

UNIVERSITE DE MONTPELLIER I

CENTRE DE DROIT DE LA CONSOMMATION ET DU MARCHE

(UMR 5815 CNRS Dynamiques du Droit)

Master 2 Consommation et Concurrence

**LES CONSEQUENCES POUR LES DROITS DES
VOYAGEURS FERROVIAIRES DE L'OUVERTURE A
LA CONCURRENCE**

par :
Audrey PENIGUEL

Directeur de recherche : Monsieur Malo Depincé
Maître de conférences à la faculté de droit de Montpellier et avocat au
Barreau de Montpellier

Année universitaire 2010/2011

« Le secteur ferroviaire, marqué par une longue tradition d'approche nationale et par une structure centralisée, fondée sur des principes de service public national, a du mal à saisir pleinement les enjeux nouveaux de l'Europe. Il la voit parfois comme une menace, alors qu'elle peut être un atout.¹ »

Christian Stoffaës

¹ L'Europe - Avenir du ferroviaire: Rapport au Ministre des Transports, Christian Stoffaës, 1995, Aspe Europe, Nouvelle édition.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
TITRE PRELIMINAIRE : ETAT DES LIEUX DU SYSTEME DES TRANSPORTS FERROVIAIRES DE VOYAGEURS EN FRANCE	9
Chapitre I : Les transports ferroviaires en France.....	9
Chapitre II : L'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires	18
PARTIE I : LA FORMATION DU CONTRAT DE TRANSPORT	37
Titre I : La phase précontractuelle à la conclusion du contrat de transport	37
Chapitre I : L'information précontractuelle	37
Chapitre II : La distribution des titres de transport.....	46
Titre II : Le contenu du contrat de transport.....	56
Chapitre I : Le prix des titres de transport	56
Chapitre II : Les prestations de services des entreprises ferroviaires	66
PARTIE II : L'EXECUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT	71
Titre I : L'exécution du contrat de transport pendant le voyage	71
Chapitre I : Le devoir d'assistance à l'égard des voyageurs	71
Chapitre II : Les obligations de sécurité et de qualité du transport.....	77
Titre II : L'exécution du contrat de transport après le voyage	82
Chapitre I : Les différents types de recours	82
Chapitre II : Les indemnisations	88
CONCLUSION.....	99
REMERCIEMENTS	100
BIBLIOGRAPHIE GENERALE	101

ABREVIATIONS	108
TABLE DES MATIERES	144

INTRODUCTION

Le secteur des transports ferroviaires est très contrasté en France. En effet, le transport ferroviaire de voyageurs est en croissance, contrairement au transport ferroviaire de marchandises². Ainsi, le TER se développe via le soutien des régions. De même, la construction de nouvelles lignes de TGV progresse.

Le transport de personnes représente 85 milliards de voyageurs-kilomètres dont 50,6 milliards pour le trafic TGV (Train à Grande Vitesse), 21,6 milliards pour les grandes lignes hors TGV et 12,7 milliards pour les TER (Transport Express Régional)³.

En 2008, le transport ferroviaire représentait 9,7% du transport terrestre de personnes en France. Ce chiffre est en baisse par rapport aux années 80. Pour se rendre compte de ce phénomène, il faut prendre en compte les chiffres de l'automobile qui représentaient, en 2008, 82% des parts de marché⁴.

Les structures organisationnelles et le cadre juridique des transports ferroviaires en France se sont profondément transformés et sont devenus complètement dépendants de la politique européenne des transports. En effet, l'ouverture à la concurrence de l'exploitation des lignes ferroviaires pour le transport de voyageurs est née de cette politique.

Il s'agit du « troisième paquet ferroviaire » qui a entraîné l'adoption de textes en 2007, dont notamment une directive sur l'accès au marché des entreprises pour l'exploitation des transports de voyageurs ferroviaires⁵ et un règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires⁶.

²http://temis.documentation.equipement.gouv.fr/documents/Temis/0033/Temis-0033855/4011_2008_1.pdf

³ Précis Droit des transports, page 208.

⁴ Précis Droit des transports, page 209.

⁵ Directive 2007/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 modifiant la directive 91/440/CEE du Conseil relative au développement de chemins de fer communautaires et la directive

Cependant, ces textes permettent une concurrence ouverte des transports ferroviaires de voyageurs mais ne protègent que de manière insuffisante ces derniers. En effet, le champ d'application matériel et territorial du règlement peut être restreint par les Etats membres et, par voie de conséquence, difficilement invocable par un voyageur ferroviaire.

Par ailleurs, de nombreux textes français sur l'organisation des transports ont été adoptés dans un contexte de monopole de la SNCF. Ces dispositions ne paraissent pas adaptées à l'arrivée de nouvelles entreprises sur le marché. Ces entreprises pourraient abuser de l'accès à la concurrence qui leur est désormais rendu possible dans un contexte juridique inadapté.

Il faut noter que, bien qu'il soit théoriquement possible de voir apparaître des opérateurs concurrents à la SNCF sur des services de transports ferroviaires et domestiques de voyageurs, aucune entreprise n'est pour le moment sur le marché. Cependant, le lancement de trains de nuit Paris-Florence-Rome et Paris-Milan-Venise a été annoncé à la fin de l'année 2010 par Trenitalia et Veolia pour le 11 décembre 2011⁷.

Dans le cas d'un trajet transfrontalier comme celui annoncé pour 2011, les entreprises ferroviaires seraient soumises au Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Mais, il semble approprié de se poser la question de la protection des voyageurs dans le contexte de trajets strictement internes au territoire français, d'autant que la France déroge à cette réglementation européenne depuis son entrée en vigueur, comme le permet l'article 2 de ce règlement européen.

De manière à encourager le transport ferroviaire de voyageurs, il semble nécessaire d'envisager des éléments de droit qui serviront à l'élaboration de nouveaux

2001/14/CE concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire.

⁶ Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

⁷ <http://www.zepass.com/blog/2011/trenitalia-veolia-presentent-leur-societe-commune>

textes protecteurs des voyageurs ferroviaires ainsi que de formuler des demandes auprès des entreprises nouvelles entrantes sur le marché des transports ferroviaires de voyageurs. Le moment pour opérer une telle étude semble opportun puisqu'aucune entreprise autre que la SNCF n'assure actuellement les transports domestiques de voyageurs ferroviaires en France.

Précisons que cette étude n'inclut pas le traitement des transports urbains (métro, tramways, bus, trains), en particulier les transports ferroviaires urbains. En effet, leur gestion dépend de communes ou d'agglomérations et l'ouverture à la concurrence ne les concerne pas.

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) souhaite participer, activement et préalablement à toute ouverture effective à la concurrence, à la formulation d'attentes et exigences des voyageurs adressées aux futures entreprises ferroviaires et au Ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement.

Dans un **titre préliminaire** qui servira d'état des lieux du système ferroviaire actuel, les transports ferroviaires français (chapitre I) et la politique communautaire d'ouverture à la concurrence (chapitre II) seront analysés. Ainsi, les attentes et exigences des voyageurs ferroviaires pourront être formulées de manière claire et dans un contexte préalablement défini dans ce titre.

Une **première partie** présentera et détaillera la formation du contrat de transport qui comprend la phase précontractuelle, celle de l'avant-contrat (Titre I), et les éléments fondamentaux du contrat qui mènent à sa conclusion, à savoir le prix et les services disponibles (Titre II). Dans une **seconde partie**, l'exécution du contrat de transport pendant le voyage sera analysée (Titre I), puis, dans l'hypothèse d'un litige avec une entreprise ferroviaire, les recours et indemnisations offerts au voyageurs seront développés (Titre II).

TITRE PRELIMINAIRE : ETAT DES LIEUX DU SYSTEME DES TRANSPORTS FERROVIAIRES DE VOYAGEURS EN FRANCE

Dans le but d'analyser les conséquences de l'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires sur les voyageurs, il convient de retracer un historique et un exposé détaillé de l'organisation actuelle de ce type de transport en France (Chapitre I : Les transports ferroviaires en France) ainsi que de s'intéresser à la logique communautaire qui a mené à cette ouverture à la concurrence (Chapitre II : L'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires).

Chapitre I : Les transports ferroviaires en France

En France, les transports ferroviaires ont une histoire particulière (section 1). Cette histoire a été marquée par le contrôle des lignes de chemins de fer par des compagnies privées, dans un premier temps, et, par le monopole du contrôle de ces lignes de la Société Nationale des Chemins de Fer Français, dans un second temps. Ce monopole s'est fait au profit de la SNCF, détenant des participations dans des sociétés regroupées dans le groupe SNCF (section 2).

Section 1 : Histoire des transports ferroviaires français

Avant que la Société Nationale des Chemins de Fer Français n'existe (§2), il y eu préalablement la conception et la construction de chemins de fer puis l'arrivée de compagnies privées les exploitant (§1).

§1 : L'arrivée des transports ferroviaires

Jusqu'au début du XIX^{ème} siècle, la population se déplaçait en diligences bien que le Français Nicolas Cugnot ait conçu, quelques années plus tôt, en 1769, le premier véhicule automobile à vapeur. Puis, avec la Révolution industrielle, est apparu le chemin de fer.

Entre 1780 et 1820, la Révolution industrielle prit un vif essor en Angleterre. Ce n'est qu'à partir de 1830 qu'elle est apparue en France, notamment par l'introduction de la machine à vapeur qui a permis la création et le développement de la mécanisation.

Le train a eu un rôle fondamental dans la Révolution industrielle. En 1804, Richard Trevithick a conçu la première locomotive à vapeur dans le sud de l'Angleterre (Cornouailles). En 1824, une première ligne transportant des passagers a été ouverte.

Au XIX^{ème} siècle, les chemins de fer étaient utilisés par les manufacturiers qui transportaient des minerais, des produits sidérurgiques ou des matières textiles sur des voies créées dans les enceintes d'usines.

En France, la première ligne de voyageurs a circulé en 1827 entre Saint-Etienne et Andrézieux. Cette ligne servait au transport de la houille puis, par la suite, elle a été également ouverte au transport de voyageurs.

Le chemin de fer a eu un rôle important dans le développement économique des pays. Les Pouvoirs publics l'ont très vite compris et sont donc intervenus dans ce domaine, notamment par l'octroi de conventions de concession. En effet, en France, l'Etat autorisait des compagnies privées à construire et à exploiter à leur profit les lignes de chemin de fer. Par conséquent, l'Etat contrôlait l'exploitation du service. Les compagnies privées étaient sous tutelle étatique et avaient l'obligation d'exploiter, de transporter, de respecter l'égalité de traitement entre les usagers et de soumettre leurs tarifs à l'homologation de l'autorité concédante.

En 1842, une loi⁸ relative à l'aménagement de grandes lignes de chemin de fer a été adoptée. Elle organisait la répartition des compétences entre le secteur public et le secteur privé.

Ce système n'a pas survécu aux difficultés financières qu'ont rencontrées les compagnies privées. Le législateur a considéré que le transport ferroviaire était une chose publique et qu'il fallait organiser des délégations de gestion de ce type de transport.

⁸ Loi du 11 juin 1842 relative à l'établissement des grandes lignes de chemin de fer.

L'Etat est donc intervenu à deux reprises :

- La première fois en 1908 en faisant passer sous le contrôle de l'Etat la Compagnie des chemins de fer de l'Ouest sous l'appellation « Chemins de fer de l'Etat »⁹ ;
- La seconde fois en 1937 en signant une convention et un décret-loi avec l'ensemble des compagnies privées¹⁰.

§2 : La création de la Société Nationale des Chemins de Fer (SNCF)

Le 31 août 1937, l'Etat a passé une convention avec l'ensemble des compagnies privées exploitant les lignes de chemins de fer. La Société Nationale des Chemins de Fer Français est créée par cette convention.

*« Il est créé une Société Nationale des Chemins de Fer Français régie, sous réserve des dérogations approuvées ou prévues par le décret en date du 31 août 1937, par le code de commerce et par les lois en vigueur sur les sociétés anonymes par la présente convention et par ses statuts. La dite Société, dont l'objet social est principalement l'exploitation et, s'il y a lieu, la construction de chemins de fer, viendra à expiration le 31 décembre 1982 »*¹¹.

A cette époque, la SNCF est une société anonyme d'économie mixte créée pour quarante cinq ans. L'Etat possédait 51% du capital de la Société et les 49% restants appartenaient aux actionnaires des sociétés financières ayant succédé aux six anciennes compagnies¹². Le personnel de la SNCF était soumis à un régime particulier de retraite et bénéficiait d'un statut particulier. Cependant, ils n'étaient pas et ne sont pas des fonctionnaires. Quant aux personnels contractuels, ils sont affiliés au régime général de retraite.

⁹ Rachat par l'Etat de la Compagnie des chemins de fer de l'Ouest le 18 novembre 1908.

¹⁰ Décret-loi du 31 août 1937 établissant la SNCF et la nationalisation des réseaux, effectif en 1938.

¹¹ Article 1 de la Convention du 31 août 1937.

¹² Les six compagnies sont la Compagnie des chemins de fer du Nord, le Réseau ferroviaire d'Alsace-Lorraine, la Compagnie des chemins de fer de Paris à Lyon et à la Méditerranée, la Compagnie du chemin de fer de Paris à Orléans, la Compagnie des chemins de fer de l'Est et le Réseau de l'Etat.

Le 27 janvier 1971, un avenant à la convention de 1937 a été ajouté. La SNCF est soumise à un nouveau cahier des charges. D'une part, elle a l'obligation d'équilibrer ses comptes. D'autre part, une distinction est opérée entre les activités rentables de la Société, activités où la liberté commerciale est cautionnée et même encouragée, et les activités non rentables, activités souvent assimilées à des obligations de service public.

En 1982, la SNCF change de statut. La convention de 1937 est arrivée à son terme et le premier gouvernement Mauroy intervient via la loi d'orientation générale sur les transports intérieurs¹³ (loi LOTI). La SNCF devient un établissement public industriel et commercial (E.P.I.C), un E.P.I.C étant une personne publique ayant pour but la gestion d'une activité de service public. L'ensemble de la SNCF revient à l'Etat. Elle est soumise à un nouveau cahier des charges et des contrats de plans pluriannuels sont conclus entre l'Etat et l'entreprise.

« Il est créé, à partir du 1^{er} janvier 1983, un E.P.I.C qui prend le nom de Société Nationale des Chemins de Fer Français. Il a pour objet d'exploiter, d'aménager et de développer, selon les principes du service public, le réseau national »¹⁴.

En 1981, François Mitterrand a inauguré la première ligne TGV entre Paris et Lyon. Ce Train à Grande Vitesse est un grand succès national puisqu'en 1990, une rame SNCF du TGV Atlantique a battu le record du monde de la vitesse sur rail¹⁵, et, en 2007, sur la ligne à grande vitesse Est-européenne, un TGV a atteint la vitesse de 574,8 km/h¹⁶.

En 1997, est créé le Réseau Ferré de France¹⁷ (RFF). Le RFF est un E.P.I.C, propriétaire et gestionnaire du réseau ferroviaire national. Il est le décideur en matière d'aménagement, de développement et de valorisation du réseau. La SNCF et les autres entreprises ferroviaires paient une redevance via des péages pour l'utilisation des voies

¹³ Loi n°82-1153 (LOTI) du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs.

¹⁴ Article 18 de la loi LOTI.

¹⁵ 515,3 km/h.

¹⁶ <http://lci.tf1.fr/economie/entreprise/2007-04/tgv-fait-tomber-nouveau-record-4879826.html>

¹⁷ Loi n°97-135 du 13 février 1997 portant création de l'établissement public "Réseau ferré de France" en vue du renouveau du transport ferroviaire.

et de la partie ferrée des gares¹⁸. Par la création du RFF, une dissociation a été faite entre l'infrastructure et les services liés à l'exploitation des chemins de fer.

Pour se faire, le RFF a absorbé progressivement une partie du déficit de la SNCF qui correspond aux investissements sur le réseau ferré national que la SNCF a effectué. En conséquence, la dynamique commerciale de la SNCF a été amplifiée puisqu'elle se concentre uniquement sur les services et les relations avec les clients. L'objectif commercial de la SNCF a fait l'objet de contestations sociales, notamment en 1995 lors du projet de contrat de plan Etat/SNCF dans lequel le gouvernement proposait le maintien des lignes en fonction de leur pertinence commerciale. Ces contestations n'ont pas eu pour effet de stopper ce phénomène provoqué principalement par l'Union européenne.

La SNCF est donc passée d'une stratégie dite « de marge » où elle cherchait la meilleure rentabilité financière par des tarifs élevés limitant ainsi la croissance du trafic, à une stratégie dite « de volume » qui repose sur une stratégie tarifaire offensive fondant ainsi la rentabilité sur le développement de l'usage du train¹⁹.

Section 2 : Le groupe SNCF

La SNCF est un E.P.I.C qui détient des participations majoritaires ou totales dans des sociétés de droit privé regroupées dans le groupe SNCF. Par conséquent, il convient d'étudier l'organisation (§1) puis les objectifs (§2) de ce groupe.

§1 : L'organisation du groupe SNCF

Le siège du groupe SNCF se situe à Paris. En 2010, son nombre de salariés s'élevait à 241 000 personnes et son chiffre d'affaires était de 30,466 milliards d'euros. Bien que l'endettement net s'élève à 8,499 milliards d'euros, le chiffre d'affaires du groupe a augmenté de 5,6 milliards d'euros environ par rapport à l'année 2009 (24,9 milliards d'euros)²⁰.

¹⁸ www.rff.fr

¹⁹ Page 6 du mémoire « L'usager de la SNCF » de Pauline Henry, Centre de droit de la consommation (2006).

²⁰ http://medias.sncf.com/resources/fr_FR/medias/MD0006_20100210/file_pdf.pdf

La SNCF est chargée de l'exploitation commerciale de services de transport ferroviaire de voyageurs et de marchandises et de l'exploitation et de la maintenance, pour le compte du RFF, du réseau ferré national français, via une convention de gestion. Son nombre de salariés est de 160 000 personnes et son chiffre d'affaires de 17,8 milliards d'euros²¹.

La longueur des lignes de chemins de fer exploitées par la SNCF est de 32 000 kilomètres²². En moyenne, 17 000 trains circulent tous les jours. Par son volume d'exploitation des lignes de chemins de fer, la SNCF est la deuxième entreprise ferroviaire de l'Union européenne, après la Deutsche Bahn.

Dans un but de meilleure rentabilité, le groupe SNCF a lancé en décembre 2004 un nouveau mode d'exploitation et de commercialisation des voyages en trains à grande vitesse (TGV). Il s'agit de l'iDTGV, filiale de droit privé du groupe SNCF. Sa particularité réside dans le fait que les billets s'achètent uniquement par internet. En outre, les coûts d'exploitation sont réduits puisque les rames sont attelées à un TGV SNCF ordinaire²³.

Le groupe SNCF se compose de 650 filiales présentes dans des activités liées aux transports de personnes ou de marchandises, à la logistique et à des activités d'études et d'ingénierie des transports. Cependant, ses filiales exercent des activités bien différentes de celles liées aux chemins de fer.

Par exemple, le site web voyages-sncf.com est le premier site marchand français en termes de chiffre d'affaires et est la première agence de voyage française²⁴. Il est le plus gros client pour la publicité sur l'internet en France. Un autre exemple peut être donné quant aux préoccupations environnementales du groupe. En effet, le groupe SNCF a lancé l'éco-comparateur qui permet de comparer l'impact en dioxyde de carbone des choix de modes de transport. Enfin, le groupe SNCF a été un grand opérateur de télécommunications via la filiale Telecom Développement puis Cegetel. Il a revendu sa participation lors de la fusion de Cegetel avec Neuf Telecom en 2005.

²¹ [http://www.sncf.com/Finance/pdf/fr/CP et Presentations/2010/GroupeSNCF %20Resultats2010.pdf](http://www.sncf.com/Finance/pdf/fr/CP_et_Presentations/2010/GroupeSNCF_%20Resultats2010.pdf)

²² www.rff.fr

²³ www.idtgv.com

²⁴ [http://www.livre-ecommerce.fr/cas livre ecommerce/files/voyages-sncf_com.html](http://www.livre-ecommerce.fr/cas_livre_ecommerce/files/voyages-sncf_com.html)

Cinq branches d'activités peuvent être distinguées au sein du groupe SNCF, à savoir SNCF Infra qui concerne l'entretien et l'exploitation du réseau ferré ainsi que l'ingénierie ferroviaire, SNCF Proximités qui concerne les transports publics périurbains et régionaux pour les voyageurs (TER, Transilien, Intercités), SNCF Voyages qui concerne les transports ferroviaires de voyageurs longue distance et à grande vitesse ainsi que la distribution des billets (TGV, Téo, Lunéa, etc.), SNCF Géodis qui concerne le transport et la logistique de marchandises, et enfin, la branche d'activités relative aux gares et aux connexions qui traite de la gestion et du développement des gares²⁵. En outre, la loi ORTF²⁶ a créé la Direction des Circulations Ferroviaires. Elle exerce les missions de gestion du trafic et des circulations pour le compte et selon les objectifs et les principes définis par le Réseau Ferré de France. Elle doit également garantir une concurrence libre et loyale et empêcher toute discrimination²⁷.

Concernant l'apport en chiffre d'affaires des branches d'activités liées aux transports de voyageurs, SNCF Proximités a rapporté 10,770 milliards d'euros et SNCF Voyages 7,217 milliards d'euros en 2010²⁸.

§2 : L'évolution récente de la SNCF et l'influence communautaire

Dans les années 1990, la directive 91/440²⁹ a été transposée. Elle a imposé la séparation de la gestion de l'infrastructure et de l'exploitation des lignes de chemins de fer. Par ailleurs, elle a créé une distinction entre le gestionnaire de l'infrastructure et les entreprises ferroviaires à venir sur le marché, en raison de l'ouverture à la concurrence. En 2007, le rapport annuel de la cour des comptes³⁰ a indiqué que cette directive imposait uniquement une séparation comptable entre les dépenses liées à l'infrastructure et celles liées aux services et à l'exploitation des lignes. Or, la France a

²⁵ http://www.sncf.com/fr_FR/html/page/GROUP.html

²⁶ 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.

²⁷ http://www.mobilicites.com/fr_actualites-rff-sncf---l-autorite-de-regulation-des-activites-ferroviaires-prone-le-rapprochement_77_879.html

²⁸ [http://www.sncf.com/Finance/pdf/fr/CP et Presentations/2010/GroupeSNCF %20Resultats2010.pdf](http://www.sncf.com/Finance/pdf/fr/CP_et_Presentations/2010/GroupeSNCF_%20Resultats2010.pdf)

²⁹ Directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires.

³⁰ <http://www.ccomptes.fr/fr/CC/documents/RPA/RpaIntegrale.pdf>

transposé cette directive en créant deux établissements publics que sont le RFF et la SNCF.

Concernant le transport de voyageurs, les textes européens prévoient l'ouverture à la concurrence sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne, la date limite de mise en œuvre du troisième paquet ferroviaire étant le 1^{er} janvier 2010. Au niveau du transport de voyageurs à l'échelle régionale, les dispositions françaises de transposition des textes européens permettent déjà la mise en concurrence des services régionaux (TER), même si cette option reste très peu choisie par les régions.

L'idée d'ouverture à la concurrence de l'exploitation des lignes de chemins de fer n'est pas incompatible avec celle d'une présence accrue de l'Etat. En effet, l'Etat continue d'apporter une aide à la SNCF. Il s'agit d'une aide correspondant aux prestations dites de service public, notamment pour les services aux voyageurs. Cela se traduit par le maintien des tarifs spéciaux pour les voyageurs des grandes lignes (tarifs sociaux : réductions pour les familles nombreuses, les militaires et autres personnes), par la conclusion de conventions entre l'Etat et les régions dans le but d'exploiter les services d'intérêt régional et par l'aide apportée en application de la convention relative à l'exploitation des trains d'équilibre du territoire (TET)³¹.

Les régions françaises ont la responsabilité de définir les services publics régionaux, donc de la gestion des TER³². Une fois ces services publics définis, un financement de l'Etat leur est transféré en vertu du principe de régionalisation des services aux voyageurs. Ce système a été généralisé à toutes les régions en 2002. En 2007, de nombreuses conventions TER ont été renouvelées entre les régions et la SNCF. C'est une véritable décentralisation des services qui permet de relancer les investissements et d'accroître le chiffre d'affaires de la SNCF³³.

Par ailleurs, en 1996, l'intervention de l'Etat s'était traduite par un pacte de modernisation. En vertu de ce pacte, l'Etat s'était engagé à désendetter la SNCF et à garantir les acquis des cheminots. Il avait garanti également l'exploitation exclusive de la

³¹ www.regulation-ferroviaire.fr/_default/dlfile.asp?db=pspc&i=2471

³² Article 24 de la Loi Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU) du 13 décembre 2000.

³³ <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/094000560/0000.pdf>

SNCF des lignes de chemins de fer sur le réseau ferré français. En contrepartie, la SNCF avait dû présenter un projet industriel pour se recentrer sur le client et rééquilibrer ses comptes. Le but était de permettre dans des conditions non discriminatoires l'arrivée de nouveaux exploitants ferroviaires (y compris des sociétés privées) en application du principe d'ouverture à la concurrence³⁴.

En plus de l'ouverture à la concurrence imposée par l'Union européenne, la SNCF a été et est toujours confrontée à des difficultés financières qui affectent son économie.

Premièrement, la SNCF doit payer des redevances au RFF, péages qui sont à la hausse³⁵. En outre, la SNCF doit renouveler une partie du parc des rames TGV et faire face cumulativement à l'ouverture à la concurrence sur les transports internationaux, ouverture qui est déjà intervenue.

Deuxièmement, la SNCF souffre d'une grande concurrence intermodale. En effet, le transport ferroviaire fait face à la concurrence des autres modes de transports que sont les transports routiers et fluviaux pour le fret et les transports routiers et aériens pour le transport de voyageurs.

Enfin, l'état du réseau ferré de certaines lignes de chemins de fer a été jugé déplorable et alarmant par un audit du mois de septembre 2004 commandé par la SNCF et le RFF³⁶. Le RFF aurait dû seul faire face à ces problèmes de rénovation du réseau mais il a fait pression auprès de l'Etat pour que la SNCF finance en partie cette rénovation. En conséquence, le RFF a répercuté le coût de cette rénovation au moyen d'une hausse des péages.

Pour tenter de pallier à ces difficultés financières, la SNCF a deux opportunités :

D'une part, elle possède un double monopole sur le transport ferroviaire de voyageurs et sur le transport entre villes françaises de voyageurs en général. En effet, il n'existe pas de liaisons inter-villes assurées par autocar et par d'autres entreprises que la SNCF. Cependant, ce double monopole arrive à son terme avec l'ouverture à la concurrence et

³⁴ <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/034000012/0000.pdf>

³⁵ <http://www.webtrains.fr/actualites.php?article=5000014830>

³⁶ http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_Rivier.pdf

l'autorisation du cabotage sur les liaisons internationales³⁷. A ce jour, des entreprises spécialisées dans le transport en autocar, comme Eurolines, proposent des trajets réguliers entre villes françaises³⁸. Concernant les trajets longue distance, il n'existe pas encore d'autocars qui circulent régulièrement, puisque le code des transports l'interdit. La SNCF assure seule les liaisons grande distance, à quelques exceptions près (ligne Aix-Marseille). Elle peut donc encore profiter de cette absence de concurrence sur le marché. Néanmoins, en juillet 2011, la société Eurolines, filiale de Veolia Transdev a lancé six liaisons routières nationales en autocar, et ce, en toute illégalité³⁹...

D'autre part, d'un point de vue environnemental et écologique, le transport ferroviaire a de l'avenir. En effet, le critère de l'émission en dioxyde de carbone dans les choix d'investissements est favorable aux transports ferroviaires. Ce type de transport devrait être clairement privilégié. La mise en œuvre de l'éco-taxation du transport de fret routier⁴⁰ prévue pour 2011 va plutôt dans ce sens. Une telle mesure semble être envisageable pour le transport routier ou aérien de voyageurs.

Chapitre II : L'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires

Bien que l'Union européenne ait lancé une politique ferroviaire commune via l'adoption de « paquets ferroviaires » par les Etats membres (section 1), des divergences importantes subsistent entre les différents Etats membres de l'Union, notamment en raison de mises en œuvre différentes de cette politique ferroviaire (section 2).

³⁷ Décret n° 2011-667 du 14 juin 2011 relatif à la délivrance des autorisations de transport routier international et des documents de contrôle du cabotage.

³⁸ Règlement (CEE) n° 684/92 du Conseil du 16 mars 1992 établissant des règles communes en matière de transport international de passagers par autocar et par autobus.

³⁹ http://www.mobilicites.com/fr_actualites_eurolines-lance-six-liaisons-routieres-nationales-en-autocar-mis-a-jour-0_77_1089.html

⁴⁰ Article 153 de la Loi de Finances de 2009.

Section 1 : La dynamique communautaire : la politique ferroviaire commune

Très tôt, les Communautés européennes ont mis en tête de leurs priorités la politique du rail. Pour preuve, le Traité de Rome prévoyait déjà une telle politique pour la construction d'un marché commun, puis unique et unifié. Par la suite, de 1991 à 2010, de nombreuses directives, règlements et communications de la Commission européenne ont été adoptés⁴¹. L'article 251 du Traité d'Amsterdam⁴² a facilité la prise de décision dans ce domaine grâce à l'arrivée de la procédure de codécision, ce qui a permis de multiplier les textes. Pour comprendre ce qui a mené à l'adoption de textes compris dans les « paquets ferroviaires » (§2), il convient d'analyser la logique communautaire d'intégration en retraçant un court historique de l'Union européenne (§1).

§1 : La logique communautaire d'intégration

Les concepts d'intégration et d'eupéanisation semblent être les concepts clefs de la politique ferroviaire, politique qui fait l'objet d'une compétence partagée entre les Etats membres et l'Union⁴³. Ainsi, et en vertu du principe de subsidiarité, les Etats membres prennent toutes les mesures qu'ils souhaitent, à condition que l'Union européenne n'ait pas légiféré en la matière, auquel cas, le droit européen primera sur le droit national.

Actuellement, la politique ferroviaire des Etats membres semble allier deux éléments fondamentaux que sont l'eupéanisation et l'intégration. Ainsi, ils opèrent une eupéanisation de leur système ferroviaire de manière à les intégrer dans un système plus grand (l'Union)⁴⁴.

L'intégration européenne peut se définir comme l'effort de rapprochement entre les pays et les peuples de l'Union européenne. Les Etats membres mettent en commun des ressources nationales et prennent de nombreuses décisions conjointement grâce à

⁴¹ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 17.

⁴² Traité d'Amsterdam, 1997.

⁴³ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 22.

⁴⁴ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 19.

l'interaction entre les différentes institutions de l'Union⁴⁵. A ce jour, l'intégration européenne au niveau économique⁴⁶ semble être une situation avérée, ce qui n'est pas le cas d'un point de vue politique. Pour avoir une politique ferroviaire commune efficace et en adéquation d'un Etat membre à l'autre, il faudrait que l'Union européenne ait un pouvoir politique clairement défini et un domaine de compétence plus large. En effet, à ce jour, les transports ferroviaires est un domaine de compétence partagée entre l'Union et les Etats.

Au niveau de la politique ferroviaire, il convient de parler davantage d'eupéanisation des comportements politiques, des politiques publiques et des institutions nationales, ce qui diffère du concept d'intégration. En effet, la politique ferroviaire semble être menée par les institutions nationales avec quelques influences européennes, bien que souvent majeures⁴⁷. Par conséquent, il existe une seule et unique politique ferroviaire européenne théorique, mais bien souvent, des politiques ferroviaires nationales effectives, guidées par la première.

Ce phénomène s'explique par le fait notamment que le rail est un secteur spécifique, propre à chaque territoire. Les Etats membres ont, de ce fait, conservé leur manière « nationale » de penser le rail⁴⁸. De plus, les infrastructures sont très coûteuses à construire et à entretenir. A ce propos et en vertu de la théorie du monopole « naturel »⁴⁹, l'arrêt des monopoles historiques pose problème car il s'avèrerait que plus l'entreprise produit, plus le coût moyen se réduirait. Ainsi, le taux de rendement de l'industrie serait constant et les consommateurs seraient plus avantagés.

Les monopoles n'ont pourtant pas empêché la crise du rail des années 90, crise qui s'est avérée irrésistible. Les parts de marché du rail se sont réduites. La route a été avantagée à cette époque car le train était considéré comme un moyen de transport trop lent et peu ponctuel, notamment en raison du cloisonnement des réseaux ferrés et du

⁴⁵ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 23.

⁴⁶ Intégration sectorielle (économie) grâce au marché commun posé par l'Acte Unique Européen (1986) puis au marché unique posé par le Traité de Maastricht (1992).

⁴⁷ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 24.

⁴⁸ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 26.

⁴⁹ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 28.

manque d'interopérabilité dû aux différences techniques, administratives et législatives entre les Etats.

Les politiques nationales du rail persistent également en raison des spécificités sociales du rail. En effet, la politique des transports a été souvent utilisée en France comme un instrument de politique régionale, d'aménagement du territoire, et de politique sociale, c'est-à-dire de cohésion sociale⁵⁰. Ainsi, les personnes sont plus aptes à se déplacer, la population est davantage mobile et l'isolement est amoindri.

Dans les années 70, les Communautés européennes se sont mises à critiquer la légitimité des monopoles naturels. Puis, dans les années 80, elles ont affirmé que la potentialité de la concurrence pouvait avoir un effet aussi efficace que la concurrence effective elle-même⁵¹.

Par conséquent, la volonté d'une politique ferroviaire commune s'est renforcée. Préalablement, en 1986, l'Acte unique européen⁵² est signé par les Etats. Ce texte a permis la réalisation du marché unique en 1993 via le Traité de Maastricht⁵³. Le marché unique peut être défini comme un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux est assurée. De nouveaux dispositifs institutionnels ont été créés et le vote à la majorité qualifiée pour la prise de décision au Conseil dans des domaines stratégiques pour l'achèvement du marché intérieur est adopté. En revanche, à cette époque, les transports terrestres sont exclus des domaines dits stratégiques.

Cependant, il ressortait d'un arrêt de la Cour de justice des Communautés européennes⁵⁴ que le transport international de marchandises et de personnes devait être ouvert à toutes les entreprises de la Communauté et qu'il ne devait pas faire l'objet de discriminations en raison de la nationalité ou du lieu de l'établissement du transporteur. Ainsi, tous les types de transport étaient inclus.

⁵⁰ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », page 28.

⁵¹ Théorie des marchés contestables.

⁵² Acte Unique Européen, 28 février 1986, JO L 169 du 29.6.1987.

⁵³ Traité de Maastricht, 2 février 1992, JO C 191 du 29.07.1992.

⁵⁴ CJCE, 22 mai 1985, Parlement européen contre Conseil, aff. 13/83.

Il convient de noter que le Traité de Maastricht puis le Traité d'Amsterdam⁵⁵ prévoient des mesures de protection de l'environnement qui sont favorables au développement d'une politique commune du rail.

Enfin, un des objectifs du Traité de Lisbonne⁵⁶ est d'accélérer la libéralisation du secteur des transports et d'accroître les investissements en infrastructures.

§2 : Les réformes du secteur ferroviaire : les « paquets ferroviaires »

Entre les Etats membres de l'Union, il existe des réseaux ferrés connectés mais qui présentent des caractéristiques techniques et réglementaires différentes. Des réformes se sont avérées nécessaires.

En marge de ces réformes, des entreprises ferroviaires ont commencé à coopérer entre elles de manière à pallier les carences du cadre juridique⁵⁷. En effet, l'Union internationale des chemins de fer⁵⁸ (UIC) a été créée ainsi que l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires⁵⁹ (OTIF). D'autres associations au niveau européen ont été créées. Ces associations regroupent des entreprises ferroviaires et des gestionnaires d'infrastructure qui agissent comme des groupes de pression auprès des institutions européennes. La Communauté européenne du rail⁶⁰ (CER) ainsi que l'European Rail Infrastructure Managers⁶¹ (EIM) peuvent être donnés comme exemples.

Avant la première grande directive de 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires, les seuls textes composant la politique ferroviaire commune étaient le Règlement (CEE) relatif à l'action des Etats membres en matière d'obligations inhérentes à la notion de service public dans le domaine des transports par

⁵⁵ Traité d'Amsterdam, 2 octobre 1997, JO C 340 du 10.11.1997.

⁵⁶ Traité de Lisbonne, 13 décembre 2007, JO C 306 du 17.12.2007.

⁵⁷ Précis Droit des transports, page 210.

⁵⁸ <http://www.uic.org/>

⁵⁹ <http://www.otif.org/>

⁶⁰ <http://www.cer.be/>

⁶¹ <http://www.eimrail.org/>

chemin de fer, par route et par voie navigable⁶², et, la Décision du Conseil relative à l'assainissement de la situation des entreprises de chemin de fer et à l'harmonisation des règles régissant les relations financières entre ces entreprises et les Etats⁶³.

Cette décision avait introduit davantage de transparence dans les relations avec les Etats, d'autonomie de gestion pour les entreprises ferroviaires et avait posé la question de la nécessité du désendettement de ces entreprises⁶⁴.

La première ouverture à la concurrence pour l'exploitation des chemins de fer pour le transport de marchandises a été réalisée en 1991 par la Directive relative au développement de chemins de fer communautaires.⁶⁵ Cette directive a insisté sur la nécessité bien connue d'un assainissement financier des entreprises de transport ferroviaire. Par ailleurs, elle a eu pour conséquence de créer une indépendance en matière de gestion des entreprises ferroviaires par rapport aux Etats⁶⁶. En somme, la séparation de la gestion des infrastructures et de l'exploitation des services ferroviaires et l'ouverture des réseaux ferrés aux entreprises tierces par rapport aux monopoles historiques propres à chaque Etat sont les deux nouveaux principes de cette directive.

Cette directive de 1991 a été suivie de deux autres directives relatives, d'une part, aux licences accordées aux entreprises ferroviaires⁶⁷ (règles d'accès à la profession), et, d'autre part, à la répartition des capacités d'infrastructures ferroviaires et la perception de redevances d'utilisation de l'infrastructure⁶⁸ (règles relatives aux sillons et à la tarification d'usage des infrastructures pour l'accès au marché).

⁶² Règlement (CEE) n°1191/69 du Conseil du 26 juin 1969, JOCE L n°156 du 28 juin 1969.

⁶³ Décision 75/327/CEE du Conseil du 20 mai 1975, JOCE L n°152 du 12 juin 1975.

⁶⁴ Précis Droit des Transports, page 211.

⁶⁵ Directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires, JOUE L n°237 du 24 août 1991.

⁶⁶ Précis Droit des Transports, page 211.

⁶⁷ Directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires, JOUE L n°143 du 27 juin 1995.

⁶⁸ Directive 95/19/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la perception de redevances d'utilisation de l'infrastructure, JOUE L n°143 du 27 juin 1995.

Le premier paquet ferroviaire, ou paquet infrastructures, a été adopté suite à la publication le 30 juillet 1996 par la Commission européenne d'un Livre blanc intitulé « Une stratégie pour revitaliser les chemins de fer communautaires »⁶⁹. Le 22 juillet 1998, la Commission proposait de modifier les trois directives adoptées en 1991 et 1995. Et ce fut le cas. Les deux directives de 1995 ont été modifiées par deux nouvelles⁷⁰. Quant à la directive de 1991, elle a été modifiée par une directive de 2001⁷¹.

La directive relative au développement des chemins de fer communautaires a imposé l'obligation de séparation comptable des activités de fourniture de services de transport et de gestion des infrastructures, l'obligation de tenir des comptes distincts pour les activités de transport de marchandises et de transport de voyageurs et l'élargissement de la concurrence dans les transports internationaux de marchandises à un réseau transeuropéen de fret ferroviaire (le RTEFF)⁷².

Le second paquet ferroviaire traitait d'interopérabilité et de sécurité dans les transports ferroviaires ainsi que d'ouverture à la concurrence pour le fret. En conséquence, en 2004, un règlement⁷³ a été adopté dans le but de créer l'Agence ferroviaire européenne et une directive⁷⁴ a été prise en matière de sécurité pour modifier et améliorer les règles concernant les licences des entreprises ferroviaires, la tarification des infrastructures ferroviaires et la certification en matière de sécurité.

⁶⁹ http://europa.eu/legislation_summaries/environment/tackling_climate_change/124014_fr.htm

⁷⁰ Directive 2001/13/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 modifiant la directive 95/18/CE du Conseil concernant les licences des entreprises ferroviaires ; Directive 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire, la tarification de l'infrastructure ferroviaire et la certification en matière de sécurité, JOUE L n°75 du 15 mars 2001.

⁷¹ Directive 2001/12/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 modifiant la directive 91/440/CEE du Conseil relative au développement de chemins de fer communautaires, JOUE L n°75 du 15 mars 2001.

⁷² Précis Droit des Transports, page 213.

⁷³ Règlement (CE) n°881/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 instituant une Agence ferroviaire européenne, JOUE L n°164 du 30 avril 2004.

⁷⁴ Directive 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 concernant la sécurité des chemins de fer communautaires, JOUE L n°164 du 30 avril 2004.

Quant à l'interopérabilité, une directive⁷⁵ est venue modifier les dispositions en vigueur en ce domaine. Enfin, la directive 2004/51/CE⁷⁶ a provoqué l'accélération de la libéralisation en matière de fret ferroviaire en fixant des délais de mises en œuvre particulièrement courts. En effet, l'exploitation des services de fret international devait être ouverte à la concurrence au plus-tard le 1^{er} janvier 2006 et l'exploitation de tous les services de fret au plus-tard au 1^{er} janvier 2007.

En mars 2004, un projet de troisième paquet ferroviaire a vu le jour et a abouti sur quatre propositions, dont deux qui sont en rapport direct avec le sujet traité dans cette étude sur les droits des voyageurs ferroviaires suite à l'ouverture à la concurrence.

Tout d'abord, la Directive 2007/58/CE, du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 modifiant la directive 91/440/CEE du Conseil relative au développement de chemins de fer communautaires et la directive 2001/14/CE concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire, sont relatives à l'accès des entreprises ferroviaires au marché des services internationaux de voyageurs. La date d'ouverture à la concurrence devait se faire au plus-tard en 2010. Ces entreprises ont la possibilité de prendre et de laisser des voyageurs en cours de route dans un même pays, c'est ce que l'on nomme du cabotage. Les Etats membres ont la possibilité de restreindre le cabotage qui ne doit être qu'accessoire au service international, à la condition qu'il mette en péril l'équilibre économique d'un service exercé dans le cadre d'un contrat de service public. Par ailleurs, les Etats membres ont la possibilité d'autoriser une autorité compétente à effectuer des prélèvements sur tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans le but de contribuer au financement des compensations de service public. Les entreprises ferroviaires peuvent, de leur côté, réaliser des accords-cadres pour

⁷⁵ Directive 2004/50/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 modifiant la directive 96/48/CE du Conseil relative à l'interopérabilité du système ferroviaire transeuropéen à grande vitesse et la directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil relative à l'interopérabilité du système ferroviaire transeuropéen conventionnel, JOUE L n°164 du 30 avril 2004.

⁷⁶ Directive 2004/51/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 modifiant la directive 91/440/CEE du Conseil relative au développement de chemins de fer communautaires, JOUE L n°164 du 30 avril 2004.

l'utilisation de l'infrastructure d'une durée de 15 ans avec le gestionnaire de cette infrastructure de manière à répondre à des investissements lourds.

Par ailleurs, un règlement sur les droits et obligations des voyageurs en transport ferroviaire international a été adopté. Il s'agit du Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Ce règlement vise à renforcer et à améliorer les droits et obligations des voyageurs en alignant le secteur ferroviaire sur le secteur aérien dans le but d'accroître l'attractivité du rail. Il est fondé sur les principes définis par la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), notamment sur ce qui concerne la fixation des règles de responsabilité, de compensation et d'assistance des entreprises ferroviaires⁷⁷. Le champ d'application de ce règlement concerne uniquement les voyages internationaux qui sont effectués avec un seul contrat de transport. Il est étendu aux voyages domestiques quand le voyageur est une personne à mobilité réduite. En ce cas, une telle personne a un droit au transport et un droit à assistance⁷⁸. Ce règlement s'inscrit dans la logique communautaire visant à poser des droits et des obligations aux utilisateurs de transports. En effet, il en a été fait de même pour le transport par autocar et par mer⁷⁹.

Les Etats membres peuvent exempter les transports nationaux de passagers de l'application du règlement pour une période ne dépassant pas cinq ans renouvelables deux fois⁸⁰. L'essentiel des dispositions de ce règlement peut donc être écarté et privé d'application concrète, ce qui est le cas actuellement dans de nombreux Etats membres, comme la France. Les droits des voyageurs ne sont alors pas protégés de manière uniforme. Il reste aux voyageurs l'invocation de textes généraux du droit commun ou du

⁷⁷ Appendice CIV de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires.

⁷⁸ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

⁷⁹ Règlement (UE) n°181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans les transports par autobus et autocar et modifiant le Règlement (CE) n°2006/2004 ; Règlement (UE) n°1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le Règlement (CE) 2006/2004.

⁸⁰ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

droit de la consommation (pas toujours applicables au droit des transports), les textes du droit des transports et la jurisprudence.

Ce constat conduit à envisager des dispositions commerciales et conventionnelles en amont de tout problème de manière à préserver les droits des voyageurs, puisque les nouveaux opérateurs ferroviaires arrivent. La recherche de telles dispositions protectrices doit être l'objectif de toutes les entreprises ferroviaires qui sont ou entreront sur le marché mais c'est également le rôle des associations de consommateurs, et donc de la FNAUT, que de proposer des mesures ou d'en requérir la mise en place directement auprès des nouvelles entreprises ferroviaires.

Application du Règlement 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires en France		
TER	TET/TGV	Transports urbains
Se référer à la loi ORTF 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. Article 3 II §1, codifié à l'article L. 2151-2 §1 du code des transports Application des articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du Règlement, sans limite de temps.	Loi ORTF, article 3 II §2, codifié à l'article L. 2151-2 §2 du code des transports Application des articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du Règlement, pour cinq ans renouvelable deux fois.	Loi ORTF, article 3 II §1, codifié à l'article L. 2151-2 §1 du code des transports Application des articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du Règlement, sans limite de temps.

Légende (articles du Règlement (CE) 1371/2007):

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 » (les personnes à mobilité réduite)

Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite »

Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs »

Section 2 : La mise en œuvre de la politique ferroviaire commune

L'application de la politique ferroviaire commune, expliquée précédemment, varie d'un Etat membre à un autre en raison notamment de la liberté que laisse l'Union européenne dans la mise en œuvre des dispositions qu'elle adopte. Il semble intéressant de comparer les politiques ferroviaires d'Etats membres différents. Les politiques ferroviaires de la France et de la Grande-Bretagne, bien que soumises aux mêmes influences et impératifs, sont bien différentes (§1). La mise en œuvre de la politique ferroviaire commune amène à se poser la question de l'avenir du transport ferroviaire de voyageurs en France (§2).

§1 : Les exemples de la France et de la Grande-Bretagne

La France et la Grande-Bretagne ont des conceptions différentes du rail et des systèmes étatiques différents. La Grande-Bretagne a été plus loin que les exigences européennes en matière de politique ferroviaire alors que la France a fait le choix de l'adoption de réformes dites « a minima »⁸¹.

La France considère que l'Etat doit intervenir de manière élevée. Le rail est vu comme un facteur de cohésion sociale et territoriale. L'égalité de traitement entre les voyageurs doit être de mise, ce qui rejoint la notion d'« usager » de transport. A ce titre, la desserte des régions isolées et des zones rurales, bien que non rentable, doit être assurée.

La notion d'« usager » est reliée à celle de « service public » qui était fondamentale en France. Cette notion a été mise à mal à de nombreuses reprises et notamment par la régionalisation de certains transports. Un arrêt du Conseil d'Etat de 1991⁸² souligne à ce titre que si le service public s'applique à l'ensemble des activités de transport de la SNCF, son intensité est variable selon les activités. En effet, selon lui, « les transports régionaux où le prix payé par l'utilisateur représente en moyenne 40% du coût sont de vrais service public, les transports de voyageurs grandes lignes constituent un service public adapté à un contexte concurrentiel ». La notion de « voyageur » est donc

⁸¹ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », Fleur Fragola, p.41.

⁸² Conseil d'Etat, 16 janvier 1991 (n°116212 116224) et 19 juillet 1991 (n°115294), arrêts FNAUT.

venue remplacer progressivement la notion d'« usager », aujourd'hui de plus en plus obsolète avec l'ouverture à la concurrence.

Des subventions étatiques sont versées par acomptes mensuels à la SNCF au titre de la compensation pour tarifs sociaux⁸³. Ces subventions sont en constante augmentation, preuve que l'Etat intervient encore beaucoup dans les affaires ferroviaires⁸⁴.

En Grande-Bretagne, la fin des années 1990 est venue marquer un tournant dans l'organisation du secteur ferroviaire. En effet, avant l'arrivée de Margaret Thatcher au poste de premier ministre, la majeure partie du transport ferré était géré par l'Etat. La doctrine libérale, soutenue et incarnée par Margaret Thatcher et John Major, a abouti à la privatisation de nombreuses entreprises publiques anglaises. Le secteur ferroviaire a été le dernier à être privatisé. Le Railway Act de 1993 a séparé la structure de la gestion des services dans le secteur ferroviaire et a créé un système de concurrence ouverte entre les opérateurs ferroviaires pour l'attribution de franchises⁸⁵. Ainsi, le monopole public a disparu pour laisser place à plusieurs établissements privés. La concurrence a été introduite et des régimes contractuels entre les différents opérateurs ferroviaires ont vu le jour.

Avant 1993, l'organisation ferroviaire anglaise était basée sur un seul et unique opérateur, à savoir le British Railways Board (BRB). L'Etat subventionnait la desserte de lignes déficitaires grâce à une aide répondant à une obligation de service public (Public Service Obligation Grant), aide attribuée par le ministère des transports (Department of Transport, DoT)⁸⁶. Malgré ces aides, le BRB a toujours été déficitaire et, à ce titre, il a bénéficié du New Public Management. Ce concept a eu pour but de promouvoir des motivations dans le secteur public, telles que la concurrence ou la commercialisation, de manière à le moderniser⁸⁷. Ainsi, l'ouverture complète du rail s'est faite en 1993 par le

⁸³ Articles 28, 32 et 35 du cahier des charges de la SNCF de 1999, approuvé par les décrets n°83-817 du 13 septembre 1983, n°94-606 du 19 juillet 1994 et n° 99-11 du 7 janvier 1999.

⁸⁴ <http://www.senat.fr/rap/r00-042/r00-04213.html>

⁸⁵ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », Fleur Fragola, p.55.

⁸⁶ <http://www.brbr.co.uk/>

⁸⁷ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », Fleur Fragola, p.58.

Railway Act, la première franchise ayant été attribuée en 1996 donc très rapidement. Puis, Railtrack est devenue le nouveau gestionnaire et propriétaire des infrastructures. Cette entreprise a même été introduite en bourse. A ce jour, cette société n'existe plus puisqu'elle a été rachetée en 2002 par Network Rail qui est une société sans but lucratif, contrairement à Railtrack.

Malgré l'influence indéniable de la doctrine libérale, l'Etat est toujours intervenu dans le secteur ferroviaire. En effet, actuellement, l'Etat britannique a la responsabilité d'établir des instructions de rendement de haute qualité à la société Network Rail et de réaliser des accords de franchise avec les différents opérateurs ferroviaires. Il joue le rôle d'un véritable coordinateur via le Department of Transport qui finance et mène la recherche dans le secteur public ferroviaire.

Même si certains pensent à une renationalisation des transports ferroviaires en Angleterre, le bilan de l'ouverture à la concurrence sous contrôle de l'Etat britannique ne semble pas catastrophique. En effet, le nombre de passagers est en forte croissance, davantage de trains ont été mis en service et le marketing et la qualité des services ont également bénéficié d'un soin particulier de la part des opérateurs ferroviaires. En outre, la sécurité a été grandement améliorée par rapport à la fin des années 1990, le niveau d'investissement dans les infrastructures ayant été élevé pendant la période de privatisation.

Quant aux tarifs des titres de transport, ils n'ont pas augmenté puisqu'ils sont encadrés et contrôlés par le gouvernement. Des Passengers' Charters offrent sous la forme de contrat, passé entre l'entreprise ferroviaire et le voyageur, l'ensemble des informations sur les services que l'entreprise propose avant, pendant et après le voyage. Ainsi, il a pu être établi que la satisfaction des voyageurs ferroviaires est en constante augmentation⁸⁸.

Finalement, la Grande-Bretagne semble laisser le jeu de la concurrence faire son œuvre tout en intervenant lorsque cela est nécessaire, c'est-à-dire lorsqu'il y a distorsion de concurrence, dans l'intérêt notamment du voyageur. La France, quant à elle, semble

⁸⁸ Mémoire « Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? », Fleur Fragola, p.65.

subir les réformes européennes et essaye de mettre en œuvre ces réformes de la manière la plus douce possible.

§2 : L'avenir du transport ferroviaire de voyageurs en France

En vertu de la Directive 2007/58/CE, le service international de voyageurs devait être ouvert, au plus tard le 1^{er} janvier 2010.

« Les entreprises ferroviaires (établies dans un État membre) se voient accorder, au plus tard le 1^{er} janvier 2010, un droit d'accès à l'infrastructure de tous les États membres aux fins de l'exploitation de services internationaux de transport de voyageurs »⁸⁹.

Théoriquement, la SNCF a donc perdu son monopole du transport de voyageurs. Ainsi, d'autres compagnies peuvent exploiter les lignes de chemins de fer. A ce jour, il n'y en a pas sur le marché. Cependant, dès le mois de décembre 2011, cette situation va changer puisque Veolia Transport et Trenitalia ont manifesté l'intention d'exploiter deux lignes de trains de nuit entre la France et l'Italie⁹⁰.

Pourtant, la transposition en droit français de cette directive est intervenue en 2009 par l'adoption d'une loi, loi relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires, et portant diverses dispositions relatives aux transports⁹¹. Ainsi, toutes les entreprises ferroviaires habilitées par l'Etat bénéficient d'un accès non discriminatoire à l'intégralité du réseau ferroviaire de l'Union européenne, que ce soit pour le transport national que pour le transport international de marchandises ou de voyageurs. Pour veiller au bon déroulement de l'accès au réseau, une Autorité de régulation des activités ferroviaires (ARAF) a été créée.

A ce jour, la SNCF est soutenue par l'Etat et elle a un statut particulier d'E.P.I.C. Le soutien de la SNCF par l'Etat est d'ailleurs possible et légitimé grâce aux compensations

⁸⁹ Article 1, point 8, Directive 2007/58/CE.

⁹⁰<http://www.lefigaro.fr/societes/2011/01/19/04015-20110119ARTFIG00718-veolia-transport-et-trenitalia-partent-a-l-assaut-de-l-europe.php>

⁹¹ Loi n°2009-1503 du 8 décembre 2009 (JO, 9/12).

de service public rendues possibles par le règlement⁹² dit OSP (obligation de service public) en vigueur depuis le 3 décembre 2009.

Ce règlement s'applique aux services publics réguliers et d'accès non-limité, nationaux et internationaux, de transport de voyageurs par chemin de fer et autres modes ferroviaires et par route⁹³. Bien que l'attribution d'un contrat de service public soit limitée dans le temps (15 ans au maximum) dans le cadre de ce règlement, des obligations de service public peuvent continuer à être assurées.

En vertu du Règlement OSP, l'autorité organisatrice a le choix entre l'attribution directe à un opérateur ferroviaire de l'exploitation d'une ligne et la conclusion d'un contrat entre elle et l'opérateur⁹⁴. Dans ce cadre, l'autorité organisatrice a le choix entre un allotissement géographique et/ou fonctionnel. Cependant, la LOTI prévoit expressément le monopole de la SNCF dans le transport de voyageurs⁹⁵ sauf en cas de cabotage⁹⁶.

Selon Gilles Savary, ancien député européen et ancien vice-président de la commission des transports et du tourisme, l'entrée en vigueur du règlement OSP, d'application directe par n'importe quelle autorité organisatrice (les régions) qui s'en saisirait, entre directement en conflit avec le droit national (la LOTI) qui n'est pas adapté à ce jour à la concurrence, au sens de l'Union européenne⁹⁷.

Cependant, cet avis doit être nuancé. En effet, la FNAUT et le sénateur Grignon préconisent une introduction de la concurrence, tout d'abord, dans le secteur des TER qui semble être un compromis entre le droit national et le droit de l'Union européenne en vigueur. L'ouverture à la concurrence se ferait sous forme de délégation de service public par la région, qui est l'autorité organisatrice du TER, à un exploitant ferroviaire

⁹² Règlement CE n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements CEE n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil.

⁹³ http://europa.eu/legislation_summaries/competition/specific_sectors/transport/l24488_fr.htm

⁹⁴ Article 5.6 du Règlement OSP.

⁹⁵ Article 18 de la LOTI, codifié à l'article L. 2141-1 du code des transports.

⁹⁶ Article L.2121-12 du code des transports.

⁹⁷ Gilles Savary, coordinateur pour le réseau européen de transport.

privé ou public suite à un appel d'offre. Ainsi, la région conserverait la maîtrise de la définition de l'offre et de la tarification.

Certains proposent des modifications de la LOTI en vue de l'ouverture à la concurrence. En effet, Edouard Marki préconise la modification de l'article L. 2141-1 du code des transports (article 18 de la LOTI) en vue de permettre à une autre entreprise ferroviaire d'exploiter les services régionaux et d'offrir aux régions la possibilité de choisir leur prestataire. Ainsi, il n'y aurait plus d'ambiguïté entre le droit national et le droit de l'Union européenne. En outre, il propose la modification de l'article L. 2121-4 du code des transports (article 24-1 de la LOTI) de manière à permettre aux régions de conclure une convention avec un autre opérateur ferroviaire que la SNCF. Il y aurait de ce fait un réel choix de la région entre l'attribution directe à la SNCF et l'appel d'offre⁹⁸.

Rappelons que le code des transports regroupe les dispositions juridiques relatives aux transports en France. Il s'inscrit dans une logique de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures. Il s'agit d'une codification à droit constant. Ce code a été publié le 3 novembre 2010 et est entré en vigueur le 1^{er} décembre 2010.

L'ouverture à la concurrence semble être un atout dans la mesure où il ne s'agit pas de laisser faire les opérateurs ferroviaires faire ce que bon leur semble. Dans le cadre du TER, ce seront les régions qui auront la maîtrise de la concurrence par le lancement d'appel d'offre : il s'agit d'une véritable concurrence pour le marché et non par le marché.

En outre, les opérateurs ferroviaires seront représentés par l'Association Française du Rail (AFRA). Ils auront des obligations à respecter, notamment la desserte de gares peu ou pas rentables. En attendant, l'AFRA « a pour vocation de regrouper tous les acteurs qui considèrent que le secteur économique français ne trouvera son plein développement que dans un cadre concurrentiel ouvert et bien régulé »⁹⁹. Ainsi, l'AFRA,

⁹⁸ Ville, Rail et Transports, Edouard Marki, 15 juin 2011, page 90.

⁹⁹ Déclaration de constitution de l'AFRA, le 18 mars 2009.

créée en mars 2009, représente les opérateurs ferroviaires devant les Pouvoirs publics et travaille à la promotion de leur image¹⁰⁰.

« *Le client, c'est un usager qui a le choix.* »¹⁰¹. La SNCF a déjà donné une impulsion en direction de l'évolution du transport de voyageur, voulue par l'Union européenne, en substituant à la conception d'usager de transport, celle de client et celle de voyageur. En outre, elle a fait des efforts sur la qualité des services (confort, etc.), de l'environnement du service (rénovation des gares, etc.). Elle s'engage vis-à-vis du voyageur, via une charte¹⁰² dite « Charte du service public de la SNCF », sur des missions et des valeurs de service public.

En septembre 2010, la Commission européenne a annoncé un projet de refonte du premier paquet ferroviaire, appelé « Recast » (« Révision »). Dans le même temps, elle a rendu publique sa volonté de voir se libéraliser totalement le trafic des voyageurs d'ici à 2012.

La proposition de refonte du premier paquet ferroviaire est avant tout une volonté de simplification et de consolidation législative, c'est-à-dire une entreprise de codification à droit constant, qui fusionne les trois directives en vigueur¹⁰³ et leurs modifications successives (soit neuf directives, une décision et deux actes d'adhésion), mais également dans un but de modernisation de la législation¹⁰⁴.

Cette modernisation s'illustrera semble-t-il par la clarification des relations entre le gestionnaire de l'infrastructure et les entreprises ferroviaires à divers niveaux, par le

¹⁰⁰ <http://www.assorail.fr/A-propos-de-l-afra/l-afra-23.htm>

¹⁰¹ Louis Gallois, *Le Débat*, 2005, page 63.

¹⁰² <http://commentaires.lesechos.fr/fichiers/pdf/69/69712.pdf?PHPSESSID=0cb19951aea9a18830e03d127d05cf29>

¹⁰³ Directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires, JOUE L n°237 du 24 août 1991 ; Directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires, JOUE L n°143 du 27 juin 1995 ; Directive 95/19/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la perception de redevances d'utilisation de l'infrastructure, JOUE L n°143 du 27 juin 1995.

¹⁰⁴ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/421&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>

renforcement des pouvoirs des régulateurs nationaux, plus particulièrement dans le suivi et le contrôle des péages d'infrastructure, et, enfin, par le renforcement et la clarification des attentes en matière de services ferroviaires annexes (distribution, maintenance, gares, etc.) vis-à-vis des nouvelles entreprises ferroviaires.

Cette étude vise à formuler des éléments visant à protéger le voyageur pris en tant que consommateur, personne physique, partie faible au contrat de transport. En conséquence, elle vise à formuler des obligations que les nouveaux opérateurs auront à respecter ainsi que des droits à faire reconnaître aux voyageurs ferroviaires, d'une part, dans le cadre de la formation du contrat de transport (PARTIE I : La formation du contrat de transport), et, d'autre part, dans le cadre de l'exécution du contrat de transport (PARTIE II : L'exécution du contrat de transport).

PARTIE I : LA FORMATION DU CONTRAT DE TRANSPORT

L'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires de voyageurs va nécessairement avoir des conséquences sur la phase précontractuelle, c'est-à-dire le moment où le consommateur n'a pas encore son titre de transport (Titre I : La phase précontractuelle à la conclusion du contrat de transport), et sur le contenu même du contrat de transport et ses dispositions, au moment où le consommateur devient voyageur (Titre II : Le contenu du contrat de transport).

Titre I : La phase précontractuelle à la conclusion du contrat de transport

Les points qui vont être développés dans ce titre rassemblent des demandes, des attentes et des dispositions qu'il conviendrait de faire respecter et d'appliquer à l'ensemble des entreprises ferroviaires sur le marché de manière à garantir au voyageur une protection et une sécurité juridique minimale.

Les titres de transport doivent impérativement faire l'objet d'une information relative aux horaires et aux prix des voyages concernés, et ce, avant que le consommateur n'achète son billet (Chapitre I : L'information précontractuelle). La délivrance de ces titres de transports doit avoir lieu grâce à divers procédés de distribution à mettre en place (Chapitre II : La distribution des titres de transport).

Chapitre I : L'information précontractuelle

L'information apportée par les entreprises ferroviaires avant la conclusion du contrat de transport, qui porte principalement sur les horaires et les prix des titres de transport, sera diffusée via divers canaux et moyens qui vont être présentés ici (Section 1) et devra comporter des éléments obligatoires (Section 2).

Section 1 : La diffusion de l'information précontractuelle

L'information précontractuelle peut être diffusée de plusieurs manières déjà expérimentées (§1). La clarté de l'information qui concernera plusieurs contrats de transport, en raison du nombre croissant d'entreprises ferroviaires sur le marché, devra être de mise de façon à rassurer le consommateur (§2).

§1 : Une information multimodale

La diffusion de l'information précontractuelle, à savoir celle sur les horaires et les tarifs des titres de transports, devra se faire principalement par internet puisque ce média est accessible désormais partout, via les téléphones mobiles, les ordinateurs mais aussi par la mise à disposition de supports écrits.

Le succès d'internet ne doit pas empêcher les entreprises ferroviaires de diffuser ou de faire diffuser l'information précontractuelle via les médias plus traditionnels que sont les publicités papiers (journaux, dépliants, etc.) ou la télévision et la radio. Tous les moyens de communication avec le public sont encouragés.

Le personnel salarié des entreprises ferroviaires devra également renseigner le public de la manière la plus claire et la plus uniforme possible, de manière à créer une confiance entre l'entreprise et le voyageur.

A l'image de la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB), l'information contractuelle pourrait s'adapter en permanence aux besoins des voyageurs. En effet, depuis 1992, la Belgique communique l'information sur les horaires et les tarifs des titres de transport de la SNCB via un système appelé ARI (Automatic Railway Information). Toutes les informations sur les transports ferroviaires nationaux et internationaux au départ de la Belgique sont communiquées au public grâce à ce système centralisé.

Ce système est en évolution constante puisque les médias utilisés sont de plus en plus nombreux et variés. Par ailleurs, le contenu de l'information est de plus en plus complet grâce à la complémentarité avec d'autres moyens de transports (intermodalité),

à l'extension de l'information au niveau international et à l'adaptation de celle-ci aux conditions réelles du trafic¹⁰⁵.

L'information multimodale peut s'envisager sur trois niveaux différents. Il s'agit d'une distinction théorique utilisée pour comprendre plus facilement ce dont il s'agit aux différents stades du transport.

Le premier niveau est celui de l'information dans l'espace public, espace qui contient la gare elle-même, les stations, les points d'arrêt et leurs environs immédiats. Le second niveau est celui de l'information statique ou théorique c'est-à-dire tout ce qui concerne la signalétique, les plans, les horaires, les informations auprès du personnel de la gare ou des agents des entreprises ferroviaires. Enfin, le troisième niveau est celui de l'information dynamique ou instantanée comprenant les plans dynamiques, les écrans ou encore les annonces sonores¹⁰⁶.

L'Autorité de la concurrence avait déjà souligné le besoin en intermodalité des autorités organisatrices par un avis de 2009¹⁰⁷. Elle avait défini l'intermodalité comme consistant en la mise en œuvre optimisée de formes de mobilités multimodales, via une coordination des différents modes de transports et de services liés à ces transports.

Dans son avis, l'Autorité a insisté sur le rôle clef de la transmission de l'information intermodale, jugée nécessaire aussi bien pour les différents opérateurs de transport que pour les consommateurs. Le transport ferroviaire de voyageurs est à ce titre un paramètre important pour l'intermodalité. Les entreprises ferroviaires doivent pouvoir accéder à cette information sans discrimination.

En outre, l'Autorité a préconisé l'allotissement des réseaux de transport urbain qu'il soit organisé en fonction des modes de transport (métro, tramway, bus) ou en fonction du secteur géographique. En effet, sans cet allotissement, elle craint que les opérateurs de transport pouvant fournir aux autorités organisatrices des prestations de service d'information intermodale ne soient en position dominante sur le marché. Ainsi,

¹⁰⁵ <http://www.railtime.be/website/Default.aspx?smc=1&p=3&l=FR>

¹⁰⁶ <http://www.fnaut.asso.fr/images/docs/dossiers/db11billettique.pdf>

¹⁰⁷ Avis Autorité de la concurrence n°09-A-55 du 4 novembre 2009 sur le secteur du transport public terrestre de voyageurs.

la SNCF pourrait se retrouver en position dominante et en abuser¹⁰⁸, ce qui porterait préjudice aux nouvelles entreprises ferroviaires et anéantirait tout espoir de voir l'ouverture à la concurrence améliorer les conditions des voyageurs ferroviaires.

§2 : La mise en œuvre d'une information multimodale

Tout d'abord, rappelons que le Règlement 1371/2007 prévoit la mise en place de systèmes d'information des voyageurs qui feront également office de moyens de distribution des billets.

« Article 10

Systèmes d'information des voyageurs et de réservation

- 1. Pour fournir les informations et émettre les billets visés par le présent règlement, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets utilisent le système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires, qui doit être établi selon les procédures visées au présent article.*
- 2. Les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées dans la directive 2001/16/CE sont appliquées aux fins du présent règlement.*
- 3. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission adopte, sur proposition de l'Agence ferroviaire européenne, les STI des applications télématiques au service des voyageurs. Les STI permettent la fourniture des informations mentionnées à l'annexe II et l'émission des billets conformément au présent règlement.*
- 4. Les entreprises ferroviaires adaptent leur système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires selon les exigences fixées dans les STI, conformément à un plan de mise en œuvre défini dans les STI.*
- 5. Sous réserve des dispositions de la directive 95/46/CE, une entreprise ferroviaire ainsi qu'un vendeur de billets ne divulguent aucune information à caractère personnel sur des réservations à d'autres entreprises ferroviaires et/ou vendeurs de billets. »*

¹⁰⁸ Transport public terrestre de voyageurs : l'Autorité de la concurrence précise la notion d'intermodalité et le rôle des gares, Christine Salque, Revue de droit des transports n°3, mars 2010.

Cependant, cet article 10 n'est uniquement applicable aux transports internationaux de voyageurs, en application de la loi ORTF du 8 décembre 2009 qui exonère la France du respect de certaines dispositions du Règlement 1371/2007 (cf. tableau page 27). Les entreprises ferroviaires sont cependant encouragées par cette étude à mettre en place ces systèmes d'information et de réservation au plus vite.

La pluralité d'entreprises ferroviaires risque de créer des confusions aux yeux des consommateurs. De ce fait, l'information précontractuelle devra être particulièrement claire. Une information centralisée, à l'image de l'information diffusée par le site web Voyagesncf.com, commune à toutes entreprises ferroviaires, pourrait être envisagée, grâce notamment à l'aide de l'Agence française d'information multimodale et billettique (AFIMB).

Jean-Louis Borloo, ministre de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer, a fait un discours en septembre 2010 à Orléans qui annonçait la création d'une agence, dite AFIMB. Cette agence servira à améliorer l'accès à l'information sur les horaires des transports, les points d'arrêt, les correspondances, les perturbations, etc. Elle sera rattachée à l'Etat et aura une compétence nationale. Sa mission sera de mettre en réseau les services d'informations créés par les autorités organisatrices des transports. Sa création a été décidée dans un arrêté de juillet 2010¹⁰⁹.

L'information précontractuelle multimodale devra être faite principalement grâce aux gares et à l'internet, mais aussi via des fiches informatives. Divers systèmes d'information multimodale (SIM) ont été conçus. Ils devront être généralisés et améliorés.

D'après une étude réalisée par la FNAUT¹¹⁰, un système d'information horaire national comprenant au moins les transports ferroviaires devrait être mis en place. Ce système pourrait renvoyer aux SIM des régions, des départements et des agglomérations en fonction de la demande du consommateur, de manière réciproque, comme cela est déjà en œuvre en Grande-Bretagne.

¹⁰⁹ Arrêté du 26 juillet 2010 relatif à la création de l'Agence française pour l'information multimodale et la billettique.

¹¹⁰ <http://www.fnaut.asso.fr/images/docs/dossiers/db11billettique.pdf>

Il faudra développer des SIM pour toutes les régions et toutes les agglomérations au minimum, et pour les SIM en place, il faudra améliorer leurs fonctionnalités. Ces SIM seront accessibles par l'internet traditionnel et l'internet mobile, d'où la nécessité de développer la couverture du réseau téléphonique 3G.

En outre, les guides papiers régionaux des transports devront être maintenus et mis à disposition du public en version complète. Les entreprises ferroviaires devront les rendre impérativement disponibles numériquement. Ces guides seront téléchargeables gratuitement ou à un prix modéré. Les fiches et guides informatifs devront être cohérents entre eux et accessibles par l'internet mais aussi via un guichet, le téléphone ou par courrier sur demande.

Concernant le rôle des gares, il convient ici de rappeler l'avis rendu par l'Autorité de la concurrence le 4 novembre 2009¹¹¹. Il y est souligné que la SNCF devra permettre, lors de l'ouverture à la concurrence, l'accès à toutes les gares aux entreprises ferroviaires ayant demandé des sillons à la société RFF, de manière à faire circuler des trains sur le réseau. L'Autorité considère que le fait que Gares et Connexions ne soit pas plus indépendante des activités de la SNCF (E.P.I.C.) et qu'elle soit placée sous l'autorité directe du président de la SNCF empêche une gestion transparente des gares. A ce sujet, l'Autorité fait des propositions pour remédier au problème.

En outre, l'Autorité de la concurrence présente le rôle des gares dans l'ouverture à la concurrence. Les gares devront au minimum entretenir les bâtiments et surfaces recevant du public ainsi que les équipements, ainsi que mettre à disposition des prestations destinées à l'accueil des voyageurs. Les gares devront permettre l'accès de ceux-ci aux trains, s'occuper de la gestion opérationnelle et de l'accès des trains aux quais et mettre à disposition des voyageurs des informations sur l'accès aux trains. Pour toute prestation supplémentaire éventuelle, les entreprises ferroviaires devront s'adresser à Gares et Connexions, qui établira une formule de tarification.

Enfin, la FNAUT préconise la remise en place de tableaux d'arrivées et de départs des trains au sein des gares, la mise à disposition d'une information écrite sur les autres

¹¹¹ Avis Autorité de la concurrence n°09-A-55 du 4 novembre 2009 sur le secteur du transport public terrestre de voyageurs.

modes de transports (plans, horaires des réseaux en correspondance), une meilleure lisibilité des affichages dans les gares, la généralisation des systèmes d'information en temps réel sur les transports urbains en correspondance avec les services ferroviaires ainsi que la systématisation des dispositifs d'information sur les temps d'attente des transports urbains. Bien évidemment, les horaires de tous les trajets seront affichés, sans discrimination à l'encontre d'une ou plusieurs entreprises ferroviaires¹¹².

En conclusion, avec l'ouverture à la concurrence, chaque gare devra délivrer les informations horaires, sur les supports dont elle dispose, pour l'ensemble des entreprises ferroviaires qui la desservent.

Section 2 : Le contenu obligatoire de l'information précontractuelle

Des éléments fondamentaux du contrat de transport devront être communiqués avant la conclusion de ce contrat, comme le prix ou les services fournis à bord par l'entreprise ferroviaire (§1). Ces informations seront fournies aux voyageurs obligatoirement et de manière claire (§2).

§1 : Le contenu du contrat de transport

Selon le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les consommateurs doivent être informés de façon claire avant le voyage, et notamment concernant les conditions pertinentes applicables au contrat, les horaires ainsi que les tarifs pratiqués¹¹³.

« Article 8

Informations sur les voyages

1. Sur demande, et sans préjudice de l'article 10, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises ferroviaires fournissent au voyageur au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie I, en ce qui concerne les voyages pour lesquels un contrat de transport

¹¹² <http://www.fnaut.asso.fr/images/docs/dossiers/db11billettique.pdf>

¹¹³ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

est proposé par l'entreprise ferroviaire concernée. Les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour leur propre compte, ainsi que les voyagistes, fournissent ces informations lorsqu'elles sont disponibles.[...] »

L'information précontractuelle contient au minimum les horaires et les tarifs du titre de transport. Cependant, rien ne limite les entreprises ferroviaires à communiquer davantage d'informations sur le voyage. En effet, une publicité sur les services à bord, les changements à faire, les correspondances ou encore sur le mode de validation du titre de transport devra être faite. Cette publicité sera relative au contenu même du contrat de transport.

« Annexe II

Partie I: informations préalables au voyage

Conditions générales applicables au contrat

Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide

Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas

Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Accessibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes

Disponibilité de sièges en zones fumeur et non fumeur, en première et en deuxième classes, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits

Toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services

Disponibilité de services à bord

Procédures de réclamation pour les bagages perdus

Procédures de dépôt des plaintes [...] »

Quelque soit l'information communiquée au public, celle-ci devra être claire et lisible, simple d'accès et délivrée au bon moment et au bon endroit, cohérente et pertinente, complète (grâce à la multimodalité) ainsi que fiable et crédible¹¹⁴.

§2 : L'obligation d'information précontractuelle

Comme exposé précédemment, l'annexe II du Règlement 1371/2007 prévoit une liste d'« informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets », et notamment certaines qui concernent les informations préalables au voyage.

Ces dispositions ne sont pas encore applicables sur les trajets internes. En effet, la France a adopté une loi dérogatoire (la loi ORTF) sur ce point particulier du règlement. En effet, l'article 8, cité précédemment, fait partie des dérogations souhaitées par la France.

Cependant, dans le but de protéger les consommateurs, les entreprises ferroviaires devraient se soumettre à cette obligation et, de préférence, préalablement à l'entrée en vigueur définitive du règlement, qui est inéluctable.

Par ailleurs, si les nouvelles entreprises ferroviaires souhaitaient faire bénéficier aux voyageurs fidèles d'avantages commerciaux, il serait opportun qu'elles exposent clairement dans le contrat de transport les conditions au bénéfice de ces avantages. Les conditions de délivrance et d'utilisation par exemple des cartes de fidélité devraient être posées clairement par écrit. Toute clause qui semblerait abusive au sens du droit de la consommation devrait être écartée par l'entreprise ferroviaire elle-même du contrat de transport (clause portant sur la résiliation de la carte de fidélité par exemple).

¹¹⁴ <http://www.fnaut.asso.fr/images/docs/dossiers/db11billettique.pdf>

Chapitre II : La distribution des titres de transport

Les entreprises ferroviaires mettront à disposition des moyens pratiques de distribution et de paiement des titres de transports (Section 1). Toujours dans l'idée de rendre effectif le jeu de la concurrence et de protéger le consommateur contre des pratiques tarifaires abusives, le voyageur devrait avoir la possibilité, sous conditions, d'annuler son titre de transport avant le voyage (Section 2).

Section 1 : Les différentes méthodes de distribution des titres de transport

La distribution des titres de transport par internet, déjà expérimentée avec succès, devra toujours être possible en dépit de l'arrivée de nouvelles entreprises ferroviaires sur le marché (§2), et pourquoi pas de manière centralisée. L'idée d'un guichet unique regroupant toutes les offres de titres de transport des entreprises ferroviaires est envisageable (§1).

§1 : Le guichet unique

L'opportunité de faire bénéficier les voyageurs d'un guichet unique dépend de la configuration du marché. En effet, la concurrence peut se faire « par le marché » ou « pour le marché ».

Le système du guichet unique aurait pour conséquence, pour le voyageur, une prestation intégrée qui lui permettrait d'acheter un billet pour un trajet complet en payant un prix unique¹¹⁵, au niveau de la distribution mais aussi de la tarification des titres de transport.

Il faut distinguer selon le type de concurrence :

Lorsque le voyage dépend des services TER ou des services TET couverts par l'article 3 du Règlement OSP¹¹⁶, le principe du guichet unique devrait être une obligation légale. Cela aura pour conséquence que le voyageur pourra réserver et acheter ses billets pour

¹¹⁵ Rapport Grignon, page 23.

¹¹⁶ www.regulation-ferroviaire.fr/default/dlfile.asp?db=pspc&i=2471

l'ensemble des destinations, et ce, à chaque gare, boutique ou à distance (internet, téléphone).

Lorsque le voyage est international ou relevant du cabotage international couvert par l'article 10 paragraphe 3 de la directive 91/440 modifiée, le principe d'un guichet unique est inopportun. En effet, la concurrence est libre et le fait de contraindre un opérateur ferroviaire à distribuer les billets d'un autre opérateur constituerait une entrave à la concurrence. Chaque entreprise devra donc distribuer ses propres titres mais pas ceux des autres, sauf accord commercial entre opérateurs.

Lorsque le voyage est un voyage « grandes lignes », c'est-à-dire par TGV, une division du marché du TGV s'imposera. Dans le cas d'un voyage interne à la France, le principe de guichet unique aura lieu d'exister. S'il s'agit d'un voyage international, alors les moyens de distribution seront librement décidés.

Rappelons qu'au Royaume-Uni, les opérateurs ferroviaires doivent s'engager à vendre leurs propres billets mais aussi ceux des autres opérateurs ferroviaires, sur l'ensemble du territoire et de manière non discriminatoire. A ce titre, ils doivent signer un accord national, nommé le Ticketing & Settlement Agreement.

Pourquoi ne pas envisager un cahier des charges commun qui serait imposé à toutes les entreprises ferroviaires par l'Etat. Chacune d'entre elles se comporteraient comme une agence de voyage qui ferait payer ses services de distribution.

	TER/TET	Trajets internationaux	TGV	
Mode de distribution des titres de transport	Guichet unique obligatoire <u>Concurrence pour le marché</u>	Pas de guichet unique <u>Concurrence par le marché</u>	Si trajet international, pas de guichet unique	Si trajet interne, principe du guichet unique

§2 : Les services de distribution par internet

En vertu du Règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les entreprises ferroviaires doivent faciliter l'achat de billets par les passagers ferroviaires. Les billets sont en règle générale vendus au moins soit dans les guichets ou guichets automatiques, soit à bord des trains soit via des technologies de l'information largement disponibles (internet, téléphone)¹¹⁷.

Ces dispositions (article 9 du Règlement) sont d'ores et déjà applicables en vertu de la loi ORTF du 8 décembre 2009.

« Article 9

Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations

1. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets proposent, pour autant qu'ils soient disponibles, des billets, des billets directs et des réservations.

2. Sans préjudice du paragraphe 4, les entreprises ferroviaires délivrent les billets aux voyageurs via au moins un des canaux suivants:

a) guichets ou guichets automatiques;

b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible;

c) à bord des trains.

3. Sans préjudice des paragraphes 4 et 5, les entreprises ferroviaires délivrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via au moins un des canaux suivants:

a) guichets ou guichets automatiques;

b) à bord des trains.

4. Les entreprises ferroviaires offrent la possibilité d'obtenir des billets pour le service concerné à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des

¹¹⁷ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

raisons liées à la sécurité ou à la lutte contre la fraude, des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables.

5. En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare:

a) sur la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat;

b) sur la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets et/ou des guichets automatiques sont mis à disposition. »

A ce jour, les titres de transport à destination nationale sont distribués sur tout le territoire national alors que les titres de transport à destination régionale le sont uniquement sur le territoire de la région en question. Cependant, il existe un principe de complémentarité grâce à la vente « SNCF Voyages » en cas de correspondance entre un trajet « grandes lignes » et un trajet TER par exemple. Ainsi, le voyageur peut acheter son titre de transport à destination régionale via le réseau de vente national dans ce cas précis très fréquent¹¹⁸.

Les canaux de distribution tendent à se diversifier. Comme le fait remarquer le rapport Grignon, des dispositifs complémentaires de distribution ont été mis en place et sont en voie de développement. Il s'agit de l'envoi à domicile des abonnements, de la possibilité de rechargement des cartes sur l'internet pour les abonnés, de la possibilité d'acheter les titres de transport chez des dépositaires, etc.¹¹⁹

Au Royaume-Uni, les entreprises ferroviaires gèrent les gares dans le cadre de leur franchise et elles ont l'obligation de proposer et de vendre des billets de train d'autres opérateurs ferroviaires de façon non discriminatoire. Quant à l'Allemagne, l'opérateur historique, la Deutsche Bahn, a l'obligation de distribuer les titres de transport des autres opérateurs ferroviaires dans ses points de vente et ses automates présents dans les gares principalement. Les nouvelles entreprises ferroviaires ont privilégié plutôt la distribution des billets par internet ou par des automates à bord

¹¹⁸ Rapport Grignon, page 25.

¹¹⁹ Rapport Grignon, page 25.

des trains¹²⁰. En France, en 2009, la branche Gares et Connexions de la SNCF a été créée. La question de son organisation lors de l'arrivée des nouvelles entreprises ferroviaires peut être d'ores et déjà posée.

Le cahier des charges liant les régions aux nouveaux opérateurs ferroviaires devrait préciser les conditions dans lesquelles la distribution des titres de transport devra être opérée. Il semblerait opportun que la SNCF mette à disposition son matériel et ses logiciels de distribution contre le paiement d'une indemnité de la part de l'entreprise ferroviaire qui en demande le bénéfice. Cependant, de manière à éviter des coûts trop élevés, chaque entreprise ferroviaire pourrait proposer le ou les modes de distribution qu'elle souhaite, sous réserve de l'interopérabilité de la billettique avec celle de la SNCF. La région aurait dans ce cadre un rôle de veille¹²¹. En effet, elle veillerait à ce qu'aucune entreprise ferroviaire ne soit désavantagée sur le marché.

Section 2 : Les conditions d'annulation des titres de transport des consommateurs

Les titres de transport devraient pouvoir être annulés sous conditions par le consommateur (§1). Si toutefois l'annulation n'était pas permise par l'entreprise ferroviaire, cette dernière devrait alors rendre réutilisable ces titres de transport (§2), l'idée étant de rendre toujours plus attractif le secteur ferroviaire.

§1 : Une possibilité soumise à conditions

Les dispositions protectrices du code de la consommation relatives à l'information préalable à la conclusion du contrat, à la confirmation écrite des informations relatives au contrat, au droit de rétractation et à l'obligation de remboursement en cas de vente à distance ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet une prestation de services de transport, si cette prestation doit être fournie à une date ou selon une période déterminée¹²².

¹²⁰ Rapport Grignon, page 26.

¹²¹ Rapport Grignon, page 27.

¹²² Article L. 121-20-4 du code de la consommation.

En conséquence, la vente de titres de transport dont les billets de trains font partie est soumise au droit commun. Le consommateur n'est pas protégé lorsqu'il achète un billet de train par le code de la consommation¹²³.

La Cour de justice des Communautés européennes a pu préciser en 2005 dans un arrêt que l'expression « services de transport » concernait tous les services dans le secteur des transports, y compris les contrats de transport portant uniquement sur le transport de voyageurs ou de marchandises¹²⁴. Cet arrêt a permis d'éliminer le service de location de voiture de la notion de service de transport.

Cette exclusion des dispositions protectrices des consommateurs en matière de vente à distance de titres de transport est cependant limitée. En effet, lorsque la conclusion du contrat se fait par l'internet, donc par voie électronique, les dispositions relatives à l'information préalable obligatoire et à la confirmation écrite de ces informations sont alors applicables.

L'ouverture à la concurrence devrait engendrer la proposition de services de transport ferroviaire de voyageurs de plus en plus attractifs et nombreux. La multiplicité des offres de voyages rend légitime la mise en œuvre d'un droit d'annulation du voyage par le consommateur. Les entreprises ferroviaires devront permettre l'annulation immédiate et sans frais du voyage si certaines conditions sont remplies.

§2 : Des titres de transport réutilisables et combinables

Actuellement, « un usager qui dispose d'une titre de transport pour un parcours à l'intérieur de la Région, qui est assuré soit par un service d'intérêt national, soit par un service d'intérêt régional, peut emprunter indifféremment un train de l'un ou l'autre service, sauf dans le cas des trains à accès limité dont la liste est transmise par la SNCF aux Régions concernées »¹²⁵.

Il s'agit d'un principe d'acceptabilité des titres de transport qui suppose la coexistence de deux tarifications sur le territoire régional. Le but est de faciliter l'accès

¹²³ Francis Lefebvre Concurrence Consommation, page 1301.

¹²⁴ CJCE, 10 mars 2005, affaire 336/03.

¹²⁵ Article 5 du décret du 27 novembre 2001.

au train au voyageur¹²⁶. A titre d'exemple, lorsqu'un voyageur effectue un trajet avec une correspondance entre un train « grandes lignes » Corail et un train régional, il bénéficie de la tarification nationale dégressive sur l'ensemble du parcours.

De plus en plus, la complémentarité entre plusieurs modes de transports en commun apparaît. L'intermodalité est une condition nécessaire à l'épanouissement des transports urbains et régionaux, souvent indissociables.

Cependant, il faut noter qu'en cas de perturbations importantes du trafic, les conditions et les modalités d'échange et de remboursement des billets SNCF sont floues et assez limitées.

En effet, tout d'abord, les dispositions du Règlement (CE) 1371/2007 concernant l'option entre le remboursement ou le réacheminement du voyageur¹²⁷ lorsqu'il est raisonnablement possible de s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard ne s'appliquent que pour les trajets internationaux grandes lignes ou TER. Seule une minorité de trains est concernée. Le voyageur est remboursé sous un mois ou son billet est échangé pour les trains concernés par un retard de plus de soixante minutes.

En outre, le code des transports prévoit un certain nombre de mesures en cas de situation perturbée prévisible. Il s'agit des articles L. 1222-2, L. 1222-11 et L. 1222-12 issus d'une loi de 2007¹²⁸. Ces textes prévoient le remboursement total (ou la prolongation des abonnements des voyageurs abonnés) des billets de train inutilisés en cas de situation perturbée prévisible lorsque le transporteur a manqué à son obligation d'information.

Article L. 1222-11 du code des transports

« En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transports adapté ou du plan d'information des usagers prévus à l'article L. 1222-4, l'autorité organisatrice de

¹²⁶ Rapport Grignon, page 24.

¹²⁷ Articles 16 et 17 du Règlement (CE) 1371/2007.

¹²⁸ Loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs.

transports impose à l'entreprise de transports, quand celle-ci est directement responsable du défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transports aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par l'autorité organisatrice de transports. L'autorité organisatrice de transports détermine par convention avec l'entreprise de transports les modalités pratiques de ce remboursement selon les catégories d'usagers. »

Les plans d'information en situation perturbée étant rapidement communiqués de manière générale, ces dispositions ne concernent que de très rares cas. De plus, l'article L. 1222-2 du code des transports pose des présomptions simples sur la prévisibilité de certaines perturbations comme les grèves, les plans de travaux, les incidents techniques dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance, etc. Ces cas ne surviennent que très rarement puisqu'ils sont très restreints et les perturbations qui en découlent deviennent donc imprévisibles. A ce moment-là, le voyageur n'a droit à rien. Notons, par ailleurs, que cet article L. 1222-12 du code des transports est difficilement applicable puisqu'il est très vague et que son champ d'application est plutôt restreint.

Article L. 1222-2 du code des transports

« [...] Sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

*1° De **grèves** ;*

*2° De **plans de travaux** ;*

*3° D'**incidents techniques**, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance ;*

*4° D'**aléas climatiques**, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;*

5° De tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transports par le représentant de l'Etat, l'autorité organisatrice de transports ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures. »

Finalement, force est de constater qu'il n'existe pas de dispositions particulières sur les situations perturbées inopinées, à savoir les plus courantes. Il n'existe pas de textes concernant des modalités d'échange des billets non utilisés. L'échange, s'il y a, se fait aux conditions de délais et de coûts de l'entreprise ferroviaire concernée. Il n'existe pas non plus de dispositions prévoyant des modalités de remboursements.

Actuellement, les conditions générales de vente de la SNCF¹²⁹ reprennent les conditions générales de transport du Comité international des transports ferroviaires (GCC-CIV/PRR), dont notamment l'article 9 sur les annulations et retards prévisibles.

Article 9.1.1 des conditions générales de transport du CIT :

« Si un train est annulé ou si le transporteur peut, par expérience, prévoir objectivement que le lieu de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec plus de 60 minutes de retard, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au point 9.1.3 ci-dessous :

a. exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'au lieu de départ ; ou

b. poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, mais au plus tard dans un délai de 48 heures. »

Les Tarifs voyageurs de la SNCF, c'est-à-dire les conditions générales de vente de la SNCF, reprennent le principe énoncé par le Règlement (CE) 1371/2007 de l'option entre le remboursement ou le réacheminement en cas de situations perturbées importantes. Les conditions de vente des entreprises ferroviaires ne peuvent déroger à ce principe, sauf si elles prévoient des dispositions plus favorables aux voyageurs¹³⁰.

En pratique, la SNCF décide de l'assouplissement des conditions d'utilisation des billets et de leurs modalités en fonction de chaque situation. En général, elle permet l'échange et le remboursement des billets concernés par la période de perturbations, que le train ait été annulé ou non. Cependant, le système d'utilisation des titres de transport de la SNCF mériterait d'être amélioré.

Il conviendrait de demander aux nouvelles entreprises ferroviaires ainsi qu'à la SNCF de permettre l'échange ou le remboursement des billets sans frais lorsqu'une situation perturbée survient. Les voyageurs devraient pouvoir renoncer à la perspective

¹²⁹ Les Tarifs voyageurs.

¹³⁰ Article 1.2 des conditions de générales de transport du CIT.

de voyager dans des conditions perturbées, de manière à éviter des retards ou des voyages dans des conditions de confort dégradées.

Les entreprises ferroviaires devraient s'engager à permettre l'échange et le remboursement des billets facilement dès l'annonce des perturbations et jusqu'à 48 heures après leur fin, et ce, à un guichet, dans une boutique, par téléphone, par internet ou à une borne automatique. Quant au seul remboursement, il devrait être possible jusqu'à deux mois après la fin des perturbations. Le voyageur ne devrait pas avoir à procéder à un acte d'annulation avant le départ du train.

Titre II : Le contenu du contrat de transport

Le prix et les services prévus par le contrat de transport sont les éléments qui devront être précisés. En effet, l'ouverture à la concurrence pourrait avoir des conséquences graves sur la fixation des prix par les entreprises ferroviaires (Chapitre I : Les prix des titres de transport) ainsi que sur les services minimums à fournir aux voyageurs (Chapitre II : Les prestations de services des entreprises ferroviaires).

Chapitre I : Le prix des titres de transport

Les prix fixés par les entreprises ferroviaires devraient être libres mais encadrés par l'Etat (Section 1). En outre, l'existence nécessaire de tarifs sociaux sera maintenue et devra être assurée par toutes les entreprises ferroviaires sur le marché (Section 2).

Section 1 : Les tarifs commerciaux

Les tarifs commerciaux devront être attractifs mais ils restent contrôlés par l'Etat (§1), et notamment, au moyen de la notion de système tarifaire national, encore à ce jour non précisément définie (§2).

§1 : Le contrôle étatique des tarifs

Actuellement, la région ou autorité organisatrice détermine la tarification des trajets relevant de sa compétence, c'est-à-dire principalement pour la tarification des trajets en TER, qu'ils se traduisent par des services ferroviaires ou routiers.

En effet, le code des transports dispose que « la région définit, dans son ressort territorial, le contenu du service public de transports régional de personnes, notamment les dessertes, la tarification, la qualité du service et l'information de l'utilisateur [...]. La Région exerce ses compétences en matière de tarification dans le respect du système tarifaire national. Les tarifs sociaux nationaux s'appliquent aux services régionaux de personnes »¹³¹. La mise en œuvre de cette disposition du code des transports est posée par le décret n°2001-1116 du 27 novembre 2001 ainsi que par le cahier des charges de la SNCF.

Ainsi, la Région a la possibilité de créer, au moyen de conventions, des tarifs dits régionaux compatibles avec les tarifs d'ensemble de la SNCF, ces tarifs étant valables sur l'ensemble des trajets sur le territoire de la Région. Cette dernière prend en charge à son compte les charges financières inhérentes aux dispositions tarifaires qu'elle décide.

Bien que limitée, les régions ont une marge de manœuvre pour établir les tarifs des trains qu'elles gèrent. Ainsi, le cahier des charges de la SNCF définit des modalités de fixation des prix payés par les usagers des services nationaux. Un tarif de base général est précisé ainsi que les modalités d'adaptation de ce tarif¹³². Une dérogation est possible pour les tarifs payés par les usagers des services d'intérêt régional lorsqu'ils font l'objet d'une convention avec la région¹³³.

Dans le but de maintenir la continuité sur l'ensemble du territoire de la France, les régions doivent respecter, notamment le principe de dégressivité tarifaire¹³⁴. Ce principe est prévu à l'article 1.7 des conditions tarifaires de la SNCF.

En vertu de ce principe, plus le kilométrage est important, plus le prix au kilomètre est réduit. Le barème de dégressivité est disponible sur le site [voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com). Il convient de signaler que la tarification des trains à réservation obligatoire

¹³¹ Article L. 2121-3 code des transports (ancien article 21-1 de la LOTI).

¹³² Article 14 du cahier des charges de la SNCF.

¹³³ Article 16 du cahier des charges de la SNCF.

¹³⁴ http://www.voyages-sncf.com/guide/voyageurs/pdf/conditions_tarifaires.pdf

est indépendante du barème kilométrique, contrairement à la tarification des TER qui est directement liée à la distance parcourue¹³⁵.

Le "prix de base particulier" pour ces trains est l'analogue du "prix de base général" pour les trains soumis au barème kilométrique. Il détermine le prix maximum, dénommé dans ce cas prix "Loisir standard". C'est également la référence pour le calcul des réductions. Les niveaux de ces prix sont fixés essentiellement en fonction des "prix de marché". En conséquence, ils relèvent d'une logique très différente de celle du barème kilométrique. La caractéristique commune avec la tarification des TER est la dégressivité des prix en fonction de la distance.¹³⁶

« 1.7. Calcul du prix des titres du transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination dans les conditions définies au point 2.2 des Dispositions générales, le voyageur a le choix de l'itinéraire.

Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ».

Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

- *la nature du (des) bénéficiaires(s) [adulte(s), enfant(s)] ;*
- *le nombre de bénéficiaires ;*
- *la nature du (des) train(s) emprunté(s) ;*
- *la distance tarifaire du trajet lorsque le tarif de base général est appliqué ;*
- *le(s) tarif(s) appliqué(s) ;*
- *la classe de voiture empruntée ;*
- *l'utilisation de services complémentaires.*

¹³⁵ Etude FNAUT sur la tarification des TER, avril 2010, page 53.

¹³⁶ Etude FNAUT sur la tarification des TER, avril 2010, page 54.

En fonction des conditions de voyage qui permettent sa réalisation de bout en bout, le calcul du prix s'effectue dans les conditions ci-après :

- lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;*
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène ;*
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains avec, au cours du trajet, changement des conditions tarifaires, de catégorie de place occupée ou de classe de voiture, le prix de chacun des segments ou de chacun des ensembles homogènes de segments est calculé séparément en fonction des éléments de prix qui le caractérisent.*

Dans ce cas, le prix de chaque segment ou de chaque ensemble homogène de segments est affecté d'un coefficient intégrant, sur l'ensemble du trajet (sauf cas particulier repris dans les Tarifs à prix réduit), la dégressivité de prix contenue dans la formule de calcul du tarif de base général.

Le prix est arrondi au décime d'euro supérieur à chaque étape du calcul. (...)»

A titre d'exemple, au Royaume-Uni, les tarifs sont nombreux puisque la libéralisation est intervenue. Cependant, le Department for Transport régule une partie de ces tarifs, qui sont encadrés dans les franchises. Les tarifs varient donc en fonction de l'inflation avec un pourcentage. En Allemagne, il s'agit d'un tout autre schéma puisque les tarifs sont fixés localement par des syndicats tarifaires. Ces tarifs sont assez nombreux.

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, les régions ont exprimé leur souhait de voir perdurer la « tarification de bout en bout », de manière à permettre au voyageur de choisir son mode de déplacement, celui qui lui serait le plus avantageux

financièrement¹³⁷. Dans certains cas, l'achat séparé des billets grandes lignes et des billets TER est économique.

§2 : Le système tarifaire national

Le rapport Grignon préconise que les principes du système tarifaire national soient aménagés afin de permettre aux entreprises ferroviaires de mettre en place une véritable tarification commerciale et sociale¹³⁸. Cependant, aucune définition légale du « système tarifaire national » n'a été donnée...

Tout d'abord, il semble nécessaire de rappeler la répartition des trains de la SNCF. Il existe des trains à accès libre, qui sont soumis au tarif kilométrique, à savoir les TER (pas de réservation) et les Corail Intercités (réservation facultative). D'autres trains sont à réservation obligatoire et sont soumis au prix du marché, à savoir les TGV, les Téo, les Lunéa et les trains internationaux.

La tarification du TER résulte de la combinaison entre la limite du système tarifaire national, ainsi dénommé par la LOTI¹³⁹, et les compétences de la région, qui peut adapter les principes tarifaires nationaux¹⁴⁰. Les tarifs sociaux nationaux constituent une autre limite aux compétences tarifaires de la région. Ils seront présentés ultérieurement.

En réalité, les principes du système tarifaire sont ceux relatifs à la SNCF. En effet, celle-ci définit un « tarif de base général » qui est applicable aux trajets relevant des TER. Ainsi, les conventions d'exploitation des services TER prises entre la SNCF et les régions déterminent les tarifs qui relèvent du tarif de base général de la SNCF et ceux qui sont spécifiques aux régions, à condition que ces derniers respectent la structure tarifaire d'ensemble de la SNCF¹⁴¹.

¹³⁷ Rapport Grignon, page 26.

¹³⁸ Rapport Grignon, page 27.

¹³⁹ Article L. 2121-3 du code des transports.

¹⁴⁰ Etude FNAUT, Analyse de la tarification des transports ferroviaires régionaux, avril 2010, page 9.

¹⁴¹ Etude FNAUT, Analyse de la tarification des transports ferroviaires régionaux, avril 2010, page 9.

Les conditions générales de vente de la SNCF définissent le tarif de base général ou « tarif normal »¹⁴². Le tarif en question varie en fonction de la distance à parcourir et est dégressif. Il faut noter que les transports régionaux en Ile-de-France ne sont pas soumis à ces dispositions tarifaires. En effet, les tarifs de cette région sont déterminés par le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (le STIF) en application de l'article L. 1241-2 du code des transports. « *Le STIF organise, coordonne et finance les transports publics de voyageurs en Île-de-France, qui sont assurés par la RATP, la SNCF Transilien et des entreprises de bus privées, regroupées dans l'association OPTILE* »¹⁴³.

Dans le cadre de l'arrivée de nouvelles entreprises ferroviaires sur le marché de l'exploitation de lignes, il semble nécessaire que la notion de « système tarifaire national » soit juridiquement définie de manière précise, indépendamment de la SNCF. Les dispositions tarifaires doivent être adaptées et ne plus faire référence uniquement aux tarifs de la SNCF. Il s'agit de fixer un prix kilométrique de base maximum en seconde classe, commun à toutes les entreprises ferroviaires, et de généraliser le principe de la dégressivité kilométrique¹⁴⁴. Il conviendrait également de rendre obligatoire une homologation des prix par l'Etat.

La FNAUT préconise d'améliorer la visibilité du barème kilométrique dégressif qui est un élément central de la tarification du TER. Il conviendrait également de donner au voyageur la possibilité de connaître les distances ferroviaires des relations de son choix par un autre moyen que l'achat d'un billet¹⁴⁵. En cas de changement de trains lors d'un trajet, la multiplicité des billets n'est pas obligatoire. Le voyageur doit pouvoir bénéficier d'un billet unique. Cependant, le mode de calcul de la dégressivité des parcours TER lors de ce trajet, à la suite d'un parcours en train à réservation obligatoire, doit être clair pour les voyageurs¹⁴⁶. Notons que le calcul des distances est rendu possible par la SNCF. En effet, un tel calcul peut être réalisé par région sur le site TER correspondant.

¹⁴² Volume 2 « gamme tarifaire » des Tarifs Voyageurs de la SNCF.

¹⁴³ <http://www.stif.info/organisation-missions/presentation-organisation-du-stif/qui-sommes-nous/missions-domaines-competences-7.html>

¹⁴⁴ Etude FNAUT, Analyse de la tarification des transports ferroviaires régionaux, avril 2010, page 11.

¹⁴⁵ Etude FNAUT, Analyse de la tarification des transports ferroviaires régionaux, avril 2010, page 84.

¹⁴⁶ Etude FNAUT, Analyse de la tarification des transports ferroviaires régionaux, avril 2010, page 85.

En marge des dispositions tarifaires nationales, il existe des tarifs commerciaux qui ont été définis par la SNCF au fil des années. Ces tarifs visent les abonnements commerciaux de la SNCF Fréquence et Forfait, les cartes 12-25, Senior, Enfant +, etc. Les nouvelles entreprises ferroviaires pourraient reprendre ces réductions tarifaires de portée nationale, ce qui impliquerait la mise en place d'un système de compensation des réductions entre les entreprises¹⁴⁷.

Section 2 : Les tarifs sociaux

Le bénéfice de tarifs dits sociaux au profit de certains voyageurs devra être maintenu. En effet, il s'agit d'une obligation de service public (§1) dont le contenu doit être précisé (§2).

§1 : Une obligation de service public

Actuellement, bien que chaque Région exerce ses compétences en matière de tarification dans le respect du système tarifaire national, les tarifs sociaux nationaux s'appliquent aux services régionaux de personnes. C'est ce que dispose l'article L2121-3 du code des transports.

Le respect de l'application de ces tarifs sociaux nationaux recouvre le respect du principe d'égalité devant le service public et la compatibilité avec la structure tarifaire d'ensemble de la SNCF¹⁴⁸. Dans ce cadre, le cadre réglementaire des politiques tarifaires dans les transports publics ont sensiblement évolué depuis plus d'un siècle, et en particulier dans les transports ferroviaires.

Les tarifications sociales ont été décidées dans le but de devancer des besoins sociaux ou pour y répondre. En effet, la dimension sociale est prépondérante bien qu'elle ait un coût élevé. La LOTI dispose que « le système de transport intérieur doit satisfaire le besoin des usagers dans des conditions économiques et sociales les plus avantageuses pour la collectivité ». Il s'agit donc de trouver un équilibre tarifaire.

¹⁴⁷ Etude FNAUT, Analyse de la tarification des transports ferroviaires régionaux, avril 2010, page 12.

¹⁴⁸ Principe énoncé à l'article 45 du cahier des charges de la SNCF.

La tarification sociale peut être définie comme l'ensemble des réductions offertes aux personnes dont l'obtention nécessite la justification d'un niveau de revenu ou d'un statut particulier.

Les transports publics sont soumis à un encadrement tarifaire qui porte sur les titres plein tarif accessibles à tous, c'est-à-dire les « titres encadrés ». Cet encadrement tarifaire s'est réduit avec le temps et notamment, en 1986, lorsque les services publics industriels et commerciaux ont pu bénéficier de la liberté tarifaire¹⁴⁹.

Cependant, l'Etat a conservé son emprise sur les tarifs des transports publics urbains et des transports ferroviaires. En effet, ces types de transport sont en situation de monopole, ce qui rend légitime la présence de l'Etat.

Chaque année, les tarifs augmentent avec l'augmentation du coût des aides sociales, à savoir les tarifs sociaux. Le taux d'augmentation maximal est fixé annuellement par arrêté interministériel. Les tarifs sont, par la suite, fixés par les Pouvoirs publics en ce qui concerne la SNCF. Ces coûts viennent s'ajouter au « tarif de base général », directement fixé par la SNCF et lié à la distance à parcourir. Par ailleurs, pour les trains à prix de marché (TGV par exemple), vient s'ajouter la marge commerciale que souhaite faire la SNCF.

En matière de transport ferroviaire pur, l'Etat définit les tarifs sociaux comme des obligations de service public pour la SNCF qui les met en œuvre obligatoirement. Pour ce faire, la SNCF bénéficie d'une compensation tarifaire qui est forfaitaire. La SNCF est obligée de mettre en œuvre ces tarifs sociaux désirés par l'Etat même si la compensation forfaitaire ne couvre pas intégralement le coût de cette politique.

Il faut distinguer les tarifs sociaux mis en œuvre par la SNCF d'autres tarifs comme les tarifs sociaux voulus par le STIF, les tarifs commerciaux de la SNCF (carte 12-25 par exemple), les tarifs mis en place par la SNCF mais ne faisant pas l'objet de compensation financière¹⁵⁰, ou encore, les facilités de circulation attribuées aux agents de la SNCF en activité et retraités et à leur famille.

¹⁴⁹ Ordonnance du 1^{er} décembre 1986.

¹⁵⁰ Le tarif à 100 francs du 31 décembre 2000 par exemple.

Les tarifs sociaux s'appliquent à tous les types de train, qu'il s'agisse de TER, de TET ou de TGV, à l'exception des trains internationaux. Par ailleurs, Il existe certaines limites au champ d'application de certains tarifs sociaux, limites qui leur sont propres. En effet, par exemple, le bénéfice du tarif social portant sur l'abonnement de travail, il faut que le trajet ne dépasse pas 75 kilomètres.

La loi du 10 octobre 1921 a créé quatre tarifs sociaux que sont l'abonnement de travail, le tarif Familles Nombreuses, les tarifs pour les réformés et pensionnés de guerre et le permis de visite aux tombes des militaires morts pour la France.

Les autres tarifs sociaux ont été mis en place à la suite de décisions ministérielles. Il s'agit du billet d'aller et retour populaire, des abonnements d'élèves, étudiants et apprentis, du tarif promenade d'enfants et du tarif pour les personnes handicapées civiles.

Une révision législative s'impose puisque les textes mettant en place les tarifs sociaux de la SNCF visent directement et expressément celle-ci. Il conviendrait d'adapter ces textes à l'arrivée des nouvelles entreprises ferroviaires sur le marché de manière à protéger le consommateur.

§2 : Détails des tarifs sociaux

Il convient de se reporter au tableau suivant qui présente la législation encore en vigueur en matière de tarifs sociaux ainsi qu'au tableau réalisé par la FNAUT portant sur le détail de chacun des tarifs sociaux (cf. annexe 3 de cette étude).

Textes créateurs	Loi du 10 octobre 1921				Décisions ministérielles			
Articles ou décisions correspondantes	Article 7 Puis, décision ministérielle du 19 mai 1960	Article 8 Puis, loi du 22 mars 1924, loi du 24 décembre 1940 et décision ministérielle du 21 juillet 1923 (codifié à l'article L112-2 du code de l'action sociale et des familles)	Article 9 Puis, loi du 24 décembre 1940 (codifié à l'article L320 du code de pensions militaire d'invalidité et des victimes de guerre)	Article 10	Décision ministérielle du 9 septembre 1936	Décision ministérielle d'approbation du 29 décembre 1951	Décision ministérielle du 29 décembre 1951	Décision ministérielle du 30 mars 1955 Puis, décision ministérielle du 21 mars 1983
Tarifs sociaux concernés	L'abonnement de travail	Le tarif Familles Nombreuses	Les réformés et pensionnés de guerre	Le permis de visite aux tombes des militaires morts pour la France	Le billet d'aller et retour populaire	Les abonnements d'élèves, étudiants et apprentis	Le tarif promenade d'enfants	Le tarif pour handicapés civils

Chapitre II : Les prestations de services des entreprises ferroviaires

Un minimum de services à bord devront être garantis (Section 1) alors que d'autres seront laissés au libre arbitre des entreprises ferroviaires (Section 2).

Section 1 : Les services obligatoires

L'assistance aux personnes à mobilité réduite est une obligation à laquelle les entreprises ferroviaires ne pourront pas déroger (§1). En outre, l'obligation d'information à l'égard des voyageurs en temps réel devra être respectée (§2).

§1 : L'assistance des personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite doivent pouvoir prendre le train aussi facilement que les autres. Elles peuvent bénéficier d'une assistance à la gare, ainsi qu'à l'entrée, à bord et à la sortie du train, et pour prendre une correspondance. Cette assistance est gratuite, mais il faut prendre contact à l'avance avec le transporteur ou le personnel de la gare.

Le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires a mis en place des droits pour les personnes handicapées et à mobilité réduite pour tous les transports ferroviaires internationaux et domestiques¹⁵¹.

L'ensemble du chapitre V est réservé aux personnes handicapées et à mobilité réduite. L'article 19, inclus dans ce chapitre du règlement, est pleinement applicable sur les trajets internes en France en vertu de la loi ORTF.

« Article 19

Droit au transport

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées

¹⁵¹ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d'organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu'une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1. »

Ainsi, elles ont droit à un accès non discriminatoire au transport sans supplément de facturation lors de l'achat du titre de transport ou de la réservation. A leur demande, elles doivent être informées par l'entreprise ferroviaire de l'accessibilité des services ferroviaires et des trains. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare sont responsables de la mise en œuvre pratique de ces droits. Ils doivent, en outre, fournir gratuitement une assistance à bord des trains ainsi que dans les gares grâce au personnel. Enfin, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à une indemnisation si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de l'endommagement d'un équipement de mobilité.

§2 : L'information des voyageurs en temps réel

En vertu du Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les voyageurs doivent être informés de façon claire durant le voyage et notamment concernant des retards ou des interruptions de services¹⁵².

« Article 8

Informations sur les voyages

[...] 2. Les entreprises ferroviaires fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II. »

¹⁵² http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

L'annexe II Partie II du Règlement 1371/2007 prévoit des « informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets », et notamment des normes spécifiques à fournir pendant le voyage. Les informations à donner sont les suivantes :

- Informations sur les services à bord ;
- Informations sur la gare suivante ;
- Informations sur les retards ;
- Informations sur les correspondances principales ;
- Informations sur les questions relatives à la sécurité et à la sûreté.

Ces dispositions ne sont pas encore applicables en application de la loi ORTF du 8 décembre 2009. Cependant, il semble nécessaire que les nouvelles entreprises ferroviaires mettent tout en place pour assurer le respect de ces dispositions qui seront d'ici peu de temps obligatoirement applicables.

Notons que les interfaces de programmation informatique (API), c'est à dire les interfaces des applications internet mobiles, sont assez disparates en raison de l'absence de règles juridiques prises dans le domaine. A ce titre, un certain éparpillement des applications internet mobile notamment en ce qui concerne actuellement les informations relatives à la SNCF a pu être constaté¹⁵³.

Ces outils ont une très bonne capacité à délivrer de l'information en temps réel, qu'il s'agisse de recherche horaire, d'itinéraire ou d'information en situation perturbée. Une des propositions d'amélioration de la FNAUT est le développement du réseau téléphonique 3G sur l'ensemble des lignes ferroviaires, y compris dans les transports urbains¹⁵⁴.

En somme, l'ensemble des voyageurs doit pouvoir disposer de toutes les informations fiables dont chacun a besoin en temps utile, sur les horaires et les situations

¹⁵³ Etude FNAUT, Information multimodale et billettique : les attentes de la FNAUT, Avril 2011, page 59.

¹⁵⁴ Etude FNAUT, Information multimodale et billettique : les attentes de la FNAUT, Avril 2011, page 59.

perturbées, et ce, quelque soit les supports de communication utilisés ou mis à disposition¹⁵⁵.

Saisie par le ministère de l'Ecologie et des Transports pour examiner le décret gares qui est attendu pour l'été 2011, l'Autorité de régulation des activités ferroviaires a pris « acte de la création d'une direction autonome des gares au sein de la SNCF » mais elle considère que « le cadre législatif actuel ne permet pas de lui conférer toute l'autonomie souhaitable ». Cette autorité a demandé un renforcement de la concertation entre les intervenants, c'est-à-dire les différentes directions des gares, le Réseau Ferré de France, les divers opérateurs et les collectivités locales, dans le but de « veiller à la bonne adéquation des investissements avec les besoins » et d'assurer une « plus grande transparence de la tarification »¹⁵⁶.

Ce décret a pour objectif de définir les règles de gestion des gares dans le cadre de l'ouverture progressive à la concurrence.

Section 2 : Les attentes concernant la qualité des services

Il semble intéressant de faire la différence entre les services qui sont déjà d'actualité dans la plupart des transports ferroviaires SNCF, qui sont de fait, à ce jour, des services commerciaux minimums (§1), et les services qui pourraient être proposés par les entreprises ferroviaires dans l'avenir sur toutes les lignes (§2).

§1 : Les services minimums

Le Règlement 1371/2007 liste des normes qualité dites minimales, qui sont énumérées à son annexe III, annexe pas encore applicable en vertu d'une disposition de la loi ORTF, codifiée à l'article L. 2151-2 du code des transports.

Les services minimums cités dans cette annexe du règlement concerne l'information des voyageurs et la distribution de billets, la ponctualité des services, l'annulation des services, la propreté des matériels roulants et des équipements des gares, les enquêtes de satisfaction de la clientèle, le traitement des plaintes, les

¹⁵⁵ Etude FNAUT, Information multimodale et billettique : les attentes de la FNAUT, Avril 2011, page 60.

¹⁵⁶http://www.mobilicites.com/fr/actualites/le-projet-de-decret-sur-les-gares-attendu-a-l-ete-2011_0_77_1035.html

remboursements et indemnisations en cas de violation des normes de qualité du service, et, l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

En pratique, la plupart de ces services sont déjà fournis et assurés par la SNCF. Cependant, il semble opportun que les nouvelles entreprises ferroviaires se fondent sur le respect des dispositions juridiques à force obligatoire, qui vont entrer en vigueur d'ici l'année 2015, pour commencer à mettre en place les moyens nécessaires au respect de ces règles.

Bien évidemment, les entreprises ferroviaires sont encouragées à mettre à disposition des voyageurs des services secondaires aux services strictement ferroviaires, comme la mise à disposition de prises électriques, d'une connexion internet haut débit, d'espaces détente, etc.

§2 : Le rôle des régions et de l'Etat dans la gestion des services

Actuellement, les régions et l'Etat ont un rôle primordial dans la qualité des services proposés par la SNCF. En effet, pour permettre le respect de la ponctualité, de la praticité des correspondances ou des affichages ou encore pour rendre possible des dessertes de zones peu fréquentées, la région ou l'Etat, selon qu'il s'agisse d'un TER ou d'un TET, peuvent formuler des exigences qualité par la conclusion de conventions d'une durée limitée avec la SNCF.

Il serait approprié de permettre aux autorités organisatrices la conclusion de ce type de conventions avec l'ensemble des entreprises ferroviaires, nouvelles arrivantes sur le marché.

En effet, le transport pouvant être considéré comme un service public, les régions et l'Etat doivent pouvoir conserver ces moyens d'intervention dans les affaires des entreprises ferroviaires.

PARTIE II : L'EXECUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT

L'ouverture à la concurrence aura des conséquences pour les voyageurs durant le déroulement du trajet (Titre I : L'exécution du contrat de transport pendant le voyage) mais également après le voyage si un litige est intervenu préalablement entre le voyageur et l'entreprise ferroviaire (Titre II : Les phases non contentieuse et contentieuse du contrat de transports).

Titre I : L'exécution du contrat de transport pendant le voyage

Parmi les obligations principales et d'ordre public des entreprises ferroviaires à l'égard des voyageurs durant le voyage, le devoir d'assistance (Chapitre I : Le devoir d'assistance à l'égard des voyageurs) et les obligations de sécurité et de qualité minimum (Chapitre II : Les obligations de sécurité et de qualité du transporteur) sont les plus fondamentales.

Chapitre I : Le devoir d'assistance à l'égard des voyageurs

Durant un voyage en train, le devoir d'assistance des entreprises ferroviaires à l'égard des voyageurs se manifeste dans les retards (Section 1). A ce titre, des moyens concrets d'assistance des voyageurs dans de tels cas seront présentés (Section 2).

Section 1 : Les retards

Les entreprises ferroviaires devront toutes gérer les conséquences liées à des retards (§1). A ce titre, quelques perspectives de la législation en vigueur en matière de retards seront également présentées (§2).

§1 : L'obligation de gestion

Il existe quatre types d'indemnisation en cas de retard :

- Celle qui est imposée par un texte ;
- Celle qui est accordée à titre commercial : l'indemnisation volontaire ;
- Celle qui est négociée entre l'opérateur ferroviaire et le voyageur: l'indemnisation négociée ;
- Et, celle qui est due suite à une décision de justice : l'indemnisation contentieuse.

D'un point de vue juridique, actuellement, la SNCF est susceptible d'engager sa responsabilité en cas de mauvaise exécution ou d'inexécution de son obligation contractuelle de ponctualité. La ponctualité est une obligation de résultat au même titre que l'obligation de sécurité.

En conséquence, la SNCF engage sa responsabilité si la preuve du retard est apportée par le voyageur. Ce dernier n'a pas à prouver une éventuelle faute de la SNCF puisqu'il ne s'agit pas d'une obligation de moyens : il doit cependant prouver un préjudice impérativement. Cependant, la Cour de cassation s'étant prononcée récemment sur le sujet, les solutions des juridictions de second degré sont caduques.

Le contrat de transport doit être exécuté comme il a été prévu. Le contrat ne peut donc pas limiter les droits du voyageur d'être remboursé ou indemnisé en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ce contrat. Ainsi, toute clause qui vise à *« supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations »* est interdite car elle est présumée abusive¹⁵⁷. Elle est donc nulle.

La SNCF ne peut s'exonérer que si elle prouve un cas de force majeure¹⁵⁸. La jurisprudence en la matière était constante jusqu'à présent et ce depuis 1994. Ainsi, des décisions de première instance et d'appel ont largement fait droit aux voyageurs qui demandaient réparation pour le préjudice subi en raison d'un retard de train.

¹⁵⁷ Article R. 132-1 du code de la consommation.

¹⁵⁸ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/voyagez-malin/59-sncf-retard-train.html>

L'exemple de l'arrêt de la cour d'appel de Paris de 1994¹⁵⁹ peut être donné. Il s'agissait de quatre passagers voyageant à bord d'un TGV Atlantique qui arriva à destination avec cinq heures de retard en raison d'un incident technique. Ces voyageurs ont en conséquence raté le vol qu'ils devaient prendre pour Madère dans le cadre d'un voyage organisé. Ils ont demandé réparation du préjudice subi à la SNCF, à savoir le remboursement de billets au plein tarif et la perte d'une journée de vacance. La cour d'appel de Paris a confirmé la décision de première instance qui avait retenu la responsabilité de la SNCF et avait admis le remboursement des billets uniquement.

Cette jurisprudence constante avait été récemment confirmée par un arrêt de la cour d'appel de Paris du 22 septembre 2010¹⁶⁰. Le retard d'un train avait empêché un avocat de prendre en correspondance un TGV pour Nîmes où il devait plaider. La cour d'appel a indemnisé l'avocat de son préjudice et a accordé 500 euros de dommages et intérêts au titre du préjudice moral.

La SNCF devait donc prendre en charge les préjudices subis par les voyageurs en raison d'un retard à condition qu'ils soient chiffrés, démontrés et imputables exclusivement au transport¹⁶¹. Cependant, un arrêt récent de la Cour de cassation, premier en la matière, a rendu une solution en faveur de la SNCF¹⁶².

En effet, la Cour a estimé « qu'en se déterminant par des motifs généraux, sans expliquer en quoi la SNCF pouvait prévoir, lors de la conclusion du contrat, que le terme du voyage en train n'était pas la destination finale de M. et Mme X... et que ces derniers avaient conclu des contrats de transport aérien, la juridiction de proximité n'a pas donné de base légale à sa décision ».

En conséquence, le débiteur qui n'a pas exécuté son obligation, à savoir la SNCF, n'est tenu que des dommages et intérêts prévisibles, en l'occurrence ceux qui ont été prévus à l'avance par le contrat. En effet, la SNCF n'était pas en situation de connaître ce

¹⁵⁹ 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.

¹⁶⁰ CA de Paris, 22 septembre 2010, n°08-14438.

¹⁶¹ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/voyagez-malin/59-sncf-retard-train.html>

¹⁶² Cour de cassation, Civ 1ère, 28 avril 2011, n°10-15056.

que les voyageurs avaient prévu après leur arrivée à destination, et notamment les éventuelles correspondances. La Cour a fondé sa décision sur l'article 1150 du code civil qui dispose 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 pas exécutée"*.

Concrètement, il s'agissait de voyageurs qui devaient arriver à 11h10 à la gare Montparnasse. Ils avaient une correspondance à 14h10 à Orly pour prendre un avion. Or, le TGV est arrivé avec trois heures de retard à la gare et les voyageurs ont raté leur avion. Bien que les voyageurs aient pris des risques à choisir une correspondance avec si peu de marge de temps pour se rendre à l'aéroport, il semble inopportun de ne pas indemniser les voyageurs par principe.

En effet, une des obligations de la SNCF est la ponctualité : ainsi, seule la force majeure peut l'exonérer de cette obligation. La notion d'imprévisibilité a été interprétée de manière beaucoup trop large pour un cas d'exception, qu'est le cas de force majeure. Le transport ayant toujours un but, et comme le principe est la ponctualité, il existe un préjudice évident au retard d'un train. Ce n'est pas aux voyageurs d'anticiper les retards des trains. La seule force obligatoire du contrat de transport devrait suffire à légitimer une mauvaise exécution du contrat, qu'est la violation de l'obligation de ponctualité.

Par ailleurs, il semblerait que cet arrêt de la Cour de cassation s'appliquera à toutes les entreprises ferroviaires arrivant sur le marché de l'exploitation de lignes de chemins de fer, ce qui ne crée pas un contexte particulièrement favorable au voyageur dans une situation de retard lui ayant causé un préjudice. Nous ne pouvons supposer et espérer que cette solution encouragera la négociation au préalable, entre les parties, du versement de dommages et intérêts au voyageur.

§2 : L'avenir de la législation en matière de retards

Il semble nécessaire de pallier à l'inapplicabilité du Règlement (CE) n°1341/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires en matière de retards.

Bien que ce règlement comporte des règles applicables aux retards, les Etats membres ont la possibilité de refuser la mise en œuvre et l'application de ces règles. Ce

fut le choix de la France¹⁶³ en 2009 puisqu'il est actuellement possible de déroger aux articles 15 à 18 du règlement qui traitent notamment de l'indemnisation relative au prix du billet en cas de retard.

Ces articles prévoient les modalités minimums de dédommagement en cas de retard. La France a fait le choix de ne pas appliquer ces dispositions aux trajets ferroviaires internes, que sont les trajets urbains, régionaux et les services nationaux. Ces dispositions sont uniquement applicables aux trajets internationaux.

Il serait profitable aux voyageurs effectuant des trajets internes de se voir appliquer ces dispositions protectrices. En effet, même s'il est vrai que les engagements commerciaux de la SNCF sont actuellement raisonnables, l'ouverture à la concurrence entraîne une nécessité de poser des règles légales pour éviter tout abus des nouvelles entreprises ferroviaires. La possibilité de dérogation à l'article 17 du règlement devrait donc être abrogée.

A titre d'exemple, dans le cadre de la médiation avec le Médiateur de la SNC (cf. §1, Section 1, Chapitre I, Titre II, Partie II) pour un cas de retard, il a été décidé que le heurt d'un animal par un train n'est pas imputable à la SNCF, ainsi que tout problème lié aux feux de talus à proximité des voies. S'agissant des correspondances, en principe, il appartient au voyageur de prévoir un délai suffisant entre l'heure d'arrivée théorique du train et le début de l'embarquement dans l'avion par exemple. Le Médiateur de la SNCF donne cependant régulièrement gain de cause au voyageur en acceptant le remboursement du billet d'avion. Face à la jurisprudence récente de la Cour de cassation en la matière, des doutes quant à la survie de ce type de décisions rendues par le Médiateur de la SNCF peuvent être émis...

Section 2 : Les modalités de l'obligation d'assistance

Les entreprises ferroviaires auront une obligation d'assistance. Ce devoir d'assistance se fera à l'égard des voyageurs en cas de retards de trains.

Actuellement, les conditions générales de vente de la SNCF et le Règlement (CE) n°1341/2007 prévoient un tel devoir. A ce titre, les dispositions du règlement (article

¹⁶³ Loi du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires (ORTF).

18) sont pleinement applicables bien que ces mêmes dispositions soient dépourvues d'effet en application de la loi ORTF.

Lorsque le retard prévu est d'une heure ou plus, la SNCF s'engage contractuellement à prendre toutes les mesures qui pourraient améliorer la situation des voyageurs compte tenu du temps d'attente prévu.

« Article 18

Assistance

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire 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.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés;

b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible;

c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible. [...] »

La distribution de boissons et de repas, la fourniture d'un moyen d'hébergement si cela est nécessaire, ainsi qu'une alternative de transport se fait selon les circonstances dans de tels cas de retards, dans la mesure du possible.

Ce devoir est une obligation de moyens et non de résultat. La responsabilité de la SNCF peut être engagée sauf si elle prouve qu'elle a fait tout ce qui était en son pouvoir pour régler le problème.

Chapitre II : Les obligations de sécurité et de qualité du transport

En complément de l'obligation d'assistance des voyageurs, les entreprises ferroviaires auront comme actuellement une obligation de résultat quant à la sécurité des transports (Section 1). Elles auront également une obligation de qualité quant aux services fournis aux voyageurs (Section 2).

Section 1 : L'obligation de résultat en matière de sécurité du transport

L'obligation de responsabilité sans faute du transporteur à l'égard du voyageur devra être maintenue et respectée (§1) et les cas d'exonération de cette responsabilité limités (§2). La responsabilité contractuelle des entreprises ferroviaires pourra être invoquée comme actuellement dans les hypothèses d'accident de train ou d'incident à bord des trains (chute d'une valise sur un voyageur, fermeture brusque d'une porte ou d'une portière blessant un passager, etc.).

§1 : Un régime de responsabilité sans faute

L'article 1315 du code civil met à la charge du transporteur, en tant que partie à un contrat de transport, l'obligation d'exécuter le contrat. En effet, cet article dispose que « *les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature* ».

Les transporteurs terrestres, incluant les entreprises ferroviaires, sont soumis à une obligation de sécurité en tant que prestataire de services de transport¹⁶⁴. Cette obligation est une obligation de résultat et non de moyens. A ce jour, la responsabilité de la SNCF est une responsabilité de plein droit en matière de sécurité des voyageurs. Ainsi, la faute de la SNCF n'a pas à être prouvée par le voyageur, victime d'un dommage corporel.

L'obligation de sécurité de résultat du transporteur consiste à conduire le voyageur sain et sauf à destination¹⁶⁵. Elle est limitée au temps du voyage, c'est-à-dire uniquement durant l'exécution du contrat de transport. La Cour de cassation a précisé

¹⁶⁴ Cour de cassation, Civ 1^{ère}, 3 juillet 2002, n°99-20217.

¹⁶⁵ Cour de cassation, Civ, 21 novembre 1911, non publié au bulletin.

que l'obligation vaut à partir du moment où le voyageur commence à monter dans le train jusqu'au moment où il en descend¹⁶⁶.

La victime n'a pas à prouver la faute du transporteur, ni même le défaut de l'engin de transport. En cela, cette obligation est plus forte que celle du vendeur en matière de sécurité : pour rendre celui-ci responsable, il faut prouver le défaut de la chose vendue. La victime doit seulement prouver qu'elle a subi un dommage corporel au cours du transport¹⁶⁷.

§2 : Les causes d'exonération

En principe, le fait que le dommage se soit produit à l'occasion du voyage suffit à démontrer la violation de l'obligation de sécurité du transporteur. Pour ce qui concerne les dommages corporels causés à un voyageur en situation irrégulière à bord d'un train ou à toute personne dans une gare ou sur un quai, la victime devra se fonder sur la responsabilité délictuelle du transporteur ferroviaire.

Le transporteur ne peut s'exonérer de sa responsabilité contractuelle que s'il démontre l'existence d'un cas de force majeure, d'une faute de la victime ou d'un fait d'un tiers.

La Cour de cassation a pu préciser que le transporteur, tenu d'une obligation de sécurité de résultat envers les voyageurs, ne peut s'exonérer de cette obligation, même partiellement. En outre, la faute de la victime si elle est démontrée entraîne nécessairement une exonération totale du transporteur car il n'y a pas de partage de responsabilité. Cette faute de la victime doit nécessairement présenter les caractères d'un cas de force majeure, c'est-à-dire si cette faute est la cause exclusive du dommage¹⁶⁸.

Le transporteur est donc toujours responsable, sauf s'il établit que le dommage a été causé par une cause étrangère, c'est-à-dire un événement extérieur, imprévisible et

¹⁶⁶ Cour de cassation : Civ 1^{ère}, 1^{er} juillet 1969, n°260 ; Civ 1^{ère}, 7 mars 1989, n°87-11493 ; Civ 1^{ère}, 21 octobre 1997, n°95-19136.

¹⁶⁷ Précis Droit de la consommation, page 366.

¹⁶⁸ Cour de cassation, Civ 1^{ère}, 13 mars 2008, n°05-12551.

irrésistible. A ce titre, il a été jugé que l'agression d'un voyageur par un tiers n'est pas un cas de force majeure si cette agression pouvait être évitée¹⁶⁹.

Un arrêt du 7 avril 2011 de la Cour de cassation rappelle que la SNCF est tenue à une obligation de sécurité de résultat en matière de sécurité des personnes transportées même lorsqu'il s'agit du fait pénal d'un tiers. L'ensemble des entreprises ferroviaires semblerait être concerné par la portée de cet arrêt puisqu'il émane de la juridiction suprême judiciaire.

Par ailleurs, le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires impose aux compagnies ferroviaires et aux gestionnaires de gares d'assurer la sécurité personnelle des passagers dans les trains et les gares en concertation avec les autorités publiques¹⁷⁰.

« Article 12

Assurance

1. L'obligation exposée à l'article 9 de la directive 95/18/CE s'entend, dans la mesure où elle concerne la responsabilité relative aux voyageurs, comme imposant à une entreprise ferroviaire d'être assurée de manière adéquate ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour pouvoir couvrir les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement.

2. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur la fixation d'un montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires. Le cas échéant, ce rapport est assorti de propositions ou de recommandations appropriées en la matière. »

Cet article 12 du Règlement 1371/2007 est pleinement applicable pour les trajets internationaux et internes en vertu de la loi ORTF. Les nouvelles entreprises ferroviaires arrivant sur le marché d'exploitation de lignes auront donc l'obligation d'assurer les risques relatifs aux voyageurs.

¹⁶⁹ Cour de cassation : Civ 1^{ère}, 12 décembre 2000, n°98-20635 ; Civ 1^{ère}, 3 juillet 2002, n°99-20217.

¹⁷⁰ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

Section 2 : Un service de qualité minimum

La qualité des transports ferroviaires doit être une obligation de premier plan au même titre que l'obligation de sécurité (§1). Pour rendre plus forte cette obligation, les entreprises ferroviaires pourraient prendre des engagements qualité en commun vis-à-vis des voyageurs (§2).

§1 : Les normes minimales qualité du service de transport ferroviaire

Le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires pose des normes qualité de service dite minimales que les entreprises ferroviaires doivent en principe toutes respecter¹⁷¹.

« 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.

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. »

Ces normes qualité minimales sont énumérées à l'annexe III du Règlement 1371/2007 et sont les suivantes :

1/L'information des voyageurs et la distribution de billets ;

2/La ponctualité des services ;

3/L'annulation des services ;

¹⁷¹ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

4/La propreté des matériels roulants et des équipements des gares ;

5/Les enquêtes de satisfaction de la clientèle ;

6/Le traitement des plaintes, les remboursements et indemnisations en cas de violation des normes de qualité du service ;

7/L'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Ces dispositions ne sont actuellement pas applicables en vertu de la loi ORTF du 8 décembre 2009. Cependant, les entreprises ferroviaires sont invitées et encouragées à mettre d'ores et déjà en place ces normes minimales de qualité qui s'imposeront à elles dans les années à venir.

§2 : Des engagements qualité interentreprises ferroviaires

Il serait envisageable que les entreprises ferroviaires présentes sur le marché d'exploitation de lignes se concertent de manière à établir des engagements minimaux commerciaux concernant la qualité du transport.

En effet, ces engagements pourraient être bénéfiques aux voyageurs puisqu'ils enclencheraient le progrès dans la qualité des transports ferroviaires.

En outre, les dispositions du Règlement 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et les obligations des voyageurs ferroviaires s'appliqueront à long terme inévitablement.

« Article 6

Exclusion des exonérations et stipulations de limitations

1. Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement. »

Notons que le Règlement 1371/2007 encourage les entreprises ferroviaires à prendre des mesures plus favorables que les dispositions qu'il prévoit lui-même.

Titre II : L'exécution du contrat de transport après le voyage

En cas de problème pendant le voyage en train, les voyageurs auront divers types de recours à leur disposition à exercer contre l'entreprise ferroviaire (Chapitre I : Les différents types de recours) qui aboutiront éventuellement à une indemnisation (Chapitre II : Les différentes indemnisations).

Chapitre I : Les différents types de recours

Le voyageur pourra exercer un recours non juridictionnel (Section 1) pour, par la suite, s'il n'a pas obtenu gain de cause, poursuivre par un recours juridictionnel à l'encontre l'entreprise ferroviaire avec qui il est en conflit (Section 2).

Section 1 : Les recours non juridictionnels

Les entreprises ferroviaires ou l'Etat pourraient mettre en place un médiateur indépendant compétent pour les litiges liés aux transports ferroviaires de voyageurs (§1). En outre, la FNAUT ainsi que d'autres associations de consommateurs auraient un rôle déterminant dans le règlement du conflit de manière amiable (§2).

§1 : La mise en place d'un médiateur indépendant compétent pour tous les litiges de transports ferroviaires de voyageurs

Avant toute chose, il semble intéressant de rappeler que le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires oblige les États membres à offrir aux voyageurs la possibilité de remettre une plainte à un organisme indépendant s'ils jugent que leurs droits n'ont pas été respectés¹⁷². Ces dispositions (article 30 du Règlement 1371/2007) ne sont pas encore applicables en raison de l'entrée en vigueur de la loi ORTF de 2009.

¹⁷² http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

« Article 30

Application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.

Chaque organisme est indépendant de tout gestionnaire de l'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.

Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent paragraphe et de ses ou de leurs responsabilités.

2. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre. »

La France pourrait décider de confier une autorité de son choix le règlement non juridictionnel des litiges liés aux transports ferroviaires de voyageurs en application de cette disposition. Des associations de consommateurs, comme la FNAUT, proposent déjà une aide aux voyageurs dans le cadre d'une procédure de médiation, en contrepartie de l'adhésion à l'association.

La médiation est un mode de règlement non juridictionnel des conflits. C'est une procédure qui permet aux consommateurs de s'adresser à une personne extérieure et indépendante, à savoir le médiateur, de manière à parvenir à résoudre un litige sans recourir à un juge.

Le médiateur est compétent pour proposer une solution aux litiges pour lesquels un professionnel et un consommateur ne parviennent pas à une solution. Pour rendre sa solution au litige, le médiateur prend en compte les intérêts de chacune des parties.

La solution n'est jamais obligatoire pour le consommateur. La procédure de médiation peut prendre fin à tout moment à la demande de l'une des parties. Le consommateur peut toujours saisir un juge par la suite après la saisine d'un médiateur.

La SNCF propose un service de médiation qu'est le Médiateur de la SNCF pour permettre la résolution des litiges survenant avec les voyageurs de la SNCF et de l'IDTGV. La Convention signée entre les associations nationales de consommateurs, comme la FNAUT, et la SNCF sur les services nationaux aux voyageurs prévoit en son article 7 que « *les voyageurs peuvent s'adresser aux Services Clientèles de la SNCF. Ils peuvent faire appel de leurs décisions en saisissant la Médiateur de la SNCF par l'intermédiaire d'une des Associations nationales agréées de consommateurs signataires du protocole d'accord Associations SNCF...* ». Cette convention a institué le Médiateur de la SNCF depuis 1994 par un protocole d'accord. Le dernier renouvellement de ce protocole est entré en vigueur au 1er janvier 2009¹⁷³. Le Médiateur de la SNCF est une instance de médiation qui fonctionne de manière satisfaisante étant donné que 2485 dossiers ont été traités durant l'année 2009 et que 69% de ces dossiers ont fait l'objet d'un avis du Médiateur. Par ailleurs, les voyageurs obtiennent souvent gain de cause puisque 54% des avis rendus ont été favorables au consommateur¹⁷⁴.

Ce médiateur est nommé par le Président de la SNCF mais il est une personne extérieure à l'entreprise et indépendante. Il examine les dossiers que les voyageurs lui transmettent directement, ou par l'intermédiaire d'une des associations de consommateurs habilitées à le saisir¹⁷⁵ ou enfin par le médiateur de la République ou ses délégués départementaux. Il rend un avis qu'il transmet, si nécessaire, à la SNCF¹⁷⁶.

Quant aux associations de consommateurs, et plus particulièrement à la FNAUT, elles vérifient le bien fondé de la requête du voyageur et lui fournissent un conseil juridique. Elles orientent le voyageur dans ses démarches et l'aident à constituer un dossier. Une fois que le voyageur a fait appel à la FNAUT par exemple, l'association devient le seul interlocuteur du voyageur.

¹⁷³http://a1848.g.akamai.net/f/1848/17512/99d/voyagessncf.download.akamai.com/17512/design/gui_de/convention_mediation.pdf

¹⁷⁴ http://sncf.com/resources/fr_FR/medias/MD0006_20090625/file_pdf.pdf

¹⁷⁵ Adéic, Afoc, Asséco-CFDT, Cnafal, CNL, Familles de France, Familles Rurales, Fnaut, Indécosa-CGT, Orgéco, Unaf.

¹⁷⁶ Les droits du voyageur ferroviaire, INC document fiche pratique, mars 2011.

§2 : Le rôle de la FNAUT

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports a été créée en 1978. Elle rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises. 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 la sécurité routière et pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien et de l'environnement.

Elle est une association de consommateurs agréée. Son rôle est important vis-à-vis des consommateurs puisqu'elle conseille et défend les usagers de tous les modes de transport et les représente auprès des pouvoirs publics et des entreprises de transport. En outre, elle s'efforce d'infléchir la politique des transports et de l'aménagement du territoire en agissant en groupe de pression d'intérêt général¹⁷⁷.

Depuis 1994, la SNCF a mis en place un système de concertation avec plusieurs associations de consommateurs, dont la FNAUT, ont créé une collaboration dans le but de traiter de manière plus efficace les dossiers de litige. Ainsi, le voyageur voulant faire valoir ses droits peut se rapprocher d'une association de consommateurs afin que celle-ci prenne en charge de manière intégrale son dossier et le transmettre au Médiateur de la SNCF qui l'examine en dernier recours.

Notons que le traitement des litiges par la FNAUT dans le cadre de la saisine du Médiateur de la SNCF fonctionne très bien. En effet, le bilan d'activité du service médiation de la FNAUT reflète des résultats largement en faveur du voyageur. Pour illustrer, cette association obtient 37% de taux de satisfaction totale et 19% de satisfaction partielle dans le cadre du traitement des dossiers qui ont fait l'objet d'une saisine du Médiateur de la SNCF.

Cette collaboration permet de faciliter les démarches des voyageurs vis-à-vis du transporteur. Sa réclamation possède également plus d'impact puisqu'elle est appuyée par une association. Il serait donc particulièrement important que les divers opérateurs

¹⁷⁷ <http://www.fnaut.asso.fr/>

intègrent dans leurs politiques commerciales cette collaboration. En outre, la FNAUT demande la mise en place d'un médiateur à chaque entreprise ferroviaire voulant exercer son activité en France.

Section 2 : Les recours juridictionnels

Avant tout recours juridictionnel, une phase de médiation devrait avoir lieu de manière à éviter un procès (§1). Si toutefois le litige ne se réglait pas de manière amiable, une action pourrait être intentée contre l'entreprise ferroviaire (§2).

L'action que le voyageur peut intenter à l'encontre de la SNCF en raison d'un retard ou d'une annulation de train n'est enfermée dans aucun délai particulier. En conséquence, la prescription de droit commun de l'article 2224 du code civil s'applique. Ainsi, le voyageur peut poursuivre la SNCF pour un retard jusqu'à cinq ans suivant les faits.

Le choix du tribunal territorialement compétent est fait par le voyageur. Il peut choisir entre le lieu du siège social de la compagnie ferroviaire ou de l'une des gares du transport effectué, le lieu d'exécution de la prestation¹⁷⁸ à savoir le lieu de départ (gare de départ) ou le lieu d'arrivée (gare d'arrivée), ou encore, le lieu de sa résidence au moment de la conclusion du contrat ou lors de la survenance du fait dommageable¹⁷⁹ (par exemple, le jour prévu de circulation du train annulé ou retardé).

Le voyageur peut également choisir le tribunal de droit commun compétent en fonction du montant du litige. Le juge de proximité est compétent pour les litiges ne dépassant pas 4000 euros. Pour les litiges entre 4000 euros et 10 000 euros, le tribunal d'instance sera compétent. Enfin, au-delà de 10 000 euros, le litige sera soumis obligatoirement au tribunal de grande instance.

¹⁷⁸ Article 46 du code de procédure civile.

¹⁷⁹ Article L. 141-5 du code de la consommation.

§1 : Les actions fondées sur la responsabilité contractuelle des entreprises ferroviaires

Pendant l'exécution du contrat de transport, l'entreprise ferroviaire doit respecter une obligation de sécurité de résultat. Une action fondée sur la responsabilité contractuelle du transporteur peut être engagée en cas de violation de cette obligation.

De manière plus générale, à ce jour, lorsqu'un voyageur a subi un dommage résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une obligation contractuelle de la part de la SNCF, la responsabilité contractuelle de celle-ci peut être invoquée sur le fondement de l'article 1147 du code civil. La mise en jeu de cette responsabilité permet d'obtenir réparation à hauteur du préjudice prévisible au moment de la conclusion du contrat, dans un délai de 10 ans¹⁸⁰.

En application de l'article 1315 du code civil, la charge de la preuve de l'inexécution de l'obligation appartient au demandeur, donc au voyageur. Concrètement, le voyageur victime doit prouver l'existence d'un contrat de transport le liant à la SNCF ainsi que l'existence d'un préjudice.

§2 : Les actions fondées sur la responsabilité délictuelle des entreprises ferroviaires

En dehors de la phase d'exécution du contrat de transport, les entreprises ferroviaires, en l'occurrence la SNCF, sont responsables à l'égard des voyageurs. Cependant, seule une action en responsabilité civile peut être introduite¹⁸¹. Les voyageurs blessés dans les gares peuvent ainsi demander la réparation de leur préjudice sur le fondement de l'article 1384 alinéa 1 du code civil relatif à la responsabilité du fait des choses.

Notons que les actions en responsabilité liées à un litige de retard de la SNCF se fondent sur la responsabilité civile délictuelle.

L'article 1382 du code civil met à la charge de toute personne ayant commis une faute l'obligation de réparer le dommage qu'elle aurait causé à autrui en raison de cette

¹⁸⁰ Article 2226 du code civil.

¹⁸¹ Cour de cassation, Civ 1^{ère}, 7 mars 1989, n°87-11493.

faute. En outre, il a été tiré de l'article 1384 alinéa 1 du code civil une obligation générale de responsabilité des choses que l'on a sous sa garde. En conséquence, qu'il existe ou pas un contrat de transport avec la victime, la SNCF a l'obligation de réparer les préjudices qui ont été causés par les objets (trains, portières de trains, quais, etc.) dont elle a la garde.

Concrètement, la victime d'un dommage corporel n'a pas à prouver une faute de la SNCF. Elle doit prouver l'existence d'un préjudice et l'implication de l'entreprise ferroviaire dans le préjudice, c'est-à-dire le fait que cette entreprise avait sous sa garde la chose qui a causé le dommage, ou bien le fait que cette entreprise était l'employeur de l'auteur du dommage.

A titre d'exemples, il a été jugé qu'un voyageur qui n'a pas composé son titre de transport de la SNCF ne peut pas invoquer les règles du transport contractuel en cas d'accident, en raison du fait qu'il se trouve sans titre de transport¹⁸². Cependant, ce voyageur peut invoquer la responsabilité délictuelle de la SNCF en tant que gardien des trains comme l'a jugé la Cour de cassation¹⁸³.

Chapitre II : Les indemnisations

Des compensations principalement financières devront être envisagées pour tous les cas de mauvaise gestion du voyage (Section 1) et pour tous les cas d'accidents corporels ou mortels (Section 2).

Section 1 : Les compensations envisageables

Des compensations financières ou commerciales seront attribuées à tous les voyageurs ayant subi un retard, une annulation de voyage ou un problème de gestion de bagages (§1) via la saisine du service après vente de l'entreprise ferroviaire concernée (§2).

¹⁸² TGI de Paris, 5 mai 1982.

¹⁸³ Cour de cassation, Civ 2^{ème}, 5 octobre 1988, n°87-16722 et 87-16728.

§1: En cas de retard, d'annulation du voyage et en cas de perte ou d'endommagement de bagages

Grâce aux engagements commerciaux, les voyageurs peuvent obtenir une compensation sans avoir à démontrer que le retard ou l'annulation leur a causé un préjudice. Le seul inconvénient est que la compagnie ferroviaire est seule juge de l'imputabilité de l'annulation ou du retard à son encontre.

A/Les bagages

Le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires prévoit que les passagers ont droit à une compensation lorsque leurs bagages enregistrés ont été perdus ou endommagés (jusqu'à 1285€ par bagage)¹⁸⁴.

Le Règlement 1371/2007 fait expressément référence à son annexe 1 qui est un extrait des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire de voyageurs et des bagages (CIV) en son article 11. Ces règles se veulent toutes applicables aux transports de bagages sur le territoire interne à la France.

L'article 11 du règlement est applicable en vertu de la loi ORTF aux trajets en TER/TET, TGV, aux trajets urbains et aux trajets internationaux. Les nouvelles entreprises ferroviaires devront donc impérativement s'y soumettre dès leur arrivée.

B/Les retards

En vertu du Règlement (CE) n° 1371/2007 (articles 16, 17 et 18), les passagers peuvent prétendre à une compensation minimum équivalente à 25% du prix du ticket pour un retard de 60 minutes jusqu'à 119 minutes et à 50% du prix du ticket pour un retard de 120 minutes et plus. En outre, dans le cas d'un retard à l'arrivée ou au départ, les voyageurs ont droit à des repas et rafraîchissements, à un hébergement si cela s'impose par les circonstances et à un transport vers leur point de départ ou d'arrivée dans le cas où le train serait bloqué sur la voie. Cependant, la France n'a pas souhaité

¹⁸⁴ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

l'application de ces dispositions et a différé leur application jusqu'en 2015 pour les transports nationaux.

Retards	De 60 minutes à 119 minutes	Supérieur ou égal à 120 minutes
Compensations	25% du prix du billet	50% du prix du billet

Tableau récapitulatif des compensations minimums dues en cas de retard d'un train par l'entreprise ferroviaire

Actuellement, la SNCF s'engage à fournir une compensation commerciale sous forme de bons voyages ou sous forme de remboursement pour tout ce qui concerne les retards et annulations sur les grandes lignes SNCF, à savoir les « transports nationaux longue distance » ou les « trains grandes lignes »¹⁸⁵. C'est ce qui est appelé l'« Engagement Horaire Garanti » qui s'applique uniquement aux trains Grandes Lignes.

Si le train est en retard de plus de 30 minutes à cause de la SNCF, celle-ci doit fournir une compensation. Il suffit de compléter l'enveloppe « régularité » remise à l'arrivée du train en retard aux voyageurs et de la poster accompagnée des billets. Depuis le 1^{er} mars 2011, il est intégré dans les conditions générales de vente de la SNCF des dispositions du document « Les tarifs voyageurs » qui peuvent être retrouvées sur le site internet voyages-sncf.com¹⁸⁶.

Le voyageur a un délai de deux mois pour demander le bénéfice de cette indemnisation à la SNCF. Celui-ci pourra par la suite aller en justice s'il n'obtient pas satisfaction. Le délai de deux mois ne lui est pas opposable s'il prouve qu'il a fait une demande d'indemnisation contractuelle.

¹⁸⁵ Les TGV, les trains Corail Intercités, Téo et Lunéa.

¹⁸⁶ www.voyages-sncf.com: Train>S'informer>Guide du voyageur>Conditions générales de vente.

A la suite des mouvements de protestations de l'année précédente, des engagements commerciaux supplémentaires ont été pris par la SNCF sur certaines lignes dites « sensibles ». 200 euros ont été adressés à l'ensemble des abonnés TGV forfaitaires du quotidien et les tarifs des forfaits ont été gelés pour cette année 2011¹⁸⁷.

Retards	Entre 30 et 59 minutes	Entre 1 heure et 1 heure 59 minutes	Entre 2 heures et 2 heures 59 minutes	Supérieur à 3 heures
Compensations SNCF	25% du prix du billet en Bons voyage	25% du prix du billet en Bons voyage ou en euros	50% du prix du billet en Bons voyage ou en euros	75% du prix du billet en Bons voyage ou en euros

Tableau récapitulatif des engagements commerciaux de la SNCF à titre commercial en matière d'indemnisation en cas de retard

Ces compensations fournies par la SNCF en cas de retards sont plus satisfaisantes du point de vue du voyageur que les compensations prévues par le Règlement 1371/2007. En conséquence, il serait opportun d'encourager les entreprises ferroviaires nouvelles arrivantes sur le marché à se conformer aux compensations commerciales de la SNCF plutôt qu'aux compensations prévues par le règlement.

Il existe également un service d'assurance pour les retards supérieurs à 30 minutes proposé par la SNCF. Ce service est appelé « Assurance Voyage ». Il s'agit d'une assurance payante qui garantit, sur justificatifs, les frais de nourriture, de boissons et de journaux dans la limite de 50 euros par personne. En cas de correspondance manquée, cette assurance rembourse les frais de taxi, de repas et de logement, dans la limite de 150 euros par personne à condition qu'aucune solution de remplacement n'ait été trouvée.

¹⁸⁷ Les droits du voyageur ferroviaire, INC document fiche pratique, mars 2011.

Si le voyageur a effectué un trajet IDTGV, les engagements commerciaux sont différents. En effet, une compensation est offerte pour les retards d'une heure ou supérieurs à une heure, via l'envoi automatique de bons d'achat sur l'email des voyageurs. Cette indemnisation contractuelle n'est due que si le retard est imputable à la SNCF. Les actes de malveillance, les manifestations de personnes extérieures à la SNCF, la survenance d'un obstacle sur la voie, les incidents climatiques, les accidents de personne ou les alertes de sécurité en gare ne sont pas des causes imputables à la SNCF et ne donnent donc pas lieu à l'indemnisation contractuelle.

Retards	Entre une heure et deux heures	Supérieur à deux heures
Compensations IDTGV	Bons d'achat (25% du prix du billet)	Bons d'achat (50% du prix du billet)

Tableau récapitulatif des compensations offertes par IDTGV aux voyageurs en cas de retard

Notons que les compensations commerciales mises en place par IDTGV en cas de retards de train sont entièrement calquées sur celles prévues par le Règlement 1371/2007.

C/L'annulation d'un train

Aucune indemnisation forfaitaire n'est prévue en cas de suppression d'un train par le contrat de transport. Cependant, le voyageur peut tout de même exiger un remboursement adapté au cas d'espèce, ou bien, s'il le souhaite, poursuivre son voyage dès que possible dans une limite de 48 heures.

En effet, le remboursement du billet est le minimum que peut exiger le voyageur en cas d'annulation de train puisque l'obligation du transporteur n'a pas été remplie et le paiement du billet est devenu sans objet. Peu important que le billet ait été vendu comme billet « non remboursable », le remboursement est exigible en espèces. Si le train supprimé assurait l'aller d'un voyage aller-retour, le remboursement du retour est exigible. Il n'existe aucun cas d'exonération, même la force majeure ne peut être

invoquée par l'entreprise ferroviaire. Le voyageur a un délai de deux mois pour demander remboursement à compter de la date de réservation ou de début de validité du titre de transport.

Si le voyageur établit que l'annulation de son train lui a causé un préjudice, il peut obtenir des dommages et intérêts. La SNCF peut s'exonérer en prouvant un cas de force majeure.

Si le voyageur a effectué un trajet via la filiale IDTGV, ses droits ne sont pas les mêmes qu'un voyageur SNCF. En effet, IDTGV prévoit dans ce cas de rembourser le prix du billet majoré de 10% en bons d'achat envoyés par email. Si le voyageur souhaite convertir ces bons d'achat en euros, il doit en faire la demande auprès du service client. Le remboursement se fait alors au prix du billet¹⁸⁸.

A noter que dans les trains régionaux¹⁸⁹, la SNCF ne propose pas de compensation automatique, ni en cas de retard, ni en cas d'annulation d'un train¹⁹⁰. Pourtant, l'article L222-12 du code des transports dispose que *« l'utilisateur qui n'a pas pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou a acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement »*. En pratique, des compensations sont parfois offertes, notamment sous la forme de prolongations d'abonnement ou de réductions de prix sur l'achat du prochain billet¹⁹¹.

¹⁸⁸ www.idtgv.com (lien CGV).

¹⁸⁹ TER, RER, Transilien.

¹⁹⁰ Sauf dans la Région Pays de la Loire.

¹⁹¹ Les droits du voyageur ferroviaire, INC document fiche pratique, mars 2011.

§2 : L'obligation de mise en place d'un mécanisme interne de traitement des plaintes propre à chaque entreprise ferroviaire

En vertu du Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les passagers doivent être informés de façon claire des procédures relatives au dépôt des plaintes¹⁹².

En effet, les compagnies ferroviaires sont désormais tenues de mettre en place un service de traitement des plaintes afin de satisfaire aux droits et obligations couverts par ce règlement. Cependant, la France a choisi de déroger à cette obligation en application de la loi ORTF de 2009.

Actuellement, la SNCF possède un service clients qui lui est propre. En premier lieu, il faut s'adresser au Centre Régularité. Si ce centre ne donne pas satisfaction au voyageur, ce dernier peut demander réparation à la SNCF via son Service relations clients. Puis, si la réparation du retard n'est pas obtenue, le voyageur pourra faire appel à une association agréée de consommateurs (la FNAUT par exemple) de manière à saisir le Médiateur de la SNCF. En effet, ces associations sont habilitées à saisir ce médiateur.

Bien que l'article 27 du Règlement 1371/2007 soit pour le moment inapplicable sur les trajets internes par dérogation mise en place par la loi ORTF, il semble évident que les entreprises ferroviaires devront, à l'image de ce qui a été fait à la SNCF, mettre en place un service interne de traitement des plaintes en conformité avec le règlement.

Section 2 : Les indemnisations minimums obligatoires

Les entreprises ferroviaires devront une indemnisation à toutes les victimes d'accidents corporels ou mortels (§1), indemnisation calculée selon un mode de calcul proposé ici (§2).

§1 : En cas de blessures ou de décès

Le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires renforce les droits des passagers à une indemnisation dans le cas de décès ou blessures¹⁹³.

¹⁹² http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

En effet, une avance doit être versée au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à l'indemnisation. Cette avance permet de couvrir les besoins économiques immédiats et est proportionnelle au préjudice subi.

« Article 13

Versement d'avances

1. Si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire visée à l'article 26, paragraphe 5, de l'annexe I verse sans délai, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi.

2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance n'est pas, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par voyageur.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n'est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du voyageur ou que la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation. »

Cet article 13 du Règlement 1371/2007 est pour le moment inapplicable sur les trajets internes étant donné qu'il a fait l'objet d'une dérogation, mise en place par la loi ORTF.

Cependant, en attendant l'application obligatoire de cet article, les entreprises ferroviaires nouvelles arrivantes sur le marché et la SNCF devraient envisager de trouver un accord sur l'engagement à mettre en œuvre l'article 13 sur le versement

¹⁹³ http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_fr.htm

d'avances en cas de blessures ou de décès d'un voyageur. En effet, il s'agit ici d'encourager une meilleure protection de la sécurité des voyageurs.

§2 : Le calcul de l'indemnisation

Une proposition de loi a été adoptée par l'Assemblée nationale le 16 février 2010¹⁹⁴ en première lecture, puis, transmise au Sénat¹⁹⁵. Celle-ci concerne l'indemnisation des victimes en cas d'accident dans les transports ferroviaires puisqu'elle vise à unifier les régimes de responsabilité des victimes d'accidents de la circulation et des victimes d'accidents ferroviaires. En effet, ces derniers bénéficieraient alors des avantages du régime juridique protecteur de la loi Badinter¹⁹⁶.

La loi Badinter de 1985 est le texte fondamental sur l'indemnisation des victimes d'accidents corporels. Elle repose sur le principe de l'indemnisation quasi-systématique des victimes à l'exception de celles ayant commis une faute inexcusable. La loi définit une telle faute comme la faute volontaire d'une exceptionnelle gravité, exposant sans raison valable son auteur à un danger dont il aurait dû avoir conscience¹⁹⁷. Le suicide est exclu du champ d'application de cette loi.

Cette loi définit les victimes dont elle prévoit l'indemnisation pour tout dommage corporel comme les piétons, les cyclistes, les passagers de moins de seize ans, les passagers de plus de soixante dix ans ou ayant un taux d'incapacité ou d'invalidité au moins égal à 80%. La loi impose une offre d'indemnisation obligatoire.

En conséquence, en cas d'accident, la responsabilité pèse sur la partie qui est la plus solvable du fait de l'obligation d'assurance. Le but étant également de protéger la partie en situation de faiblesse physique.

La proposition de loi adoptée par l'Assemblée nationale en 2010 concerne les transports ferroviaires puisque son article 12 supprime l'exclusion initiale du champ

¹⁹⁴ <http://www.assemblee-nationale.fr/13/ta-commission/r2297-a0.asp>

¹⁹⁵ <http://www.senat.fr/leg/pp109-301.html>

¹⁹⁶ Loi n°85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation.

¹⁹⁷ Article 3 de la loi n°85-677 du 5 juillet 1985.

d'application de la loi « des chemins de fer et des tramways circulant sur des voies qui leur sont propres ».

Grâce à cette loi, la distinction entre le voyageur couvert par un contrat de transport, devant se fonder sur la responsabilité contractuelle du transporteur pour demander des dommages et intérêts pour non-exécution ou mauvaise exécution du contrat, et la victime qui subit un dommage suite à un accident dans une gare ou autre, devant se fonder sur la responsabilité délictuelle du responsable pour obtenir réparation, n'aurait plus lieu d'exister. En effet, il existerait un seul et unique régime de responsabilité.

Ce nouveau régime légal se fonderait sur une responsabilité objective de l'entreprise ferroviaire puisqu'elle engagerait sa responsabilité dès qu'un véhicule ferroviaire à moteur serait impliqué. Il n'existerait plus d'ambiguïté en raison de l'origine jurisprudentielle sur les contours des responsabilités contractuelle ou délictuelle du transporteur. Ainsi, si un voyageur se blessait sur un quai de gare du fait de la circulation d'un train, la responsabilité engagée serait identique à celle qui serait engagée dans un cas où le voyageur se blesserait à l'intérieur du train.

L'entreprise ferroviaire devrait se faire connaître auprès de l'accidenté et lui faire une offre d'indemnisation convenable en fonction du préjudice subi. En effet, l'entreprise étant en situation de force par rapport au voyageur, et plus encore le voyageur blessé ou la famille du voyageur décédé, celle-ci devrait prendre l'initiative de faire les démarches appropriées en fonction de la situation. Il s'agirait de protéger la partie faible.

Les victimes des accidents ferroviaires seraient couvertes par un régime de responsabilité identique à celui des victimes des accidents routiers, et ce, quelque soit l'entreprise ferroviaire concernée. Elles seraient dans une position de sécurité juridique semblable à celle dont bénéficieraient les victimes d'accidents routiers. En effet, l'entreprise ferroviaire serait obligatoirement assurée ou garantie par un Fonds d'indemnisation, si elle s'avérait être insolvable.

Les voyageurs n'auraient plus à apporter une preuve d'une quelconque relation contractuelle pour être indemnisés puisque la responsabilité serait purement et

simplement objective. Quant aux montants des indemnisations, la proposition de modification de la loi Badinter apporterait des améliorations relatives au barème d'évaluation des préjudices. Les victimes seraient donc mieux indemnisées¹⁹⁸.

Notons que le Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires n'exclut pas l'application du droit national de chaque Etat membre. Il s'agit de l'article 11 qui est pleinement applicable actuellement conformément à la loi ORTF de 2009.

« Article 11

Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, et sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis, la responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages est régie par le titre IV, chapitres I, III et IV, ainsi que les titres VI et VII de l'annexe I. »

En France, le droit national en vigueur en matière de sécurité des voyageurs ferroviaires est d'origine jurisprudentielle. Les régimes de responsabilité du transporteur qui en découlent devraient pouvoir subsister à l'entrée en vigueur des dispositions européennes adoptées en la matière. Par ailleurs, les entreprises ferroviaires devraient considérer d'ores et déjà que ces régimes juridiques leur sont applicables puisqu'ils le sont à la SNCF et que le droit européen y fait référence.

¹⁹⁸ Position de la FNAUT sur la proposition de modification de la loi relative à l'indemnisation des victimes de dommages corporels à la suite d'un accident de la circulation.

CONCLUSION

Cette étude expose une vision des attentes qui peuvent être formulées à l'égard des entreprises ferroviaires concernant les droits des voyageurs de transports ferroviaires à la suite de l'ouverture à la concurrence.

De manière chronologique, cette étude reprend à chaque étape du contrat de transport, depuis sa formation à son exécution, les éléments paraissant nécessaires à faire respecter par les nouvelles entreprises ferroviaires.

Finalement, sept éléments fondamentaux sembleraient devoir être envisagés ou améliorés par les nouvelles entreprises ferroviaires et, éventuellement, par la SNCF :

1/L'information du voyageur, avant la conclusion du contrat et pendant son exécution, notamment sur les conditions générales de vente et sur les droits auxquels il peut prétendre ;

2/La praticité des modes de distribution des titres de transport ;

3/La qualité des services fournis par les entreprises ferroviaires au voyageur ;

4/Le maintien des acquis concernant les droits des voyageurs (les tarifs sociaux par exemple), notamment les acquis jurisprudentiels ;

5/L'obligation de sécurité des transports ferroviaires ;

6/Le devoir d'assistance des entreprises ferroviaires à l'égard des voyageurs en cas de situation perturbée ou inopinée (en cas de retard par exemple) ;

7/Et, les recours non juridictionnels et juridictionnels offerts aux voyageurs en cas de litige.

Ce mémoire a pour but de prévenir le vide juridique qui s'annonce en raison de la mise en place d'un contexte factuel nouveau, à savoir l'arrivée de nouvelles entreprises ferroviaires sur le marché de l'exploitation des lignes de chemins de fer. La perspective naturelle de cette étude est bien-sûr le maintien, voire l'amélioration, des services proposés aux voyageurs ainsi que de leurs droits découlant du contrat de transport.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier chaleureusement toute l'équipe de la Fédération Nationale des Associations des Usagers de Transports (FNAUT) qui s'est rendue plus que disponible pour m'aider dans la rédaction de ce mémoire, et en particulier Marc DEBRINCAT et Anne-Sophie TRCERA, respectivement responsables du service juridique et du service médiation de la FNAUT, qui m'ont suggéré le traitement de ce sujet d'actualité.

Plus spécifiquement, je remercie Marc DEBRINCAT pour ses conseils avisés et sa vision pratique du droit des transports ferroviaires, son aide dans les recherches juridiques qui ont été nécessaires à la rédaction de ce mémoire et pour le temps passé à corriger le travail et à l'améliorer.

Je remercie également l'Université de Montpellier I et le Centre de droit de la consommation et du marché qui m'ont donné l'occasion de rédiger un mémoire de fin d'études dans le cadre de la formation du Master II Consommation et Concurrence, et en particulier Monsieur Malo Depincé, mon directeur de recherche.

Enfin, je remercie Monsieur Jean-Baptiste THOUS du service administratif du Master II Consommation et Concurrence qui m'a permis de rencontrer mes responsables de stage à la FNAUT, à savoir Marc DEBRINCAT et Anne-Sophie TRCERA, et qui a mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour que j'obtienne un stage dans cette association agréée de consommateurs.

BIBLIOGRAPHIE GENERALE

Textes internationaux et européens :

- Directive 2007/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 modifiant la directive 91/440/CEE du Conseil relative au développement de chemins de fer communautaires et la directive 2001/14/CE concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire ;
- Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;
- Communication de la Commission concernant l'élaboration d'un espace ferroviaire unique européen, 17 septembre 2010, COM (2010) 474 final ;
- Règlement CE n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements CEE n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil ;
- Convention relative aux transports internationaux ferroviaires du 8 mai 1980.

Textes internes :

- Code des transports ;
- Code de la consommation ;
- Code civil ;
- Convention du 31 août 1937 passée entre l'Etat et les compagnies privées créant la SNCF ;
- Avenant à la convention modifiée du 31 août 1937 annexée au décret du même jour réorganisant le régime des chemins de fer ;
- Loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs (LOTI) ;
- Loi n°2009-1503 du 8 décembre 2009 (JO, 9/12) relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires, et portant diverses dispositions relatives aux transports ;

-Loi du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires ;

-Arrêté du 26 juillet 2010 relatif à la création de l'Agence française pour l'information multimodale et la billettique.

Ouvrages généraux :

-Les obligations, Ph. Malaurie, L. Aynès, Ph. Stoffel-Munck, 2009, 4^{ème} édition, Defrénois, Lextenso Editions ;

-Mémento Pratique Francis Lefebvre Concurrence Consommation, 2009-2010 ;

-Droit des transports, Isabelle Bon-Garcin, Maurice Bernadet, Yves Reinhard, Précis Dalloz, 1^{ère} édition, 2010 ;

-Droit de la consommation, Jean Calais-Auloy, Henri Temple, Précis Dalloz, 8^{ème} édition, 2010 ;

-Manuel d'institutions européennes, M. Clapié, 3^{ème} édition, 2010, Champs Université, Flammarion ;

-Lamy Droit économique Concurrence Distribution Consommation, Edition 2011, Lamy.

Ouvrages spéciaux :

-L'usager de la SNCF (mémoire de fin d'études), Pauline Henry, 2006, Centre de Droit de la Consommation et du Marché ;

-Vers une politique ferroviaire européenne, L'Europe à toute vapeur ? (mémoire de fin d'études), Fleur Fragola, 2007, L'Harmattan ;

-L'évolution du droit des transports en Europe, Union des Avocats européens, Marseille, 12 octobre 2007, Bruylant 2008 ;

-Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF, Magali Euverte, Hubert Joseph-Antoine, Benoît Meyronin, 2010, Vuibert.

Articles de revue :

- Le droit communautaire et les monopoles légaux, une relation conflictuelle, Erik Pijnacker Jordijk, Revue de droit des affaires internationales n°5, 1995 ;
- Le service public autrement, De quelques effets du droit communautaire sur le droit français des services publics industriels et commerciaux, Michel Voisset, RFDA 1995 ;
- Droit des transports et droits des consommateurs de transport, Jean-Pierre Tosi, Liber Amicorum Jean Calais-Auloy, Dalloz 2004 ;
- Louis Gallois, Le Débat, 2005 ;
- Droit communautaire des passagers et droit privé européen, Jens Karsten, Revue européenne de droit de la consommation, février 2006 ;
- Evolutions inéluctables structurelle et fonctionnelle de la SNCF – Loi n°2006-10 du 5 janvier 2006 relative à la sécurité et au développement des transports, Christophe Salque, La Semaine Juridique Entreprise et Affaires n°35, 31 août 2006 ;
- Règles de passation de marchés pour l'entretien des voies ferrées de RFF, Christophe Salque, Mélanie Kohler, Revue de droit des transports n°11, décembre 2007 ;
- Transport ferroviaire : libéralisation et intégration du marché européen, Christine Salque, Droit administratif n°3, mars 2008 ;
- Ouverture à la concurrence des marchés ferroviaires de passagers transfrontières, Loïc Grard, Revue de droit des transports n°3, mars 2008 ;
- Service public du rail et de la route : six ans pour un règlement, Loïc Grard, Revue de droit des transports n°3, mars 2008 ;
- Le règlement (CE) n°1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, Marcel Sousse, Europe n°6, juin 2008 ;
- Aides d'Etat aux entreprises ferroviaires : la doctrine officielle, Loïc Grard, Revue de droit des transports n°7, juillet 2008 ;

- Prix abusivement bas : analyse des coûts et stratégie prédatrice de l'entreprise dominante, Catherine Prieto, Revue des contrats, 1^{er} juillet 2008 n°3 ;
- Un projet de loi pour réguler le transport ferroviaire ouvert à la concurrence, J-M Pastor, Dalloz Actualité, 15 septembre 2008 ;
- L'évolution du transport de passagers, Liber Amicorum G. Viney, LGDJ 2008 ;
- Un projet de loi pour réguler le transport ferroviaire ouvert à la concurrence, AJDA 2008 p.1633 ;
- Annulation de la procédure de délégation de service public des transports collectifs bordelais au nom de la préservation des droits des opérateurs établis hors de France, Loïc Grard, Revue de droit des transports n°2, février 2009 ;
- La vente en ligne de billets SNCF facilitée, Loïc Grard, Revue de droit des transports n°3, mars 2009 ;
- Les nouvelles stratégies des entreprises ferroviaires européennes : la SNCF et la DB face à la concurrence, Christine Salque, Mélanie Kohler, Revue de droit des transports n°5, mai 2009 ;
- L'Autorité de la concurrence étudie le rôle futur des gares dans l'intermodalité des transports, Loïc Grard, Revue de droit des transports n°7, juillet 2009 ;
- La libéralisation du transport ferroviaire de passagers : un défi majeur pour la SNCF, Christine Salque, Droit administratif n°11, novembre 2009 ;
- L'ouverture du réseau ferroviaire à la concurrence, Sophie Nicinski, AJDA 2009 ;
- La loi relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports ou l'accès équitable et non discriminatoire au marché ferroviaire national libéralisé, Christine Salque, Mélanie Kohler, Revue de droit des transports n°3, mars 2010 ;
- Transport public terrestre de voyageurs : l'Autorité de la concurrence précise la notion d'intermodalité et le rôle des gares, Christine Salque, Revue de droit des transports n°3, mars 2010 ;

-Le transport s'ouvre au concept d'Autorité indépendante de régulation avec l'Autorité de régulation des activités ferroviaires (ARAF), Loïc Grard, Revue de droit des transports n°4, avril 2010 ;

-Mise en œuvre du paquet ferroviaire : la Commission se félicite des améliorations introduites par l'Autriche, la France et le Portugal et restreint le champ des procédures d'infraction, Commission de l'Union européenne, communiqué IP/10/1592, 25 juin 2010 ;

-La libéralisation du transport ferroviaire de voyageurs en France et le régime des gares, Sophie Boissard, Revue juridique de l'économie publique n°678, août 2010 ;

-Propositions d'amélioration des services ferroviaires par la Commission européenne, Mélanie Kohler, Revue de droit des transports n°11, novembre 2010 ;

-Commentaire du décret n°2010-932 du 24 août 2010 relatif au transport ferroviaire de voyageurs, Christine Salque, Revue de droit des transports n°11, novembre 2010 ;

-Vers un espace ferroviaire européen ?, Laurence Idot, Europe n°11, novembre 2010 ;

-De la surveillance de la SNCF à la protection de la RATP aux frais de la région Ile-de-France, Denis Broussolle, AJDA 2010 ;

-SNCF prend le contrôle exclusif de l'opérateur historique de transport combiné rail/route, Caroline Médina, Revue Lamy de la concurrence, 2010 ;

-Transports – Espace ferroviaire unique européen : la Commission européenne adopte le 17 septembre 2010 une proposition de directive établissant un espace ferroviaire européen qui vise notamment à consolider les directives existantes issues du « 1^{er} paquet ferroviaire » de 2001, S. Rodrigues, Concurrences Revue des droits de la concurrence, n°4-2010.

Jurisprudence européenne :

-CJCE, 22 mai 1985, Parlement européen contre Conseil, aff. 13/83 ;

-CJCE, 10 mars 2005, aff. 336/03.

Jurisprudence française :

- Conseil d'Etat, 16 janvier 1991 et 19 juillet 1991, arrêts FNAUT ;
- Tribunal de grande instance de Paris, 5 mai 1982 ;
- Cour d'appel de Paris, 31 mars 1994, 1ère ch. B, 31 mars 1994, n°93-10474, JurisData n° 1994-020960 ;
- Cour d'appel de Paris, 22 septembre 2010, n°08-14438 ;
- Cour de cassation, Civ 1ère, 3 juillet 2002, n°99-20217 ;
- Cour de cassation, Civ, 21 novembre 1911, non publié au bulletin ;
- Cour de cassation, Civ 1ère, 1er juillet 1969, n°260 ;
- Cour de cassation, Civ 1ère, 7 mars 1989, n°87-11493 ;
- Cour de cassation, Civ 1ère, 21 octobre 1997, n°95-19136 ;
- Cour de cassation, Civ 1ère, 12 décembre 2000, n°98-20635 ;
- Cour de cassation, Civ 1ère, 13 mars 2008, n°05-12551 ;
- Cour de cassation, Civ 2ème, 5 octobre 1988, n°87-16722 et 87-16728 ;
- Cour de cassation, Civ 1ère, 28 avril 2011, n°10-15056.

Autres :

- <http://www.fnaut.asso.fr/> (études FNAUT, FNAUT Infos, etc.) ;
- Rapport du sénateur Grignon, 18 mai 2011, Conditions pour une expérimentation portant sur l'ouverture à la concurrence des services des transports ferroviaires régionaux de voyageurs ;
- La SNCF dans la concurrence, rapport de septembre 2007 de la SNCF ;
- Les droits du voyageur ferroviaire, INC document fiche pratique, mars 2011 ;
- Rapport public thématique de la Cour des comptes sur « Le transfert aux régions du transport express régional (TER) : un bilan mitigé et des évolutions à poursuivre » ;

- Rapport du Conseil supérieur du service public ferroviaire sur l' « évaluation de la réforme du secteur du transport ferroviaire », novembre 2001 ;
- Rapport du 7 septembre 2005 suite à l'audit sur l'état du réseau ferré national français ;
- Communiqué de presse de la SNCF du 17 février 2011, communiqué n°11 ;
- Avis Autorité de la concurrence n°09-A-55 du 4 novembre 2009 sur le secteur du transport public terrestre de voyageurs.

ABREVIATIONS

AFIMB : Agence Française pour l'Information Multimodale et la billettique

AGIR : Association d'autorités organisatrices et d'opérateurs de transport public indépendants

AO ou AOT : Autorité organisatrice de transports

API : Application Programming Interface

ATE : Association Transports et Environnement

FNAUT : Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports

GART : Groupement des Autorités Responsables des Transports

GSM: Global System for Mobile communications

IATA: International Air Transport Association

ISO: International Standard Organisation

MMS: Multimedia Messaging Service

RIM: Research In Motion

RFID : Radio Frequency IDentification

RFN : Réseau Ferré National

SAEIV : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs

SIM : Systèmes d'Information Multimodale

SMS : Short Message Service

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer Français

SNIT : Schéma National d'Infrastructures de Transport

STI : Spécifications Techniques d'Interopérabilité

STIF : Syndicat des Transports d'Ile-de-France

TER : Transport Express Régional

TET : Trains d'Equilibre du Territoire

TGV : Train à Grande Vitesse

ANNEXES

1/ Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

2/ Arrêt du 28 avril 2011, Cour de cassation, première chambre civile, pourvoi n° 10-15056 ;

3/ Tableau sur les tarifs sociaux de la FNAUT, juin 2011.

RÈGLEMENT (CE) N° 1371/2007 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 23 octobre 2007

sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,vu l'avis du Comité des régions ⁽²⁾,statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité, au vu du projet commun approuvé par le comité de conciliation, le 31 juillet 2007 ⁽³⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder les droits des voyageurs ferroviaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires de voyageurs afin d'aider à accroître la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport.
- (2) La communication de la Commission intitulée «Stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006» ⁽⁴⁾ fixe l'objectif d'un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des transports, conformément à l'article 153, paragraphe 2, du traité.
- (3) Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard.
- (4) Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations à l'avance et dans les meilleurs délais.
- (5) Des exigences plus précises concernant la fourniture d'informations sur les voyages seront définies dans les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées par la

directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mars 2001 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire conventionnel ⁽⁵⁾.

- (6) Le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires devrait reposer sur le système de droit international existant à ce sujet qui figure à l'appendice A — règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999 (protocole de 1999). Il est cependant souhaitable d'étendre le champ d'application du présent règlement afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les voyageurs nationaux.
- (7) Les entreprises ferroviaires devraient coopérer en vue de faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs, dans la mesure du possible.
- (8) La fourniture d'informations et de billets aux voyageurs ferroviaires devrait être facilitée par l'adaptation des systèmes informatiques à une spécification commune.
- (9) La poursuite de la mise en œuvre des systèmes d'information des voyageurs et de réservation devrait se faire conformément aux STI.
- (10) Il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix.

⁽¹⁾ JO C 221 du 8.9.2005, p. 8.⁽²⁾ JO C 71 du 22.3.2005, p. 26.⁽³⁾ Avis du Parlement européen du 28 septembre 2005 (JO C 227 E du 21.9.2006, p. 490), position commune du Conseil du 24 juillet 2006 (JO C 289 E du 28.11.2006, p. 1), position du Parlement européen du 18 janvier 2007 (non encore parue au Journal officiel), résolution législative du Parlement européen du 25 septembre 2007 et décision du Conseil du 26 septembre 2007.⁽⁴⁾ JO C 137 du 8.6.2002, p. 2.⁽⁵⁾ JO L 110 du 20.4.2001, p. 1. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/32/CE de la Commission (JO L 141 du 2.6.2007, p. 63).

- (11) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient tenir compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, en se conformant aux STI pour les personnes à mobilité réduite, en vue de garantir que, conformément aux règles communautaires pour les marchés publics, tous les bâtiments et tout le matériel roulant soient rendus accessibles en éliminant progressivement les obstacles physiques et fonctionnels lors de l'acquisition de nouveau matériel ou lors de l'exécution de travaux de construction ou de rénovation majeure.
- (12) Les entreprises ferroviaires devraient être obligées d'être assurées ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs ferroviaires en cas d'accident. Le montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires devrait être soumis à un réexamen dans le futur.
- (13) Le renforcement des droits en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service devrait aboutir à un accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs.
- (14) Il est souhaitable que le présent règlement crée un système d'indemnisation pour les voyageurs en cas de retard, qui soit lié à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire, sur la même base que le système international prévu par la COTIF et en particulier son appendice CIV relatif aux droits des voyageurs.
- (15) Lorsqu'un État membre dispense une entreprise ferroviaire de l'application des dispositions du présent règlement, il devrait, en consultation avec les organisations représentant les voyageurs, encourager ladite entreprise à prendre des dispositions en vue d'octroyer une compensation et une assistance lors d'une perturbation majeure d'un service ferroviaire.
- (16) Il est également souhaitable d'aider les victimes d'accident et les personnes à leur charge à faire face à leurs besoins financiers à court terme dans la période qui suit immédiatement un accident.
- (17) Il est dans l'intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sécurité personnelle dans les gares ainsi qu'à bord des trains.
- (18) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le présent règlement et être en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable.
- (19) Les entreprises ferroviaires devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs.
- (20) Le contenu du présent règlement devrait être réexaminé en ce qui concerne l'ajustement des montants financiers à l'inflation et les exigences en matière d'informations et de qualité du service à la lumière des évolutions du marché ainsi que des effets du présent règlement sur la qualité du service.
- (21) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ⁽¹⁾.
- (22) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (23) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer communautaires et l'instauration de droits des voyageurs, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (24) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans la Communauté. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir accorder des dérogations pour les services dans les régions où une partie importante du service est effectuée en dehors de la Communauté.
- (25) Dans certains États membres, les entreprises ferroviaires pourraient rencontrer des difficultés dans la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions du présent règlement, lors de son entrée en vigueur. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser de l'application des dispositions du présent règlement les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs à longue distance. La dispense temporaire ne devrait toutefois pas s'étendre aux dispositions du présent règlement relatives à l'accès au voyage ferroviaire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ni aux dispositions concernant le droit pour les personnes qui souhaitent acheter un billet de train de le faire sans difficultés excessives, ni aux dispositions relatives à la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les voyageurs et leurs bagages, à l'obligation des entreprises d'être assurées de manière adéquate, et à l'exigence pour ces entreprises de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et les trains ainsi que de gérer les risques.

⁽¹⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31. Directive modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003 (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

- (26) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services à longue distance. Par conséquent, à l'exception de certaines dispositions qui devraient s'appliquer à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'ensemble de la Communauté, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs de l'application des dispositions du présent règlement.
- (27) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent règlement en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission ⁽¹⁾.
- (28) Il convient en particulier d'habiliter la Commission à arrêter des mesures d'exécution. Ces mesures ayant une portée générale et ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement, ou de le compléter par l'ajout de nouveaux éléments non essentiels, elles doivent être arrêtées selon la procédure de réglementation avec contrôle prévue à l'article 5 bis de la décision 1999/468/CE,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne:

- les informations que doivent fournir les entreprises ferroviaires, la conclusion de contrats de transport, l'émission de billets et la mise en œuvre d'un système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires;
- la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;
- les obligations des entreprises ferroviaires envers les voyageurs en cas de retard;
- la protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant en train et l'assistance à ces personnes;
- la définition et le contrôle des normes de qualité du service, la gestion des risques pour la sécurité personnelle des voyageurs ainsi que le traitement des plaintes; et
- les règles générales en matière d'exécution.

⁽¹⁾ JO L 184 du 17.7.1999, p. 23. Décision modifiée par la décision 2006/512/CE (JO L 200 du 22.7.2006, p. 11).

Article 2

Champ d'application

- Le présent règlement s'applique dans toute la Communauté à tous les voyages et services ferroviaires assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires ⁽²⁾.
- Le présent règlement ne s'applique pas aux services de transport et aux entreprises ferroviaires qui n'ont pas obtenu une licence au titre de la directive 95/18/CE.
- À partir de l'entrée en vigueur du présent règlement, les articles 9, 11, 12, et 19, l'article 20, paragraphe 1, et l'article 26 s'appliquent dans l'ensemble de la Communauté à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs.
- Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation pendant une période ne dépassant pas cinq ans, renouvelable deux fois pour une période maximale de cinq ans à chaque fois, à l'application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs.
- Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut déroger à l'application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs. Afin de faire la distinction entre les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs, les États membres appliquent les définitions figurant dans la directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires ⁽³⁾. Pour l'application de ces définitions, les États membres utilisent les critères suivants: distance, fréquence des services offerts, nombre d'arrêts prévus, matériel roulant employé, systèmes de billetterie, variations du nombre de voyageurs entre les services en heures de pointe et en heures creuses, codes des trains et horaires.
- Pour une durée maximale de cinq ans, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, accorder une dérogation, qui peut être renouvelée, à l'application de certaines dispositions du présent règlement à des services ou à des voyages spécifiques, parce qu'une partie importante du service ferroviaire de transport de voyageurs, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de la Communauté.
- Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 3 décembre 2014, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6.

⁽²⁾ JO L 143 du 27.6.1995, p. 70. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 164 du 30.4.2004, p. 44).

⁽³⁾ JO L 237 du 24.8.1991, p. 25. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2006/103/CE (JO L 363 du 20.12.2006, p. 344).

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «entreprise ferroviaire»: une entreprise ferroviaire au sens de l'article 2 de la directive 2001/14/CE ⁽¹⁾ et toute autre entreprise à statut public ou privé, dont l'activité est la fourniture de services de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise; cette expression englobe également les entreprises qui assurent uniquement la traction;
- 2) «transporteur»: l'entreprise ferroviaire contractuelle avec laquelle le voyageur a conclu le contrat de transport ou une série d'entreprises ferroviaires successives qui sont responsables en vertu de ce contrat;
- 3) «transporteur de remplacement»: une entreprise ferroviaire qui n'a pas conclu de contrat de transport avec le voyageur, mais à laquelle l'entreprise ferroviaire partie au contrat a confié, en tout ou en partie, l'exécution du transport ferroviaire;
- 4) «gestionnaire de l'infrastructure»: toute entité ou entreprise chargée en particulier de l'établissement et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire, ou d'une partie de celle-ci, telle qu'elle est définie à l'article 3 de la directive 91/440/CEE, ce qui peut comprendre également la gestion des systèmes de régulation et de sécurité de l'infrastructure; les fonctions du gestionnaire de l'infrastructure sur un réseau ou une partie de réseau peuvent être attribuées à des entités ou à des entreprises différentes;
- 5) «gestionnaire des gares»: une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion de gares ferroviaires et qui peut être le gestionnaire de l'infrastructure;
- 6) «voyagiste»: un organisateur ou un détaillant, autre qu'une entreprise ferroviaire, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE ⁽²⁾;
- 7) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport ferroviaire qui conclut des contrats de transport et vend des billets pour le compte d'une entreprise ferroviaire ou pour son propre compte;
- 8) «contrat de transport»: un contrat de transport à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire ou un vendeur de billets et le voyageur en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;
- 9) «réservation»: une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;
- 10) «billet direct»: un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires;
- 11) «service ferroviaire intérieur de transport de voyageurs»: un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train ne traverse pas la frontière d'un État membre;
- 12) «retard»: la différence de temps entre l'heure à laquelle le voyageur devait arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son arrivée réelle ou prévue;
- 13) «carte de transport» ou «abonnement»: un billet pour un nombre illimité de voyages, qui permet au détenteur autorisé de voyager par chemin de fer sur un itinéraire ou un réseau particulier durant une période déterminée;
- 14) «système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires»: un système informatisé contenant des informations sur les services ferroviaires offerts par les entreprises ferroviaires; les informations relatives aux services pour voyageurs stockées dans ce système sont notamment les suivantes:
 - a) calendriers et horaires des services pour voyageurs;
 - b) disponibilité de sièges sur les services pour voyageurs;
 - c) tarifs et conditions particulières;
 - d) accessibilité des trains pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
 - e) dispositifs à l'aide desquels il est possible d'effectuer des réservations ou d'émettre des billets ou des billets directs, pour autant qu'une partie ou la totalité de ces dispositifs soient mis à la disposition des usagers;
- 15) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite»: toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs;
- 16) «conditions générales de transport»: les conditions du transporteur, qui se présentent sous la forme de conditions générales ou de tarifs juridiquement applicables dans chaque État membre et qui, par la conclusion du contrat de transport, sont devenues partie intégrante de celui-ci;
- 17) «véhicule»: un véhicule motorisé ou une remorque transporté à l'occasion du transport de voyageurs.

⁽¹⁾ Directive 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire (JO L 75 du 15.3.2001, p. 29). Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE.

⁽²⁾ Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

CHAPITRE II

CONTRAT DE TRANSPORT, INFORMATIONS ET BILLETS

Article 4

Contrat de transport

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la conclusion et l'exécution d'un contrat de transport ainsi que la fourniture d'informations et de billets sont régies par les dispositions des titres II et III de l'annexe I.

Article 5

Bicyclettes

Les entreprises ferroviaires autorisent les voyageurs à emporter leur bicyclette dans le train, si elles sont faciles à manipuler, si cela ne porte pas préjudice au service ferroviaire spécifique et si le matériel roulant le permet, et moyennant un paiement éventuel.

Article 6

Exclusion des exonérations et stipulations de limitations

1. Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

Article 7

Obligation d'information concernant l'interruption de services

Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d'un contrat de service public ferroviaire, rendent publiques, par des moyens appropriés et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services.

Article 8

Informations sur les voyages

1. Sur demande, et sans préjudice de l'article 10, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises ferroviaires fournissent au voyageur au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie I, en ce qui concerne les voyages pour lesquels un contrat de transport est proposé par l'entreprise ferroviaire concernée. Les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour leur propre compte, ainsi que les voyageurs, fournissent ces informations lorsqu'elles sont disponibles.

2. Les entreprises ferroviaires fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II.

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée. Une attention particulière est accordée aux besoins des personnes souffrant d'une déficience auditive et/ou visuelle.

Article 9

Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations

1. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets proposent, pour autant qu'ils soient disponibles, des billets, des billets directs et des réservations.

2. Sans préjudice du paragraphe 4, les entreprises ferroviaires délivrent les billets aux voyageurs via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
- c) à bord des trains.

3. Sans préjudice des paragraphes 4 et 5, les entreprises ferroviaires délivrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) à bord des trains.

4. Les entreprises ferroviaires offrent la possibilité d'obtenir des billets pour le service concerné à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des raisons liées à la sécurité ou à la lutte contre la fraude, des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables.

5. En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare:

- a) sur la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat;
- b) sur la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets et/ou des guichets automatiques sont mis à disposition.

Article 10

Systèmes d'information des voyageurs et de réservation

1. Pour fournir les informations et émettre les billets visés par le présent règlement, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets utilisent le système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires, qui doit être établi selon les procédures visées au présent article.

2. Les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées dans la directive 2001/16/CE sont appliquées aux fins du présent règlement.

3. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission adopte, sur proposition de l'Agence ferroviaire européenne, les STI des applications télématiques au service des voyageurs. Les STI permettent la fourniture des informations mentionnées à l'annexe II et l'émission des billets conformément au présent règlement.

4. Les entreprises ferroviaires adaptent leur système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires selon les exigences fixées dans les STI, conformément à un plan de mise en œuvre défini dans les STI.

5. Sous réserve des dispositions de la directive 95/46/CE, une entreprise ferroviaire ainsi qu'un vendeur de billets ne divulguent aucune information à caractère personnel sur des réservations à d'autres entreprises ferroviaires et/ou vendeurs de billets.

CHAPITRE III

RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES RELATIVE AUX VOYAGEURS ET À LEURS BAGAGES

Article 11

Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, et sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis, la responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages est régie par le titre IV, chapitres I, III et IV, ainsi que les titres VI et VII de l'annexe I.

Article 12

Assurance

1. L'obligation exposée à l'article 9 de la directive 95/18/CE s'entend, dans la mesure où elle concerne la responsabilité relative aux voyageurs, comme imposant à une entreprise ferroviaire d'être assurée de manière adéquate ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour pouvoir couvrir les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement.

2. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur la fixation d'un montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires. Le cas échéant, ce rapport est assorti de propositions ou de recommandations appropriées en la matière.

Article 13

Versement d'avances

1. Si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire visée à l'article 26, paragraphe 5, de l'annexe I verse sans délai, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi.

2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance n'est pas, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par voyageur.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n'est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du voyageur ou que la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation.

Article 14

Contestation de responsabilité

Même si l'entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité quant au préjudice corporel subi par un voyageur qu'elle transporte, elle s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers.

CHAPITRE IV

RETARDS, CORRESPONDANCES MANQUÉES ET ANNULATIONS

Article 15

Responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les retards, les correspondances manquées et les annulations est régie par le titre IV, chapitre II, de l'annexe I.

Article 16

Remboursement et réacheminement

Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport, les voyageurs ont immédiatement le choix entre:

- le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial des voyageurs, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectue dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visée à l'article 17; ou
- la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ou
- la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.

Article 17

Indemnisation relative au prix du billet

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes:

- a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes;
- b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation.

L'indemnisation d'un retard est calculée par rapport au prix que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard.

Lorsque le contrat de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard à l'aller ou au retour est calculé par rapport à la moitié du prix payé pour le billet. De la même manière, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard du service dans le cadre de tout autre type de contrat de transport permettant d'effectuer plusieurs voyages ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total.

Le calcul de la durée du retard ne tient pas compte des retards dont l'entreprise ferroviaire peut prouver qu'ils se sont produits en dehors des territoires dans lesquels le traité instituant la Communauté européenne est d'application.

2. L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

3. L'indemnisation relative au prix du billet n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR.

4. Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation s'il a été informé du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante minutes.

Article 18

Assistance

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire 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.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

- a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés;
- b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible;
- c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.

CHAPITRE V

**PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES
À MOBILITÉ RÉDUITE**

Article 19

Droit au transport

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d'organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu'une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1.

Article 20

Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

1. Sur demande, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets et/ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 19, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l'émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d'accompagnement a été imposée.

Article 21

Accessibilité

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent, par le respect des STI pour les personnes à mobilité réduite, à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train ou de personnel dans une gare, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.

Article 22

Assistance dans les gares

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, le gestionnaire des gares lui fournit gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel elle a acheté un billet ou débarquer d'un tel train, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1.

2. Les États membres peuvent prévoir une dérogation au paragraphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public attribué conformément à la législation communautaire, à condition que l'autorité compétente ait pris d'autres mesures ou dispositions qui permettent de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur.

3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément accessibles soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Article 23

Assistance à bord

Sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, les entreprises ferroviaires fournissent gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement.

Aux fins du présent article, on entend par assistance à bord les efforts faits, dans la mesure du raisonnable, pour permettre à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'avoir accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs si son handicap est tel ou sa mobilité est réduite à un point tel qu'elle ne peut avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.

Article 24

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 22 et 23 conformément aux points suivants:

- a) l'assistance est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs;
- b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications;
- c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager;

- d) sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de la gare, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits, à l'intérieur et à l'extérieur de la gare, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, demander une assistance;
- e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué à une heure fixée par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fournit l'assistance. L'heure fixée ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ annoncée ou l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement. Si aucune heure n'a été fixée à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, celle-ci se présente à l'endroit indiqué au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée ou avant l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement.

Article 25

Indemnisation relative à l'équipement de mobilité ou à un autre équipement spécifique

Si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de l'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite, aucune limite financière n'est applicable.

CHAPITRE VI

SÉCURITÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DU SERVICE

Article 26

Sécurité personnelle 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.

Article 27

Plaintes

1. Les entreprises ferroviaires établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement. Elles informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail.

2. Un voyageur peut déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire concernée. Dans un délai d'un mois, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse, laquelle doit lui être donnée dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de sa plainte.

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.

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.

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.

CHAPITRE VII

INFORMATION ET APPLICATION

Article 29

Information des voyageurs sur leurs droits

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyageurs informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyageurs peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, dans la gare et à bord du train, des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 30.

Article 30

Application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.

Chaque organisme est indépendant de tout gestionnaire de l'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.

Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent paragraphe et de ses ou de leurs responsabilités.

2. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

Article 31

Coopération entre organismes chargés de l'application

Les organismes chargés de l'application visés à l'article 30 s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de coordonner leurs principes de décision dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

CHAPITRE VIII

DISPOSITIONS FINALES

Article 32

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces régime et mesures à la Commission, au plus tard le 3 juin 2010, et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.

Article 33

Annexes

Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les annexes, à l'exception de l'annexe I, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Strasbourg, le 23 octobre 2007.

Par le Parlement européen
Le président
H.-G. PÖTTERING

Article 34

Dispositions modificatives

1. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en le complétant et nécessaires à la mise en œuvre des articles 2, 10 et 12 sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

2. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les montants financiers visés dans le présent règlement, autres que ceux visés à l'annexe I, en fonction de l'inflation, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

Article 35

Comité

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 11 bis de la directive 91/440/CEE.

2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1 à 4, et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.

Article 36

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement, au plus tard le 3 décembre 2012, et notamment en ce qui concerne les normes de qualité du service.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement et à l'article 10 ter de la directive 91/440/CEE. Il est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.

Article 37

Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur vingt-quatre mois après la date de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

ANNEXE II

INFORMATIONS MINIMALES QUE DOIVENT FOURNIR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES
ET/OU LES VENDEURS DE BILLETS**Partie I: informations préalables au voyage**

Conditions générales applicables au contrat

Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide

Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas

Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Accessibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes

Disponibilité de sièges en zones fumeur et non fumeur, en première et en deuxième classes, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits

Toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services

Disponibilité de services à bord

Procédures de réclamation pour les bagages perdus

Procédures de dépôt des plaintes

Partie II: informations pendant le voyage

Services à bord

Gare suivante

Retards

Correspondances principales

Questions relatives à la sécurité et à la sûreté

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

Cour de cassation
chambre civile 1
Audience publique du jeudi 28 avril 2011
N° de pourvoi: 10-15056
Publié au bulletin Cassation

M. Charruault, président
Mme Dreifuss-Netter, conseiller rapporteur
M. Mellottée, avocat général
SCP Nicolaÿ, de Lanouvelle et Hannotin, SCP Odent et Poulet, avocat(s)

REPUBLIQUE FRANCAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

LA COUR DE CASSATION, PREMIÈRE CHAMBRE CIVILE, a rendu l'arrêt suivant :

Sur le moyen unique :

Vu l'article 1150 du code civil ;

Attendu que le débiteur n'est tenu que des dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat, lorsque ce n'est pas par son dol que l'obligation n'est pas exécutée ;

Attendu que pour condamner la SNCF à verser à M. et Mme X..., lesquels avaient pris place, le 3 février 2008, à bord d'un train dont l'arrivée était prévue à la gare Montparnasse à 11 heures 15 afin de rejoindre l'aéroport de Paris-Orly où ils devaient embarquer à 14 h 10 à destination de l'île de Cuba, la somme de 3 136, 50 euros en remboursement de leurs frais de voyage et de séjour, de taxis et de restauration en région parisienne, et de leurs billets de retour à Saint-Nazaire, ainsi qu'une somme à titre de réparation du préjudice moral en découlant, la juridiction de proximité, constatant que l'arrivée s'était finalement effectuée à la gare de Massy-Palaiseau à 14 h 26, rendant impossible la poursuite du voyage, a retenu que d'une manière générale, les voyageurs qu'elle transporte ne sont pas rendus à destination quand ils sont en gare d'arrivée, notamment quand il s'agit de gares parisiennes et que, dès lors, la SNCF ne saurait prétendre que le dommage résultant de l'impossibilité totale pour les demandeurs de poursuivre leur voyage et de prendre une correspondance aérienne prévue était totalement imprévisible lors de la conclusion du contrat de transport ;

Qu'en se déterminant par des motifs généraux, sans expliquer en quoi la SNCF pouvait prévoir, lors de la conclusion du contrat, que le terme du voyage en train n'était pas la destination finale de M. et Mme X... et que ces derniers avaient conclu des contrats de transport aérien, la juridiction de proximité n'a pas donné de base légale à sa décision ;

PAR CES MOTIFS :

CASSE ET ANNULE, dans toutes ses dispositions, le jugement rendu le 18 novembre 2009, entre les parties, par la juridiction de proximité de Saint-Nazaire ; remet, en conséquence, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ledit jugement et, pour être fait droit, les renvoie devant la juridiction de proximité de Nantes ;

Condamne M. et Mme X... aux dépens ;

Vu l'article 700 du nouveau Code de procédure civile, rejette les demandes ;

Dit que sur les diligences du procureur général près la Cour de cassation, le présent arrêt sera transmis pour être transcrit en marge ou à la suite du jugement cassé ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, première chambre civile, et prononcé par le président en son audience publique du vingt-huit avril deux mille onze.

MOYEN ANNEXE au présent arrêt

Moyen produit par la SCP Odent et Poulet, avocat aux Conseils pour la Société nationale des chemins de fer français.

Il est fait grief à l'arrêt attaqué D'AVOIR condamné la SNCF à payer à M. Michel X... et à Mme Danièle Z..., son épouse, la somme de 3. 136, 50 €, augmentée des intérêts au taux légal à compter du 6 mars 2008, au titre de leur préjudice matériel, ainsi que la somme de 300 € au titre de leur préjudice moral,

AUX MOTIFS QUE selon l'article 1150 du code civil, s'agissant du préjudice matériel, le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat ; que la SNCF ne pouvait ignorer que, d'une manière générale, les voyageurs qu'elle transporte ne sont pas rendus à destination quand ils sont en gare d'arrivée, notamment quand il s'agit de gares parisiennes, et qu'un retard important à l'arrivée doublé d'une dépose dans une gare différente de celle prévue au départ peut avoir des conséquences dommageables pour un client transporté ; que si le transporteur ne peut être tenu d'indemniser toutes les conséquences dommageables qu'un retard dans l'arrivée des trains peut avoir pour ses clients, il ne peut affirmer que le dommage résultant de l'impossibilité totale de poursuivre leur voyage et de prendre une correspondance aérienne prévue était totalement imprévisible lors de la conclusion du contrat de transport ; que c'est le seul retard de plus de trois heures à l'arrivée du train, et dans une autre gare, qui a définitivement interdit aux époux X... de poursuivre leur voyage ; que la SNCF sera dès lors condamnée à leur rembourser les frais de voyage et séjour à Cuba (2. 827 €), taxi et restauration du 3 février 2008 dans l'attente du retour (87. 90 €) et billets de trains et suppléments de changement pour le retour (221. 60 €), soit une somme totale de 3. 136, 50 € que selon l'article 1149 du code civil, s'agissant du préjudice moral. les dommages et intérêts dus au créancier sont en général de la perte qu'il a faite et du gain dont il a été privé ; que les époux X... justifient du préjudice de n'avoir pu effectuer un voyage d'exception, qui sera réparé par une somme de 300 € ;

1° ALORS QUE, en matière contractuelle, le débiteur d'une obligation inexécutée ou exécutée avec retard peut être condamné, à raison de la perte subie par le créancier

ou du gain dont il a été privé, à réparer les dommages qui sont la suite immédiate et directe de l'inexécution de la convention ; qu'il peut alors être condamné au paiement de dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors de la conclusion du contrat ; que ce paiement constitue ainsi une modalité d'exécution de l'obligation non satisfaite ; que la SNCF est liée à ses clients par un contrat de transport, dont l'exécution débute à partir du moment où le voyageur monte dans le train et se termine lorsqu'il achève d'en descendre ; que sa responsabilité contractuelle est donc limitée à l'exécution de ce contrat et à ses conséquences immédiates et directes ; que s'il est possible pour la SNCF de prévoir qu'un retard affecte ses trains, elle ignore les projets pour lesquels ses clients les empruntent, de sorte que ces projets n'entrent pas dans le champ des obligations contractuelles qu'elle doit exécuter-- éventuellement sous le mode de dommages et intérêts ; qu'en décidant dès lors qu'en raison du retard survenu au train transportant les époux X... et de son changement d'arrivée la SNCF était tenue de leur rembourser les frais de séjour à Cuba, le juge de proximité, qui a fait entrer dans le champ de la responsabilité contractuelle des chefs de préjudice qui n'en relevaient pas, a violé les articles 1147, 1150 et 1151 du code civil ;

2° ALORS QU'en décidant également de condamner la SNCF, en raison du même retard et de la même modification d'arrivée à destination, à rembourser, sur le fondement de la responsabilité contractuelle, les frais d'avion engagés par le époux X... pour se rendre à Cuba, quand ces frais étaient totalement étrangers au contrat de transport liant les parties, le juge de proximité a derechef violé les articles 1147, 1150 et 1151 du code civil ;

3° ALORS QUE, pour justifier sa décision de faire entrer les frais ainsi engagés par les époux X... dans le champ de la responsabilité contractuelle de la SNCF et condamner celle-ci de ce chef, le juge de proximité a considéré que « d'une manière générale, les voyageurs qu'elle transporte ne sont pas rendus à destination quand ils sont en gare d'arrivée, notamment quand il s'agit de gares parisiennes » et que « le dommage résultant de l'impossibilité totale de poursuivre leur voyage et de prendre une correspondance aérienne prévue » est prévisible lors de la conclusion du contrat de transport (jugement, p. 4, § § 8-10) ; qu'à supposer que le terme du voyage en train ne soit pas la destination finale de ses clients, la SNCF ignore cette destination et l'existence de contrats de transports ultérieurs ; qu'elle n'a, de ce chef, aucune obligation contractuelle, même de moyen, d'en assurer la réalisation ou de garantir une correspondance entre les trains qu'elle met en service et des transports aériens qu'elle ignore ; qu'en se déterminant dès lors de la sorte, par des motifs impropres à justifier l'application de la responsabilité contractuelle de la SNCF à l'égard des frais engagés par les époux X... pour leur billet d'avion et leur séjour à Cuba, le juge de proximité a violé les articles 1147, 1150 et 1151 du code civil ;

4° ALORS QUE les dommages et intérêts exigibles au titre de la responsabilité contractuelle, qui sont une modalité d'exécution de l'obligation non respectée, ne peuvent indemniser que des dommages qui sont la suite directe et immédiate de l'inexécution ; qu'en décidant dès lors d'indemniser les frais de taxi et de restaurant allégués par les époux X..., quand ces frais étaient totalement étrangers à l'exécution du contrat de transport, le tribunal a violé les 1147, 1150 et 1151 du code civil ;

5° ALORS, en toute hypothèse, QUE, s'agissant spécialement des frais de taxi, la SNCF avait fait valoir dans ses écritures (p. 13) que le premier itinéraire invoqué par les époux, dont ils demandaient remboursement, ne faisait l'objet d'aucun justificatif ce qui était une raison suffisante de ne pas en accorder le remboursement

et que leur demande au sujet du second itinéraire reposait sur un pseudo justificatif qui excluait le bien-fondé de leur réclamation ; qu'il indiquait en effet que les époux X... étaient arrivés (14 h 10) avant d'être partis (15 h 30) ; qu'à supposer qu'il y eût inversion, poursuivait la SNCF, ces deux horaires n'en demeuraient pas moins impossibles car les époux X... n'avaient pas pu prendre un taxi à 14 h 10, dès lors que leur train retardé n'était arrivé à Massy qu'à 14 h 27, et qu'une arrivée en taxi à Montparnasse à 15 h 30 était également impossible puisque, selon la propre pièce adverse n° 7 des époux X..., ceux-ci ont acheté un billet de train à Orly à 15 h 34 ; qu'en décidant dès lors de condamner la SNCF à rembourser ces frais de taxi aux époux X..., sans avoir procédé à l'examen de ces éléments auquel il était explicitement invité, et qui eut été de nature à écarter la prétention de ces derniers, le juge a privé sa décision de base légale au regard des articles 1147, 1150 et 1151 du code civil ;

6° ALORS, en toute hypothèse également, QUE, s'agissant des frais de restaurant, la SNCF avait fait valoir dans ses écritures qu'ils ne pouvaient constituer pour les époux X... un dommage réparable dès lors que ces frais auraient été engagés par ces derniers même si le train était arrivé en lieu et heure prévus, c'est-à-dire à 11 h 15, sachant que leur avion n'était prévu qu'à 15 h 10 ; qu'en décidant dès lors, sans examen aucun et sans répondre à cette objection qui portait sur le bien-fondé même de la demande présentée, le juge a privé sa décision de motif, en violation de l'article 455 du code de procédure civile ;

7° ALORS QUE, s'agissant du préjudice moral, le juge a également décidé de faire peser sur la SNCF, au titre de la responsabilité contractuelle, le préjudice constitué, pour les époux X..., « par le fait de n'avoir pas pu effectuer un voyage d'exception », ces derniers étant ainsi privés d'un gain et s'étant vu infliger une perte ; qu'en faisant ainsi entrer dans le champ de la responsabilité contractuelle de la SNCF, liée à l'exécution de son contrat de transport, un titre de préjudice qui n'en relevait à aucun titre, et en diluant ainsi, comme dans le reste de sa motivation, la responsabilité contractuelle dans le domaine de la responsabilité civile de droit commun, le juge a violé les articles 1147, 1149 et 1150 du code civil.

Publication :

Décision attaquée : Juridiction de proximité de Saint-Nazaire du 18 novembre 2009

Titrages et résumés : RESPONSABILITE CONTRACTUELLE - Dommage - Réparation - Caractères du préjudice - Préjudice prévisible - Exclusion - Applications diverses - Contrat de transport ferroviaire - Impossibilité pour des voyageurs de prendre une correspondance aérienne en raison d'un retard

Le débiteur n'étant tenu, aux termes de l'article 1150 du code civil, que des dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat, lorsque ce n'est pas par son dol que l'obligation n'est pas exécutée, ne donne pas de base légale à sa décision la juridiction de proximité qui, pour condamner la société nationale des chemins de fer français (SNCF) à rembourser à un couple de voyageurs, partis le matin en train de Saint-Nazaire, et qui n'avaient pu, du fait d'incidents imputables à cette dernière, arriver à l'heure prévue à l'aéroport pour

poursuivre leur voyage, leurs frais de transport aérien et de séjour à l'étranger, leurs frais de restauration et de taxis en région parisienne, leurs billets de retour à leur domicile, ainsi qu'une somme au titre de leur préjudice moral, retient que d'une manière générale, les voyageurs qu'elle transporte ne sont pas rendus à destination quand ils sont en gare d'arrivée, notamment quand il s'agit de gares parisiennes et que, dès lors, la SNCF ne saurait prétendre que le dommage résultant de l'impossibilité totale pour les demandeurs de poursuivre leur voyage et de prendre une correspondance aérienne était totalement imprévisible lors de la conclusion du contrat de transport, sans expliquer en quoi la SNCF pouvait prévoir, lors de la conclusion du contrat, que le terme du voyage en train n'était pas la destination finale des intéressés et que ces derniers avaient conclu des contrats de transport aérien

TRANSPORTS FERROVIAIRES - Voyageurs - Contrat de transport - Exécution - Manquement - Dommage - Réparation - Conditions - Préjudice prévisible - Exclusion - Applications diverses - Impossibilité pour des voyageurs de prendre une correspondance aérienne en raison d'un retard.

TARIFS SOCIAUX DE LA SNCF

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
MILITAIRES, REFORMES ET PENSIONNES DE GUERRE				
Militaires	- isolés (toutes armes) - détachements (tous services)	75% 75%	Convention prise en application de l'article 41 du décret 83-817	
Carte famille militaire	Conjoint et/ou enfant(s) mineur(s) du militaire et qui voyagent avec lui	25 à 50%	Convention prise en application de l'article 41 du décret 83-817	
Réformés, pensionnés de guerre	Réformés, pensionnés ayant : - de 25 à 45% d'invalidité, - 50% d'invalidité et plus	50% 75%	Loi du 29 octobre 1921 (article 9) abrogée (texte	

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
			d'origine) Loi du 24 décembre 1940 (texte applicable)	
FAMILLES NOMBREUSES				
Familles ayant compris ou comprenant au moins 3 enfants de moins de 18 ans	- Famille ayant 3 enfants de moins de 18 ans - Famille ayant 4 enfants de moins de 18 ans - Famille ayant 5 enfants de moins de 18 ans - Famille ayant 6 enfants (ou plus) de moins de 18 ans	30% 40% 50% 75%	Loi du 29 octobre 1921 (texte d'origine) Décret n°80-956 du 1 ^{er} décembre 1980	Pièces justificatives du lien de parenté à fournir Concerne, les citoyens français, ressortissants des Etats signataires de l'accord sur l'EEE (résidant ou travaillant en France), étrangers en situation régulière résidant en France

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
				En cas de divorce, le parent chez qui est fixée la résidence des enfants
Familles ayant eu ou élevé au moins 5 enfants simultanément	-Famille non dissociée à la naissance du 5 ^{ème} enfant -Famille recomposée	30% sur le prix du tarif de base de 2 ^{nde} classe	Décision ministérielle du 21 juillet 1923	Idem
Familles ayant bénéficié ou ayant été en mesure de bénéficier, à un moment quelconque, d'une réduction consentie en vertu des dispositions	Chacun des parents et des deux enfants de moins de 18 ans jusqu'à ce que le dernier atteigne 18 ans	30%	Décret n°80-956 du 1 ^{er} décembre 1980	

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
indiquées ci dessus				
ALLER ET RETOUR POPULAIRES				
Billet d'aller et retour populaires Billet d'aller et retour de congé annuel	- Les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole, les salariés bénéficiant d'un régime de Sécurité sociale les dispensant de l'immatriculation aux assurances sociales, - Les salariés français résidant à l'étranger, - Les agriculteurs français ou originaires d'un EM, exploitants non assujettis à l'impôt général sur le revenu qui ne possèdent ou n'exploitent que des	25% pour chacun des trajets d'aller et de retour -dans les trains à réservation obligatoire en 2^{ème} classe, sur le Plein Tarif Loisir de 2^{ème} classe de la période considérée -dans les trains à réservation obligatoire de 1^{ère} classe, sur le Plein Tarif Loisir de 2^{ème} classe de la période normale auquel est ajouté la différence entre le prix du Plein Tarif Loisir 1^{ère} classe et le prix du Plein Tarif Loisir 2^{ème} classe	Décision ministérielle du 9 septembre 1936 et Décision ministérielle d'approbation du 12 janvier 1951	Une demande doit être présentée en gare au moins 24 heures à l'avance Des pièces justificatives peuvent être demandées aux voyageurs (certificat de l'employeur attestant la nature et l'emploi et l'octroi d'un congé payé...)

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30,49€, - Les travailleurs à domicile ou les personnes exerçant des professions de caractère artisanal, qui bénéficient, du point de vue fiscal, des dispositions prévues respectivement aux articles 80 ou 1452 ou 1457 du CGI, - Les demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE et bénéficiant d'une prestation service par le régime d'assurance chômage (ASSEDIC), dont le montant journalier ne dépasse pas la	-dans tous les trains à réservation facultative ou sans réservation sur le Tarif normal de 2^{ème} classe, quelle que soit la classe empruntée. 50% lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances, dans tous les trains sauf les TGV et trains couchettes si les trajets d'aller et retour sont commencés en période bleue du calendrier voyageurs, dans les TGV et trains couchettes, la réduction		

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	limite reprise au Recueil des prix, - Les stagiaires de la formation professionnelle n'appartenant pas aux catégories précédentes, suivant ou ayant suivi dans l'année en cours un stage assuré par un organisme ayant déposé une déclaration d'existence auprès du ministère chargé de la Formation professionnelle, - Les salariés en cessation anticipée d'activité et percevant un revenu de remplacement dont le montant ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix,	est appliquée dans les deux classes dans la limite des places attribuées à cette réduction Un minimum de parcours est fixé à 200 kilomètres, retour compris, l'itinéraire doit être le même pour l'ensemble des voyageurs Le trajet de retour doit être effectué au plus tard 61 jours après la date du trajet aller. <i>(Source : Tarifs voyageurs de la</i>		

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	- Le conjoint et les enfant âgés de moins de 21 ans, le père et ou la mère du célibataire, à la conditions que ces personnes habitent chez le demandeur	<i>SNCF</i>)		
Billet d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre	- Les titulaires au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation vieillesse prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées, - Les titulaires de l'allocation spéciale vieillesse	Choix entre : - un titre de transport d'aller et retour - deux titres de transport, un pour le trajet d'aller, l'autre pour le trajet de retour 25% pour chacun des trajets d'aller et de retour	Loi n°50-891 du 1^{er} août 1950	Une demande doit être présentée en gare au moins 24 heures à l'avance Des pièces justificatives peuvent être demandées aux voyageurs

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	- Les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret, - Les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers, - Les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans, - Les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies	50% lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances, dans tous les trains sauf les TGV et trains couchettes si les trajets d'aller et retour sont commencés en période bleue du calendrier voyageurs, dans les TGV et trains couchettes, la réduction est appliquée dans les deux classes dans la limite des places attribuées à cette réduction. <i>(Source : Tarifs voyageurs de la SNCF)</i>		

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	au titre de la loi du 9 avril 1898, - Les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi prévue par la loi du 18 décembre 1963, - Les préretraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par les ASSEDIC, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.			

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
HANDICAPES ET LEURS ACCOMPAGNATEURS				
Handicapés civils (ayant un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%)	Les personnes handicapées, titulaires de : a) la carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% b) la carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant mention canne blanche c) la carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant mention « Besoin d'accompagnement » d) la carte d'invalidité dont le	Pour la personne handicapée : Il doit être muni d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un tarif réduit s'il en remplit les conditions. Lorsque la personne se déplace en fauteuil roulant, elle est admise en 1^{ère} classe munie d'un titre de transport de 2^{ème} classe dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1^{ère} classe dans la limite des places disponibles	Décision ministérielle du 30 mars 1955 et Décision ministérielle du 21 mars 1983	Pièces justificatives à fournir

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention « Cécité » ou une « Etoile Verte » e) la carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention « Besoin d'accompagnement cécité » Les personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant Les accompagnateurs de ces personnes	50% sur le tarif Loisir standard ou gratuité Admission en 1^{ère} classe sans supplément de prix si la personne handicapée se déplace en fauteuil roulant L'accompagnateur doit voyager avec la personne handicapée sur le même parcours Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation, la réduction ou la gratuité est		

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
		appliquée en toute période du calendrier voyageurs. <i>(Source : Tarifs voyageurs de la SNCF)</i>		
ABONNEMENT DE TRAVAIL				
Abonnement de travail	- Les salariés affiliés à la Sécurité sociale ou à des régimes spéciaux d'assurances sociales - Les apprentis rémunérés des professions manuelles	Jusqu'à 75% de réduction sur le plein tarif Nombre de voyages illimité pour un trajet donné (du lieu de résidence au lieu de travail ou inversement) inférieur à 75km	Loi du 29 octobre 1921 (article 7) abrogée (texte d'origine) Décret n°2008-1501 du 30 décembre 2008	Une attestation de l'employeur doit être présentée lors du contrôle Cet abonnement est délivré à l'avance pour une utilisation immédiate

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
			(texte applicable)	
ABONNEMENTS POUR LES ELEVES ET ETUDIANTS APPRENTIS				
Abonnement libre circulation pour emprunt de lignes autres que TGV	Enfants, et jeunes gens âgés de moins de 21 ans à la date initiale de l'abonnement qui fréquentent régulièrement les écoles, les institutions, lycées, collèges, cours municipaux de dessin et autres établissements similaires d'enseignement primaire, secondaire, commercial, industriel ou professionnel Abonnement pour étudiants jeunes gens âgés de moins de 26 ans à la date initiale de	Jusqu'à 80% de réduction sur le tarif kilométrique Le prix de l'abonnement dépend de la longueur du trajet	Décision ministérielle du 29 décembre 1951	Présentation d'un certificat de scolarité Carte nominative pour un trajet donné permettant l'achat de fichets mensuels ou hebdomadaires à libre circulation pour les parcours hors lignes à grande vitesse ou de fichets mensuels à nombre limité de trajet en

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	l'abonnement qui suivent régulièrement l'enseignement des établissements d'enseignement supérieur, des écoles techniques supérieures, des grandes écoles... Abonnement pour apprentis : jeunes gens âgés de moins 23 ans à la date initiale de l'abonnement effectuant leur apprentissage en France ou dans un EM			cas d'emprunt de TGV circulant sur les lignes à grande vitesse Le titre de transport est constitué par l'ensemble indissociable d'une carte et d'un fichet qui doivent être en cours de validité lors du voyage Parcours du domicile au lieu des études ou de l'apprentissage Voyage en 2^{ème} classe mais surclassement possible au prix plein tarif

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
				Extension aux apprentis se rendant dans les EM de l'UE : réduction accordée jusqu'à la frontière
Abonnement TGV à nombre limité de voyages	Idem	Idem Le prix de l'abonnement dépend de la longueur du voyage	Décision ministérielle du 5 janvier 1982	L'abonnement permet d'effectuer 9 trajets simples pendant le mois pour lequel il est souscrit
PROMENADES D'ENFANTS				
Promenades d'enfants (tarif de groupe)	Groupe d'au moins 10 personnes et jusqu'à 99 personnes composé : - d'enfant ou jeunes gens n'ayant pas atteint l'âge de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres	75% dans tous les trains TGV, Corail Téoz et Corail de nuit, dans la limite des places disponibles aux différents tarifs, dans les TER et Corail intercités en période bleue du calendrier voyageurs (en	Décision ministérielle du 29 décembre 1951 et Décision ministérielle du 29 avril	

Tarifs	Catégories de bénéficiaires	Taux de réduction et conditions d'application	Base légale	Observations
	philanthropiques un voyage d'instruction ou un déplacement à la campagne ou au bord de mer, - et de leurs accompagnateurs éventuels, à raison d'un au maximum pour 10 enfants ou fraction de 10 effectuant ensemble un voyage aller et retour, peut obtenir un titre de transport collectif à prix réduit	période blanche, une réduction de 30% peut être proposée)	1988	

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	6
TITRE PRELIMINAIRE : ETAT DES LIEUX DU SYSTEME DES TRANSPORTS FERROVIAIRES DE VOYAGEURS EN FRANCE	9
Chapitre I : Les transports ferroviaires en France.....	9
Section 1 : Histoire des transports ferroviaires français.....	9
§1 : L'arrivée des transports ferroviaires.....	9
§2 : La création de la Société Nationale des Chemins de Fer (SNCF)	11
Section 2 : Le groupe SNCF	13
§1 : L'organisation du groupe SNCF	13
§2 : L'évolution récente de la SNCF et l'influence communautaire	15
Chapitre II : L'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires	18
Section 1 : La dynamique communautaire : la politique ferroviaire commune	19
§1 : La logique communautaire d'intégration	19
§2 : Les réformes du secteur ferroviaire : les « paquets ferroviaires »	22
Section 2 : La mise en œuvre de la politique ferroviaire commune.....	29
§1 : Les exemples de la France et de la Grande-Bretagne.....	29
§2 : L'avenir du transport ferroviaire de voyageurs en France	32
PARTIE I : LA FORMATION DU CONTRAT DE TRANSPORT	37
Titre I : La phase précontractuelle à la conclusion du contrat de transport	37
Chapitre I : L'information précontractuelle	37
Section 1 : La diffusion de l'information précontractuelle	38

§1 : Une information multimodale	38
§2 : La mise en œuvre d'une information multimodale.....	40
Section 2 : Le contenu obligatoire de l'information précontractuelle.....	43
§1 : Le contenu du contrat de transport	43
§2 : L'obligation d'information précontractuelle	45
Chapitre II : La distribution des titres de transport.....	46
Section 1 : Les différentes méthodes de distribution des titres de transport.....	46
§1 : Le guichet unique	46
§2 : Les services de distribution par internet.....	49
Section 2 : Les conditions d'annulation des titres de transport des consommateurs ..	51
§1 : Une possibilité soumises à conditions	51
§2 : Des titres de transport réutilisables et combinables	52
Titre II : Le contenu du contrat de transport.....	56
Chapitre I : Le prix des titres de transport	56
Section 1 : Les tarifs commerciaux	56
§1 : Le contrôle étatique des tarifs.....	56
§2 : Le système tarifaire national	60
Section 2 : Les tarifs sociaux.....	62
§1 : Une obligation de service public	62
§2 : Détails des tarifs sociaux	64
Chapitre II : Les prestations de services des entreprises ferroviaires	66
Section 1 : Les services obligatoires	66

§1 : L'assistance des personnes à mobilité réduite	66
§2 : L'information des voyageurs en temps réel.....	67
Section 2 : Les attentes concernant la qualité des services.....	69
§1 : Les services minimums.....	69
§2 : Le rôle des régions et de l'Etat dans la gestion des services	70
PARTIE II : L'EXECUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT	71
Titre I : L'exécution du contrat de transport pendant le voyage	71
Chapitre I : Le devoir d'assistance à l'égard des voyageurs	71
Section 1 : Les retards.....	71
§1 : L'obligation de gestion	72
§2 : L'avenir de la législation en matière de retards	74
Section 2 : Les modalités de l'obligation d'assistance	75
Chapitre II : Les obligations de sécurité et de qualité du transport.....	77
Section 1 : L'obligation de résultat en matière de sécurité du transport.....	77
§1 : Un régime de responsabilité sans faute.....	77
§2 : Les causes d'exonération.....	78
Section 2 : Un service de qualité minimum	80
§1 : Les normes minimales qualité du service de transport ferroviaire	80
§2 : Des engagements qualité interentreprises ferroviaires	81
Titre II : L'exécution du contrat de transport après le voyage	82
Chapitre I : Les différents types de recours	82
Section 1 : Les recours non juridictionnels.....	82

§1 : La mise en place d'un médiateur indépendant compétent pour tous les litiges de transports ferroviaires de voyageurs	82
§2 : Le rôle de la FNAUT.....	85
Section 2 : Les recours juridictionnels	86
§1 : Les actions fondées sur la responsabilité contractuelle des entreprises ferroviaires.....	87
§2 : Les actions fondées sur la responsabilité délictuelle des entreprises ferroviaires.....	87
Chapitre II : Les indemnisations	88
Section 1 : Les compensations envisageables.....	88
§1 : En cas de retard, d'annulation du voyage et en cas de perte ou d'endommagement de bagages	89
§2 : L'obligation de mise en place d'un mécanisme interne de traitement des plaintes propre à chaque entreprise ferroviaire	94
Section 2 : Les indemnisations minimums obligatoires	94
§1 : En cas de blessures ou de décès	94
§2 : Le calcul de l'indemnisation.....	96
CONCLUSION.....	99
REMERCIEMENTS	100
BIBLIOGRAPHIE GENERALE.....	101
ABREVIATIONS	108
ANNEXES	110