

Paris, le 14 octobre 2005

REPONSE DE L'UNION DES TRANSPORTS PUBLICS
A L'ENQUETE DE LA COMMISSION EUROPEENNE SUR LES DROITS DES
PASSAGERS EMPRUNTANT DES TRANSPORTS INTERNATIONAUX DE CAR

L'Union des Transports Publics est le syndicat qui représente les entreprises exploitant des transports urbains en France.

L'enquête de la Commission européenne porte principalement sur les droits des passagers qui utilisent des transports internationaux par car, certaines questions concernent cependant également les transports urbains. Aussi, l'UTP souhaite répondre au moins partiellement à ce questionnaire.

L'UTP considère que la démarche suivie en l'espèce par la Commission, consistant à traiter partiellement des transports urbains dans une enquête consacrée aux droits des passagers empruntant des lignes internationales de car, n'est pas opportune.

Elle estime que toute enquête sur les droits des passagers, doit être dédiée à un type de transport ou de voyage.

En effet, toute investigation sur l'état des droits des passagers, suppose de prendre en compte les caractéristiques propres du transport étudié, les attentes des passagers ainsi que les contraintes des opérateurs chargés de délivrer ces services. Or, malgré certaines similitudes apparentes, ces éléments sont souvent très distincts d'un transport à un autre, ces transports relèvent d'ailleurs très souvent de législations différentes au niveau européen.

Aussi, la démarche entreprise par la Commission est-elle particulièrement dangereuse, en ce qu'elle pourrait parvenir à des amalgames entre des transports complètement différents et par suite à des erreurs et des inexactitudes, qui seraient d'autant plus préjudiciables, si l'enquête aboutissait à l'adoption d'un texte.

L'UTP tient à ce titre à rappeler les spécificités des transports urbains par rapport à d'autres types de transport, notamment par rapport aux transports internationaux effectués par car.

Les transports urbains se caractérisent ainsi par :

- Des transports effectués dans la très grande majorité des réseaux par des bus. Ces transports peuvent toutefois dans les plus gros réseaux, impliquer une multiplicité des modes de transport : métro, tramway, train, bus, quelquefois autocar,
- Des obligations de service public sont imposées aux opérateurs,
- Les titres de transport ne sont pas affectés à des horaires précis, les voyageurs ne peuvent pas réserver leur place, même si certaines places sont réservées dans les véhicules pour certaines catégories de personnes,
- Les voyageurs peuvent voyager debout,
- Les véhicules circulent généralement en agglomération, effectuent des arrêts fréquents et ont une vitesse de circulation limitée,
- La fréquence de passage des véhicules est soutenue sur certaines lignes,
- Les passagers n'ont généralement pas de bagages,
- Les voyageurs effectuent des trajets inférieurs à 50 kms, en général à proximité de leur domicile,
- La télébilletique est de plus en plus utilisée pour les titres de transport.

Les transports internationaux longue distance par car sont des services :

- Exploités uniquement sur une base commerciale,
- Exploités exclusivement par des cars,
- Dont les places sont généralement réservées à l'avance,
- Qui peuvent avoir quelquefois quelques points d'arrêt en agglomération,
- Dont les clients voyagent avec des bagages.

Ces services s'apparentent-ils aux liaisons aériennes et ferroviaires internationales longue distance, comme le Thalys ou l'Eurostar.

Les problématiques liées à la suppression d'un bus, ou à son retard n'ont ainsi pas les mêmes impacts pour les passagers des transports urbains que l'annulation d'un car ayant uniquement un départ quotidien. De même, le refus d'embarquer ne doit pas être apprécié de la même façon dans les transports urbains, aucune place n'étant réservée et les opérateurs de transport ne pratiquant pas de surbooking ...

Mais surtout l'adoption de règles inadaptées aux transports urbains pourrait compromettre leur équilibre économique, équilibre d'autant plus fragile que ces services sont soumis à des obligations de service public et qu'ils sont en concurrence directe avec la voiture.

C'est pourquoi, si suite à cette enquête, la Commission européenne décidait d'adopter un texte sur les droits des passagers, ce dernier devrait être limité aux lignes internationales longue distance effectuées par autocar ; les transports locaux, y compris les lignes trans-frontalières locales ne devraient pas être concernés par ce texte.

L'UTP souhaite souligner toutefois que depuis plusieurs années, le voyageur est plus que jamais au cœur de la politique des transports urbains et que la qualité de service est devenue un instrument essentiel pour permettre aux transports urbains de maintenir une certaine fréquentation.

L'ensemble des réseaux intègrent ainsi des démarches qualité dans leur offre de transport, qu'elles soient formalisées à travers des certifications nationales (NF services) ou l'application de la norme CEN 13816 sur la qualité de service dans les transports locaux, ou non. Cette norme repose d'ailleurs sur la qualité de service attendue par les passagers et engage l'opérateur sur la ponctualité, l'information aux voyageurs, la propreté des véhicules ...

Sur le questionnaire :

Question 1 : sur l'opportunité de prendre un texte relatif aux droits des passagers :

Pour les raisons exposées ci dessus, les transports urbains doivent être exclus d'un texte portant sur les droits des passagers empruntant des transports internationaux par autocar.

L'UTP n'est pas habilitée à se prononcer sur l'opportunité d'adopter une éventuelle législation sur les droits de ces passagers.

Question 3 : relatif au champ de réponse :

Les lignes transfrontalières inférieures à 50 kms qui constituent des transports locaux devraient sortir du cadre de ce questionnaire et d'un éventuel texte qui serait adopté sur les droits des passagers dans les lignes internationales d'autobus.

Question 4 : relative à une éventuelle intervention législative en matière d'intermodalité :

L'intermodalité est une question qui concerne certes les passagers, mais qui ne nous paraît pas devoir relever d'un texte portant sur les droit des passagers.

En effet, l'intermodalité est avant tout une question qui relève de l'organisation des transports et de la responsabilité des Autorités Organisatrices. Aussi, l'UTP considère que cette question ne doit pas être traitée avec les droits des passagers.

Question 22 : Sur ce qui est déjà mis en place pour les personnes à mobilité réduite dans les transports urbains :

La question de l'accessibilité constitue une préoccupation majeure de l'ensemble des acteurs du transport urbain. Aussi, de nombreux réseaux de transport public ont-ils non seulement amélioré l'accessibilité des lignes régulières de transport, mais également mis en oeuvre des services spécialisés.

Plus de 100 collectivités locales ont ainsi mis en place un service de transport spécialisé. Ce service spécialisé, qui permet un déplacement de porte à porte, sur demande, reste indispensable à une part de la population dont les incapacités représentent des handicaps incompatibles avec les lignes régulières. Des actions sont menées pour offrir une qualité exemplaire aux voyageurs : véhicule adaptable, personnel compétent et formé aux différents handicaps, système de réservation souple et réactif... D'ores et déjà, dans de nombreuses villes de province, il est possible de réserver, par simple appel téléphonique, un véhicule spécialisé. Un tel système est opérationnel sur Paris depuis fin 2003, via le service Paris Accompagnement Mobilité.

L'accessibilité du réseau classique de transport public passe par l'acquisition de véhicules aménagés à l'adaptation des points d'arrêts et de leur accès. En ce qui concerne les véhicules, la situation s'est très nettement améliorée au cours des dernières années. En effet, en 2004, 57% du parc d'autobus de transport urbain est à

plancher bas, 25% du parc du parc est doté d'un système d'agenouillement et/ou de palette rétractable et/ou d'espace pour fauteuil roulant.

Par ailleurs, 13 agglomérations (parmi les 21 plus grandes de France) sont dotées de lignes de métro et de tramway, fortement accessibles. Ainsi, Grenoble qui dispose de deux lignes de tramway mais aussi d'un parc accessible à 75% transporte près de 100 000 personnes à mobilité réduite chaque année sur son réseau de transport public.

Il n'en demeure pas moins que la seule accessibilité des véhicules ne suffit pas à rendre un réseau de transport public accessible. En effet, c'est toute la chaîne du déplacement qui mérite un examen attentif et global. Ainsi, l'accessibilité d'un réseau passe aussi par le traitement des cheminements et des accès piétons, l'aménagement des carrefours et des points d'arrêts (notamment leur rehaussement), l'adaptation des trottoirs, le respect des zones d'accostage des bus, l'information des voyageurs...