

Conférence de presse – 5 avril 2019

Les transports publics en Europe : droits des voyageurs et future législation

**Une première concrétisation : la charte européenne des voyageurs
Des chantiers de longue haleine : égalisation des conditions de concurrence
entre modes de transport et droits des voyageurs multimodaux**

Les chantiers législatifs qui attendent les futures institutions européennes à l'issue des élections du mois de mai se précisent.

La Charte des voyageurs signée par l'Union internationale des transports publics (UITP) et la Fédération européenne des voyageurs (EPF) est une traduction concrète des évolutions allant dans le sens d'une prise en compte effective du passager dans le cadre d'une approche politique européenne favorable à une mobilité durable.

Parmi les autres chantiers en cours :

- *La poursuite de la refonte du règlement 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires,*
- *Les premières réflexions sur l'internalisation des coûts externes des modes de transport,*
- *La prise en compte de droits des voyageurs qui utilisent successivement plusieurs moyens de transport en cas de dysfonctionnement.*

1/ La Charte européenne des voyageurs UITP-FEV

L'objectif de la charte est de renforcer le dialogue entre exploitants, autorités de transport et clients pour améliorer la qualité de service et traduit l'engagement des opérateurs en ce sens.

Parmi ses points abordés, la charte souligne **le devoir d'informer le voyageur** avant et pendant son trajet, en insistant sur l'information en temps réel, surtout en cas de dysfonctionnement, qui correspond à une très forte exigence des utilisateurs. Cette attente peut en partie être satisfaite par les nouvelles technologies disponibles, mais ne dispense pas les compagnies de transport de conserver d'autres sources éprouvées (téléphone, imprimés, personnel sur place). En effet, dans l'Union européenne, 30 % de la population n'a pas accès à Internet et une proportion importante avoue ne pas être à l'aise avec l'outil informatique. La charte retient le principe de **consultation des usagers** en amont de modifications de service importantes.

La charte réaffirme l'impératif de fournir un service fiable et ponctuel, ainsi qu'une assistance aux voyageurs en cas de perturbations, un soin particulier devant être apporté aux personnes souffrant de déficience auditive ou visuelle. Elle reprend aussi les obligations à remplir pour le déplacement des **personnes à mobilité réduite** en y incluant la concertation avec leurs associations représentatives pour trouver les solutions appropriées. A cet égard figure l'obligation, pour les entreprises, de **former le personnel** en contact avec les personnes à mobilité réduite (à noter que cette obligation figure dans le projet de refonte du règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires actuellement en discussion à Bruxelles.)

Point important : **la gestion des réclamations émises par les clients** figure dans la charte. Il s'agit en effet d'un indicateur essentiel pour connaître au jour le jour les défaillances de la qualité de service afin d'y remédier. Dans de nombreux pays (Scandinavie, Grande-Bretagne, Allemagne), la gestion des réclamations figure parmi les critères contractualisés d'évaluation de la qualité de service.

La conclusion retient un principe de **réciprocité** : en listant les **obligations** qui incombent aux clients utilisant les transports publics d'un côté, et en reconnaissant l'utilité, pour améliorer le service, d'assurer la **représentation des voyageurs** dans les instances responsables des transports. C'est aussi l'une des revendications de la FNAUT pour que ce principe figure dans la future LOM, en complément des dispositions déjà adoptées dans la loi pour un nouveau pacte ferroviaire de juin 2018.

Pour le moment disponible en anglais, allemand et français, cette charte a vocation à être **reprise et déclinée localement** par des accords entre les entreprises, autorités de transport, et associations d'utilisateurs.

En annexe : Charte des voyageurs UITP-FEV

2/ Internalisation des coûts externes des transports

Il s'agit là d'une toute première démarche préliminaire destinée à examiner dans quelle mesure et à quelle échéance – lointaine, on parle de 10 à 15 ans –, la législation européenne pourrait statuer sur cette question politiquement sensible. Présente dans un premier texte de la Commission européenne de 2011, l'idée de faire payer à chaque mode de transport, par une tarification appropriée, la totalité des coûts qu'il occasionne, a depuis progressé (Eurovignette). La Commission souhaite aller plus loin et dresser un état des lieux pour chiffrer les effets externes de chaque mode de transport, afin de définir ensuite les mesures d'internalisation envisageables sur la base des principes de « l'utilisateur-payeur » et du « pollueur-payeur ». C'est l'objet de l'étude confiée par la Commission à l'Université de Delft, « *Multimodal Sustainable Transport : which role for the internalisation of external costs ?* », avec de premières conclusions sur la tarification de l'infrastructure et l'internalisation des externalités des transports. Cette étude s'est dans un premier temps attachée à comparer les coûts externes et d'infrastructure des différents modes de transport avec les charges et taxes payées par les divers utilisateurs dans les 28 pays de l'Union européenne.

Les externalités négatives sont ainsi évaluées à 1 000 milliards € annuels (7% du PIB de l'Union) et correspondent principalement au coût des accidents, des atteintes à l'environnement et à la santé et de la congestion de la circulation (250 milliards € à elle seule). 50% de ces 1 000 milliards sont imputables aux atteintes à l'environnement. En valeur absolue, la route est responsable de plus des trois quarts des coûts externes des transports. Les transports maritimes et aériens se taillent la part du lion dans les coûts environnementaux. Pour le transport routier, les coûts des accidents (25 000 morts et 170 000 blessés graves/an) et de la congestion sont comparables. Les coûts externes du transport fluvial et du chemin de fer sont en revanche bien moindres.

La comparaison entre les coûts externes et d'infrastructure et les charges et taxes payées par les utilisateurs montre que l'utilisateur, comme le pollueur, ne paie pas la totalité des coûts qu'il occasionne et le rapport conclut que c'est surtout le **principe de la « société payeuse »** qui s'applique. Pour le moment, ce sont les utilisateurs du transport ferroviaire qui payent (presque) la totalité du coût marginal dont ils sont responsables, ce dont sont loin les utilisateurs de la route (100% du réseau ferroviaire européen est soumis à péage, contre 1% du réseau routier.)

Les prochaines étapes de ces travaux devraient affiner les données collectées :

- dans quelle mesure les recettes des charges d'infrastructure couvrent les dépenses,
- qui supporte réellement les coûts,
- quelles sont les possibilités de recouvrement des coûts externes non couverts,
- et quels sont les instruments d'internalisation utilisés dans les pays qui mettent en place une mobilité durable.

Les résultats des études menées au cours de la prochaine législature contribueront aux futurs débats sur la **politique des transports** de l'Union européenne, dont l'échéance législative est de toute façon lointaine, compte tenu de la complexité et de la sensibilité du sujet.

En annexe : Étude sur l'internalisation des coûts externes des transports

3/ Droits des voyageurs multimodaux

Apparu en 1990, le projet de **réseau transeuropéen de transport** (TEN-T) a pour objectif la réalisation d'un réseau complet de routes, de lignes ferroviaires, de voies navigables et maritimes comprenant les aéroports, les gares et les terminaux de bus et cars correspondants. En parallèle, la promotion des **droits des voyageurs** dans l'ensemble de l'Union européenne doit promouvoir le développement de la mobilité des citoyens. A cet effet, **cinq règlements modaux** sur les droits des voyageurs ont à ce jour été publiés : un pour chacun des quatre modes de déplacement (aérien, ferroviaire, maritime et routier) et un cinquième insistant sur les droits des personnes à mobilité réduite dans leurs déplacements.

Après la Commission en 2011, le Parlement européen a émis à son tour une résolution en faveur d'une couverture des **droits des voyageurs qui utilisent successivement différents modes de transport**. La démarche a été complétée en 2017 par une consultation publique menée par la Commission auprès de la population pour connaître son degré de connaissance de ses droits et ses attentes. L'idée est de sortir les droits des voyageurs des quatre approches modales, jugées réductrices, dans la mesure où les déplacements incluent très souvent plusieurs modes. A noter que 98,5% des déplacements multimodaux visés par l'étude comprennent un trajet aérien. C'est pourquoi l'une des toutes premières et prudentes recommandations est de revoir le règlement 261/2004 sur les droits des voyageurs aériens en y incluant des composantes multimodales.

L'approche politique de ce sujet complexe reste très ouverte, en particulier à cause de l'évolution rapide des **technologies de l'information**, avec notamment l'arrivée de plateformes digitales vendant des produits multimodaux. L'étude conclut donc prudemment qu'il est nécessaire d'observer de près l'évolution du marché au cours des prochaines années avant d'entrer dans le processus législatif. Il est néanmoins clair que ces nouveaux droits des passagers multimodaux seront circonscrits aux domaines de l'information et de la billetterie intégrées et dépendront de l'ouverture et de la disponibilité des données, ainsi que de la coopération des diverses parties prenantes.

Étude préliminaire de la Commission européenne sur les droits des voyageurs multimodaux :
<http://tinyurl.com/yyngdj72>



CHARTRE EUROPEENNE DU VOYAGEUR UITP-FEV

UNE CHARTRE POUR UN OPERATEUR CENTRÉ SUR LE CLIENT

Le souci prioritaire du client est un élément essentiel dans le développement d'un transport public de haute qualité. Cette charte du passager représente un outil qui fournit une opportunité de renforcer le dialogue entre clients, opérateurs et autorités organisatrices.

En fonction des circonstances locales variables, les opérateurs et les autorités locales ont différents domaines de responsabilité pour remplir leurs engagements envers les clients. L'objectif sera qu'ils travaillent ensemble pour assurer des améliorations de service aux clients; ils se mettront d'accord pour déterminer comment leurs responsabilités sont partagées et procéderont à un examen régulier de cette répartition.

RECOMMANDATIONS POUR LE CONTENU

1. ENONCÉ DE L'ENGAGEMENT DE L'OPERATEUR POUR SES CLIENTS

Cette charte constitue un engagement volontaire par les opérateurs et les autorités de transport public et elle est conçue pour augmenter la qualité du service en répondant mieux aux besoins des clients. Les opérateurs et les autorités s'engagent à satisfaire les attentes des passagers figurant dans cette charte et à suivre les recommandations de la Fédération Européenne des Voyageurs exposées lors de la phase de préparation de cette charte.

2. CONTRATS DE TRANSPORT ET BILLETS

Sans préjudice des accords avec un payeur tierce partie et pour des offres ponctuelles spéciales, les opérateurs et/ou les autorités doivent offrir des conditions de contrat et des tarifs au grand public sans discrimination directe ou indirecte fondée sur la nationalité ou la résidence du consommateur final.

Les opérateurs et/ou les autorités délivrent des billets pour leurs services par le canal de plus d'un point de vente et en particulier offrent des solutions d'achat en ligne. Les opérateurs et/ou les autorités continuent de développer et d'offrir des solutions de billetterie tenant compte des besoins des clients.

3. SÛRETÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS

La sécurité des clients et des employés est la plus grande priorité des opérateurs. Les opérateurs prendront toute disposition nécessaire pour assurer de hauts niveaux de sécurité pendant le déroulement des opérations de transport.

Dans le cadre de leurs capacités et de leurs responsabilités les opérateurs assureront de hauts niveaux de sécurité en coopérant avec les autorités concernées en conformité avec les droits des personnes et au respect de leur vie privée et en échangeant de l'information sur les meilleures pratiques relatives à la prévention des actes susceptibles de détériorer le niveau de sécurité.

4. L'INFORMATION DU CLIENT

L'information pour des passagers, avant et durant le voyage, est précise et pertinente. Elle est fournie de différentes manières adaptées aux besoins ressentis par les clients à la lumière des circonstances locales, avec une attention particulière aux besoins des clients affectés d'une déficience visuelle et/ou auditive, incluant :

- L'information sur les lieux où acheter les billets, où trouver les horaires, les tarifs et les autres informations sur le service est disponible au moyen d'imprimés, par internet, par des points d'information, des applications mobiles ou par téléphone. Les exploitants et/ou les autorités devront faire tous leurs efforts possibles pour fournir de l'information en temps réel, y compris l'information sur les perturbations ou les retards, par exemple à l'aide d'applications sur téléphones ou sur des panneaux électroniques aux gares ou points d'arrêt.
- L'information sera disponible à bord des véhicules. Tous les véhicules affichent un numéro de trajet identifiable et une destination. Le personnel à bord des véhicules et aux stations est en mesure d'informer les clients sur l'emplacement des arrêts et des correspondances.
- Les opérateurs ou, lorsque c'est préférable, les autorités, doivent rendre publiques, par des moyens pertinents, les décisions d'interrompre les services. Chaque fois que possible, cette information doit être faite avant la mise en œuvre de la décision.
- Les opérateurs ou, lorsque c'est préférable, les autorités doivent faire tous les efforts possibles pour organiser des consultations avec les représentants des passagers quand les changements prévus affectent de manière sévère les clients.

5. FIABILITÉ, PONCTUALITÉ

Les services de transport public sont assurés comme indiqué dans les horaires avec un haut niveau de ponctualité. Le personnel fera tous les efforts raisonnables pour respecter les horaires publiés.

Dans le cas où des facteurs externes influent sur la ponctualité et la fiabilité des services, tous les efforts seront faits pour minimiser les inconvénients pour les clients et pour fournir de l'information et, si nécessaire, pour porter assistance aux passagers. Là où cela s'avère pertinent, l'information sur les problèmes de ponctualité et de fiabilité sera fournie avec une attention particulière pour les besoins des passagers ayant une déficience auditive et/ou visuelle.

6. PROPRETÉ, CONDITION DES INSTALLATIONS FIXES ET DES VÉHICULES

Dans le cadre de leurs responsabilités, les opérateurs devront s'assurer que les installations fixes du transport public telles que stations, abris ainsi que les véhicules sont régulièrement nettoyés et

tenus en bon état. Les installations fixes endommagées ou hors service telles qu'ascenseurs ou escaliers mécaniques sont réparées aussi vite que possible; pendant la réparation des installations, des solutions de remplacement telles qu'une assistance humaine ou un transport de substitution sont offertes aux passagers à mobilité réduite sans coût supplémentaire.

7. CONFORT DU VOYAGE

Dans le but d'assurer un voyage plaisant et confortable, des inspections régulières sont effectuées pour s'assurer que tous les véhicules ont une ventilation, un chauffage et un éclairage suffisants. Les conducteurs ont été pleinement formés aux techniques de conduite sécuritaire pour optimiser le confort du client. Les véhicules sont conduits avec les nécessaires égards pour le confort et la sécurité des clients.

8. ACCESSIBILITÉ

Les opérateurs et les autorités devront prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer l'accessibilité au système de transport public en prenant en compte les différents types d'exploitation de transport public, les conditions et situations locales et les besoins de tous les passagers y compris ceux à mobilité réduite. Les solutions d'accessibilité sont conçues avec les représentants des personnes à mobilité réduite dans la mesure du possible.

Les opérateurs et les autorités devront assurer une formation visant à augmenter la prise de conscience des besoins des personnes handicapées parmi tous les personnels travaillant en station et à bord des véhicules et qui sont directement au contact des voyageurs. Les directives définies par le Forum Européen du Handicap (EDF), l'UITP, et l'Union Internationale de la Route (IRU) peuvent être utilisées.

Sur demande, les opérateurs et/ou les autorités devront fournir aux personnes à mobilité réduite l'information sur l'accessibilité des services et sur les conditions d'accès aux véhicules et doivent informer les personnes à mobilité réduite sur les équipements de bord.

9. COMMENTAIRES ET RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Dans le but d'améliorer la qualité du service, la réaction du client est la bienvenue. Les opérateurs devront informer les clients sur la manière dont ils peuvent les contacter pour faire connaître leur point de vue. Les besoins particuliers des passagers déficients visuels ou auditifs seront pris en considération.

Une première réponse accusant réception des suggestions et des réclamations des clients, ou, quand le problème soulevé ne nécessite pas d'enquête complémentaire, donnant une réponse au problème, devra être envoyée aussi rapidement que possible, et de préférence dans un délai de trois semaines maximum. Les réponses finales donneront les raisons de l'acceptation ou du rejet de la réclamation.

Dans le but d'obtenir la réponse la plus pertinente dans un délai raisonnable, les clients devront fournir le plus de détails possible en déposant une réclamation ou une suggestion, tels que la date, l'heure, la ligne, la station/l'arrêt, le numéro de contact téléphonique ou l'adresse, etc... Les réclamations devront être déposées dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le service régulier s'est déroulé ou aurait dû se dérouler.

10. OBLIGATIONS DU CLIENT

Les clients doivent être en possession d'un billet valide tout au long du voyage et doivent le présenter sur demande à un représentant de l'opérateur.

Les actions des clients peuvent avoir un impact sur la qualité du service procuré. Il est demandé aux clients de reconnaître les besoins de tous les passagers et il leur est demandé en particulier :

- D'aider à maintenir les véhicules sûrs et propres en n'abandonnant pas leurs déchets, en ne plaçant pas les bagages ou les objets sales sur les sièges et en évitant l'usage d'appareils ou d'équipements bruyants ou intrusifs.
- De ne pas fumer en quelque partie que ce soit d'un véhicule ou dans toute zone désignée comme non-fumeur.
- De se comporter d'une manière respectueuse et responsable à la fois envers les employés et les autres clients.
- De respecter le règlement de l'opérateur concernant le transport de certains types de bagages et d'animaux.
- De permettre aux clients à mobilité réduite de se déplacer dans les parties du véhicule qui leurs sont réservées, y compris d'utiliser les places assises prioritaires et de leur offrir toute aide pertinente si nécessaire.
- De ne pas parler ou distraire le conducteur quand le véhicule est en mouvement.
- De signaler au conducteur ou au représentant de l'opérateur tout problème qu'ils constatent sur le véhicule, en particulier tout dégât ou besoin de nettoyage urgent.
- D'aider le service à fonctionner avec ponctualité et fiabilité en donnant un signal clair pour monter à bord du véhicule ou en descendre (là où il est demandé de le faire par l'opérateur) et de se tenir prêt à monter ou descendre rapidement, prenant en compte en permanence le besoin d'assurer le confort et la sécurité de tous les clients.

11. LA REPRÉSENTATION DES CLIENTS

Pour assurer un meilleur dialogue entre les opérateurs/autorités et les clients, les passagers peuvent être représentés par des organisations structurées et indépendantes, quand sont discutés les droits et les obligations qui s'appliquent aux passagers d'après la loi européenne ou nationale.

Signé à Bruxelles le 16 janvier 2019 :

Mohamed Mezghani,
Secrétaire général de l'UITP

Michel Quidort,
Président de la FEV

Ulrich Weber,
Président du Comité européen de l'UITP

Willy Smeulders,
Membre du Bureau directeur de la FEV

	<p>L'UITP est L'Union Internationale des Transports Publics dans l'Union Européenne. L'UITP rassemble plus de 400 opérateurs de transports publics urbains, suburbains et régionaux ainsi que les autorités de tous les états membres. Elle représente le point de vue des services de transport de personne à courte distance de tous modes : bus, transport ferroviaire régional et suburbain, métro, métro léger et tramway, navette fluviale.</p>
	<p>La Fédération Européenne des Voyageurs est un rassemblement d'associations d'usagers des transports et d'associations de promotion de la mobilité durable qui prône l'amélioration des normes applicables aux transports publics et aux services de transport ferroviaire international à longue distance. Par la réalisation d'enquêtes, la publication de rapports, l'organisation de conférences et un travail constructif auprès des opérateurs de transports et des autorités organisatrices, la FEV milite pour l'amélioration des droits des voyageurs en Europe.</p>



Sustainable Transport Infrastructure Charging and Internalisation of Transport Externalities

Huib van Essen

17 December 2018





Overview of the Study

- **Objective:**

To assess the extent to which the 'user pays' and the 'polluter pays' principles are implemented

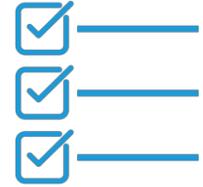
- **Time frame:** September 2017 – May 2019

- **Project team:** CE Delft, Ricardo, Infras, TRT, Planco, ISL, PMR

Scope of the study

- **Transport modes:**
 - Road, rail, inland waterway (entire network)
 - Aviation, maritime (selected (air)ports)
- **Geographical scope:**
 - EU28/27 and all Member States
 - Selected countries (Norway, Switzerland, Japan, USA (California and Missouri), Canada (Alberta and British Columbia))
- **Base year:** 2016

Deliverables



Close to finalised:

- Handbook on the external costs of transport
- Overview of transport infrastructure expenditures and costs
- Transport taxes and charges in Europe

Work in progress:

- The state of play of internalisation in the European transport sector
(comparison of costs with taxes & charges)
- Summary report providing an overview of the main findings of the other four deliverables, policy applications and the potential for further internalisation of transport externalities

Handbook on external costs of transport

- Methodology and data for each cost category:
 - Based on latest available literature
 - Peer reviewed by external experts
 - Up-to-date input values (unit costs) and output values (cost per km)
- Previous Handbooks focused on *marginal* costs
- This Handbook *also* focuses on *total* and *average* costs

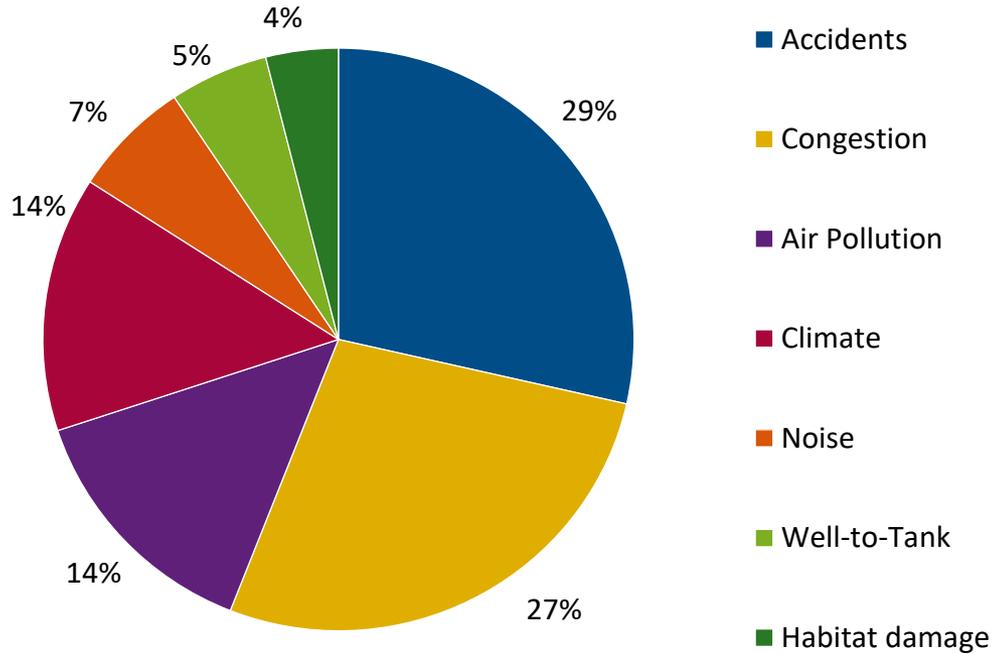
- Cost categories:
 - Accidents
 - Air pollution
 - Climate
 - Noise
 - Congestion
 - Well-to-tank
 - Habitat damage
 - Other



Shares of external cost categories in total cost EU28

Including estimate for aviation and maritime

Including road congestion: total delay costs

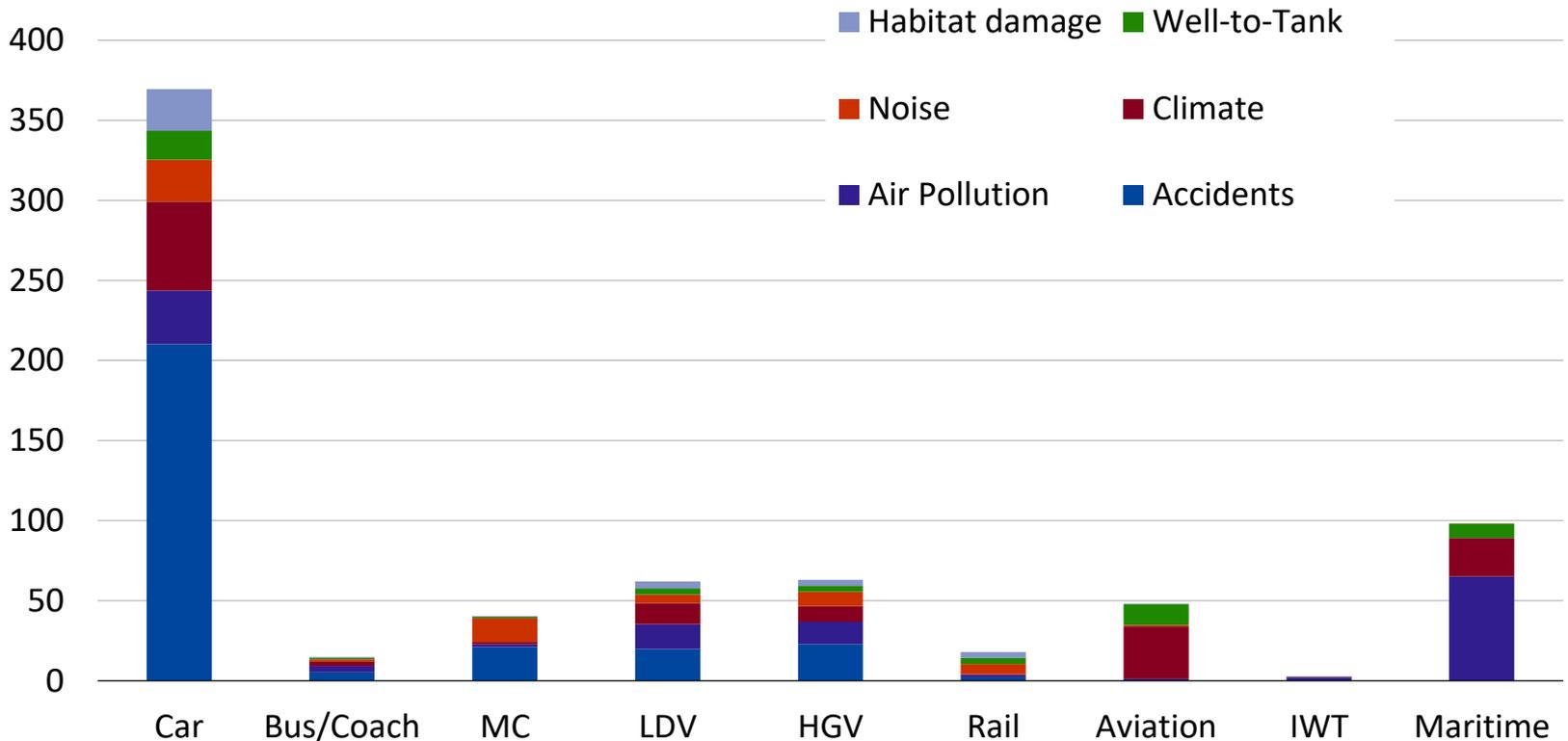


Total external costs transport for the EU28 in 2016

- Total external costs in EU28 for **road, rail and IWT**:
 - **€ 571 billion**, excl. road congestion
 - + € 270 billion (total delay costs) = **€ 841 billion** incl. road congestion
 - **Aviation** (50% allocated to origin; 50% to destination):
 - **€ 33 billion** for all traffic to/from selected 33 EU airports
 - *Indicative estimate*: **€ 48 billion** for all traffic to/from all EU airports
 - **Maritime shipping** (50% allocated to origin; 50% to destination):
 - **€ 44 billion** for all traffic to/from selected 34 EU ports
 - *Indicative estimate*: **€ 98 billion** for all traffic to/from all EU ports
 - *Indicative estimate* all external cost **all modes** EU28: **€ 987 billion** (6.6% of GDP)
-

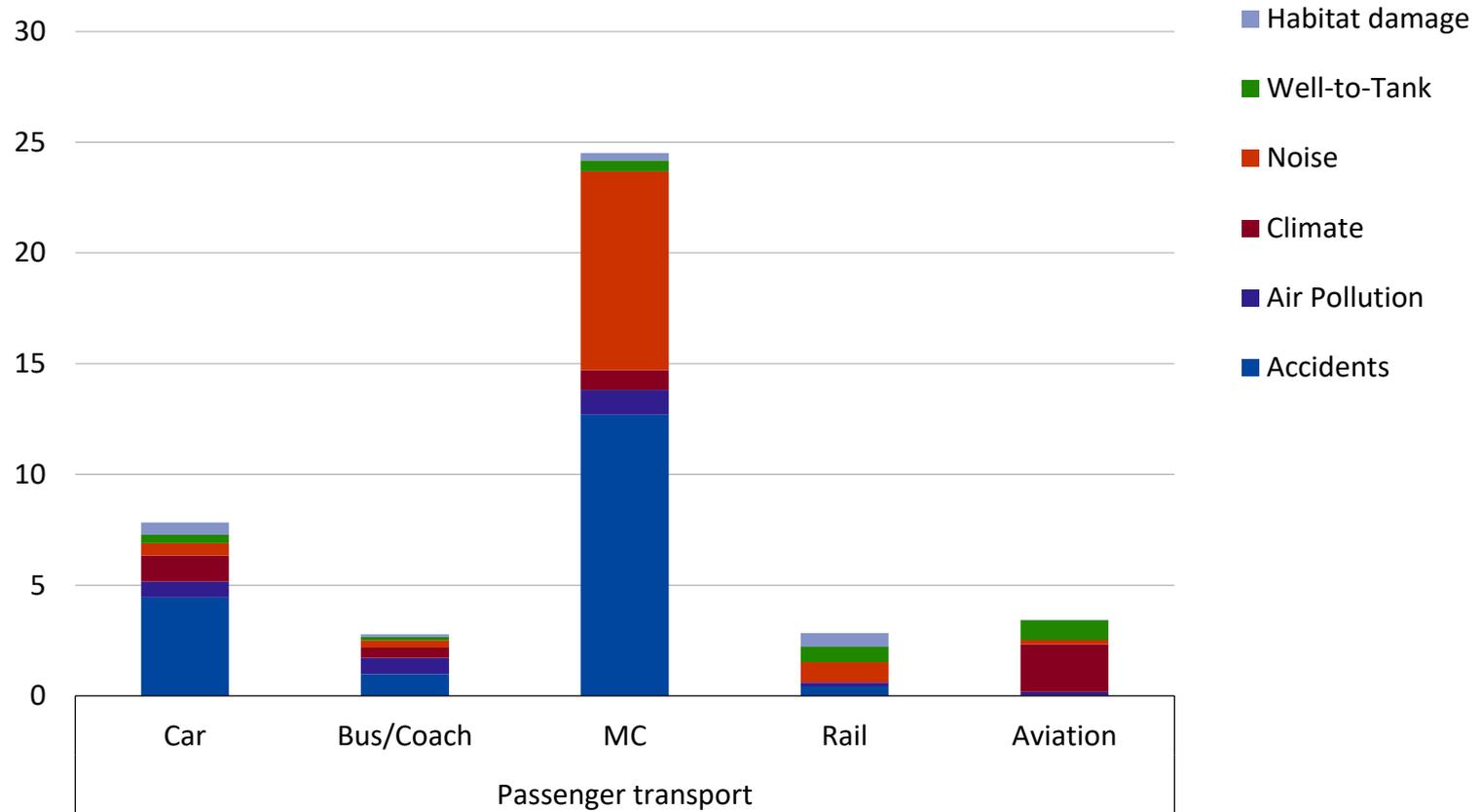
Total external costs per transport mode for EU28 in 2016

Billion € per year



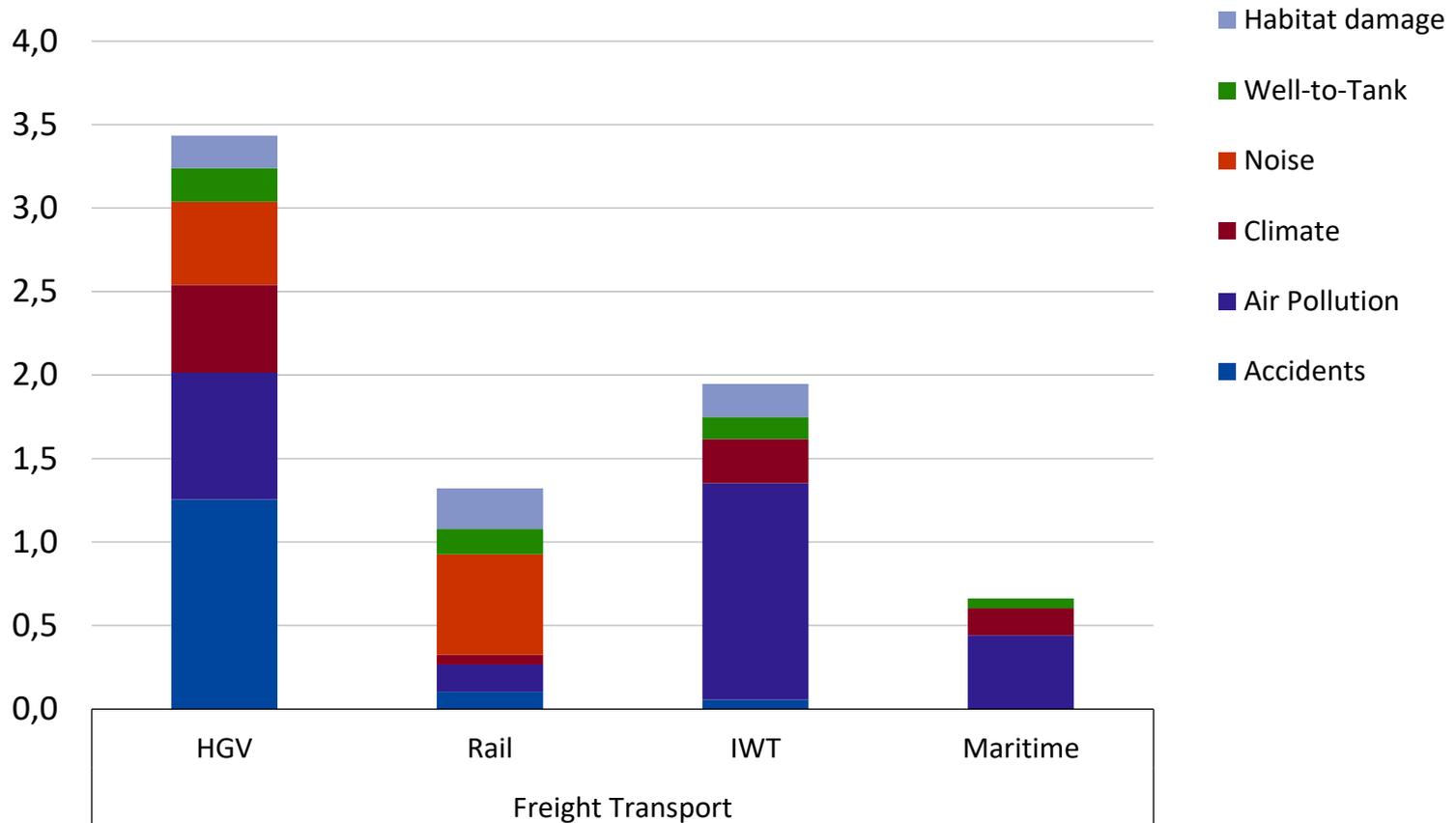
Average external costs per mode at EU28 level - Passenger

€-ct/pkm



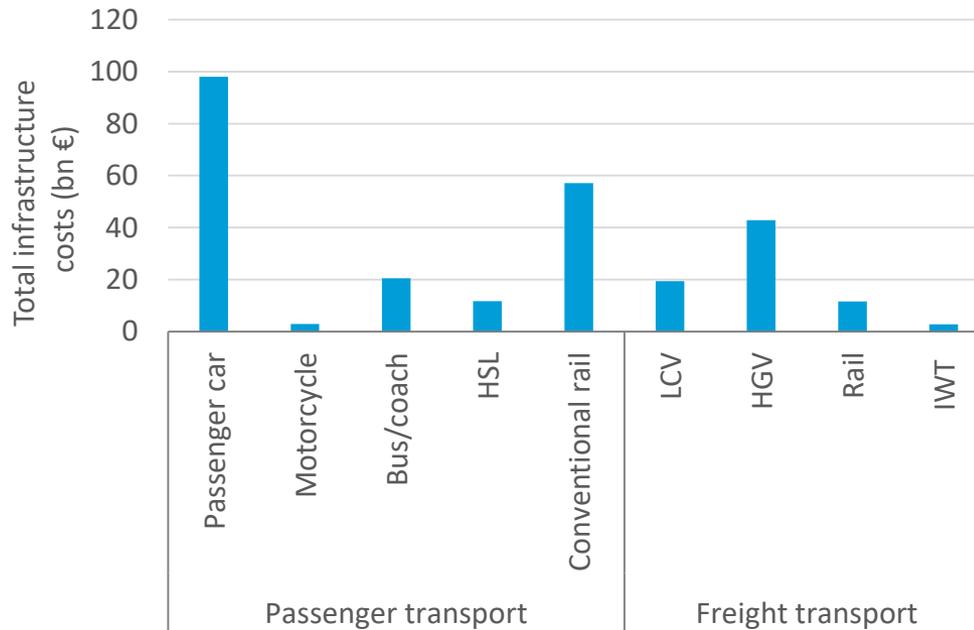
Average external costs per mode at EU28 level - Freight

€-ct/tkm



Infrastructure costs

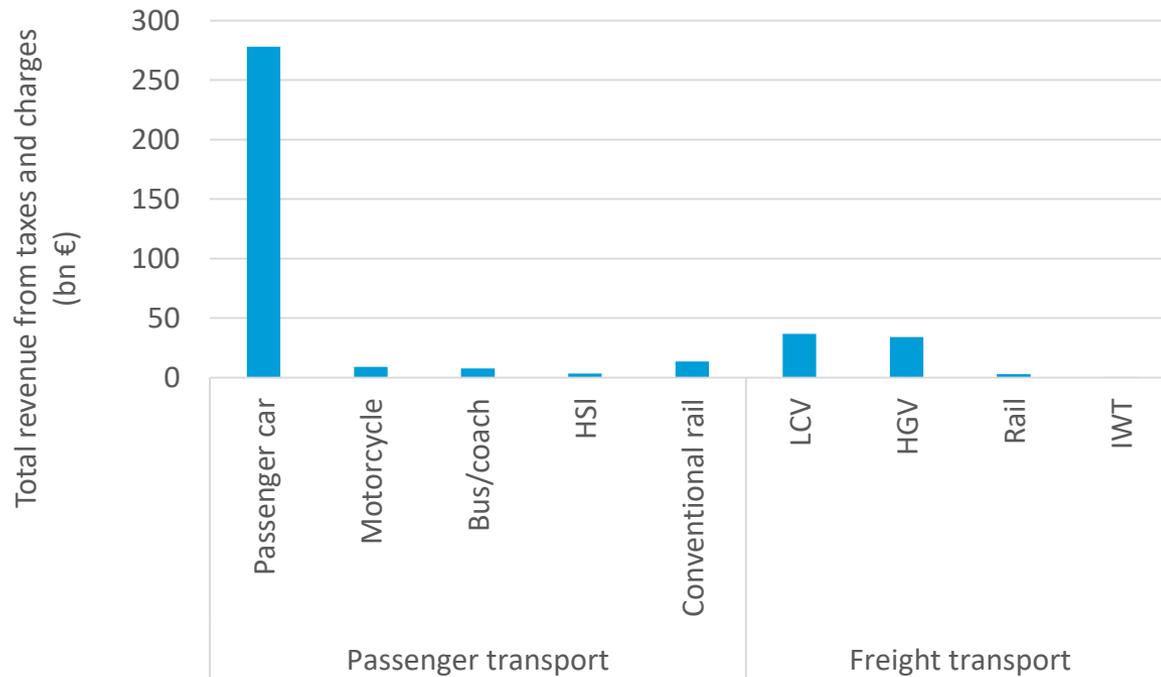
- Detailed data gathering on expenditures for all modes and all Member States
- Translated to costs (capital costs and running costs)
- Total infrastructure costs for road, rail and IWT in 2016 amount 267 billion €



- Total infrastructure costs for 33 airports: 14 billion €; for 34 ports: 1.4 billion €

Taxes and charges EU28

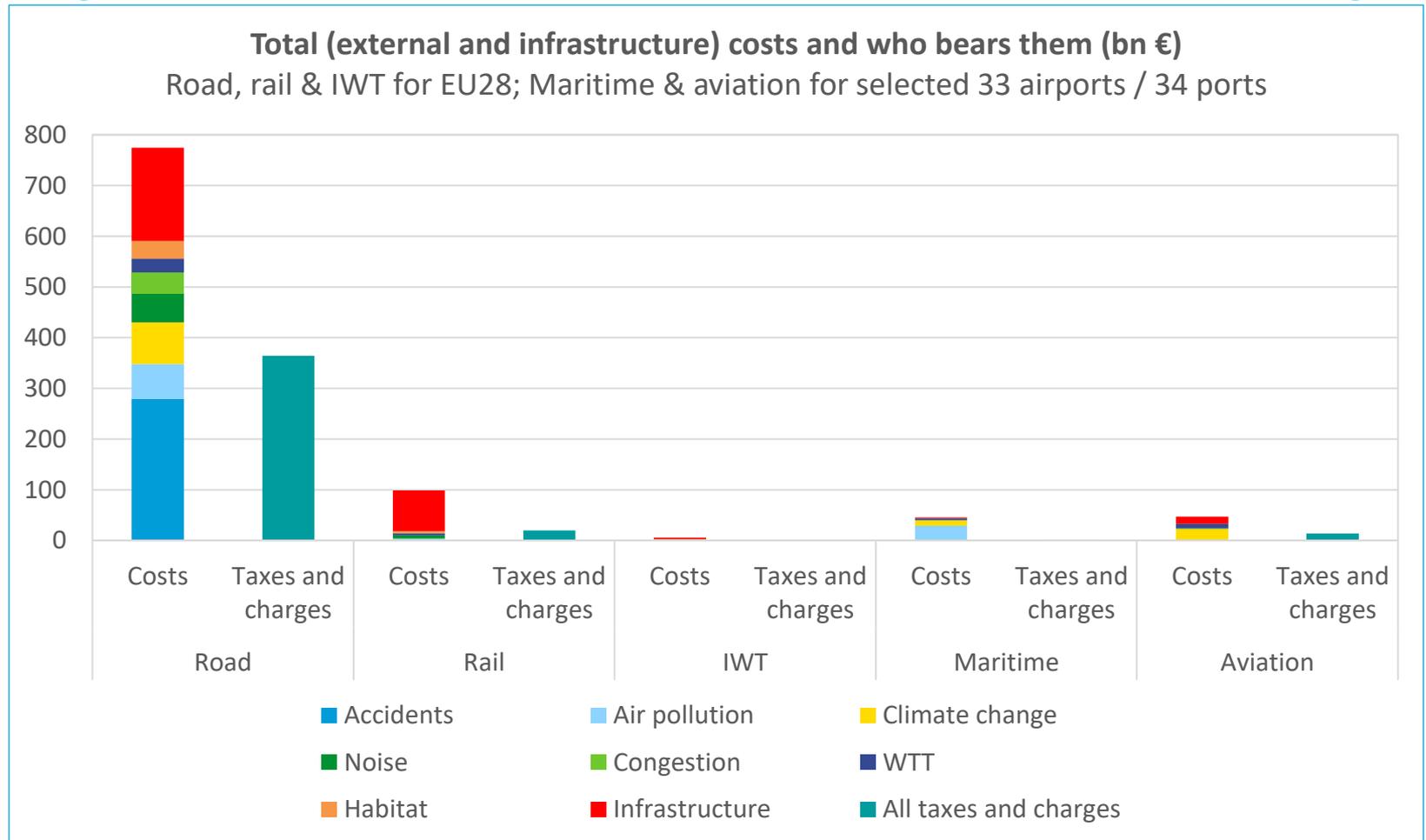
- Detailed data gathering for all modes and all Member States
- Taxes and charges on energy, vehicles, infrastructure use, insurance, other
- Total revenues for road, rail and IWT in 2016 amount 385 billion €



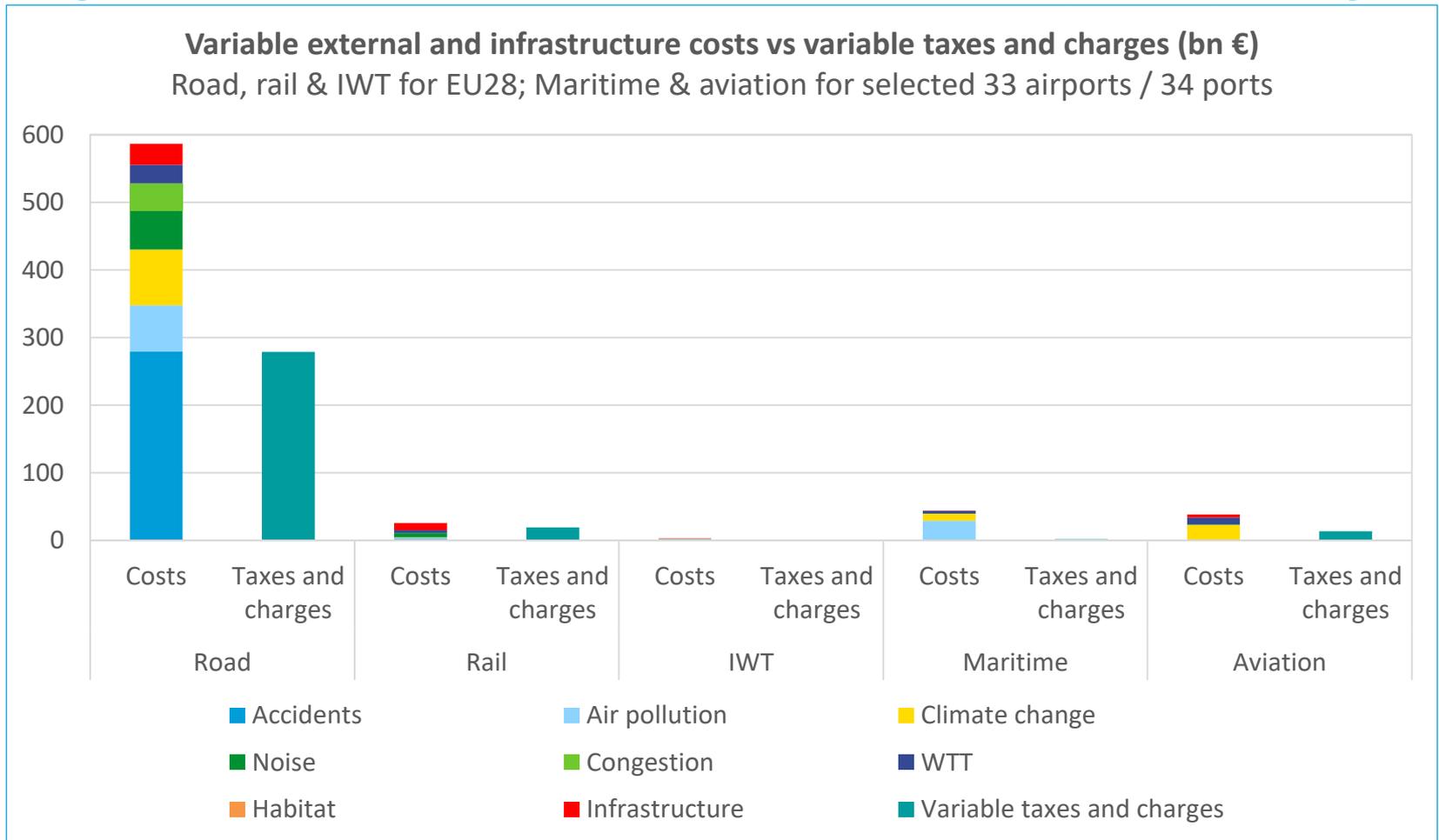
12 Total revenues for 33 airports: 13.5 billion €; for 34 ports: 1.8 billion €



Degree of internalisation for EU28 – total cost, taxes, charges



Degree of internalisation EU28 – variable cost, taxes, charges

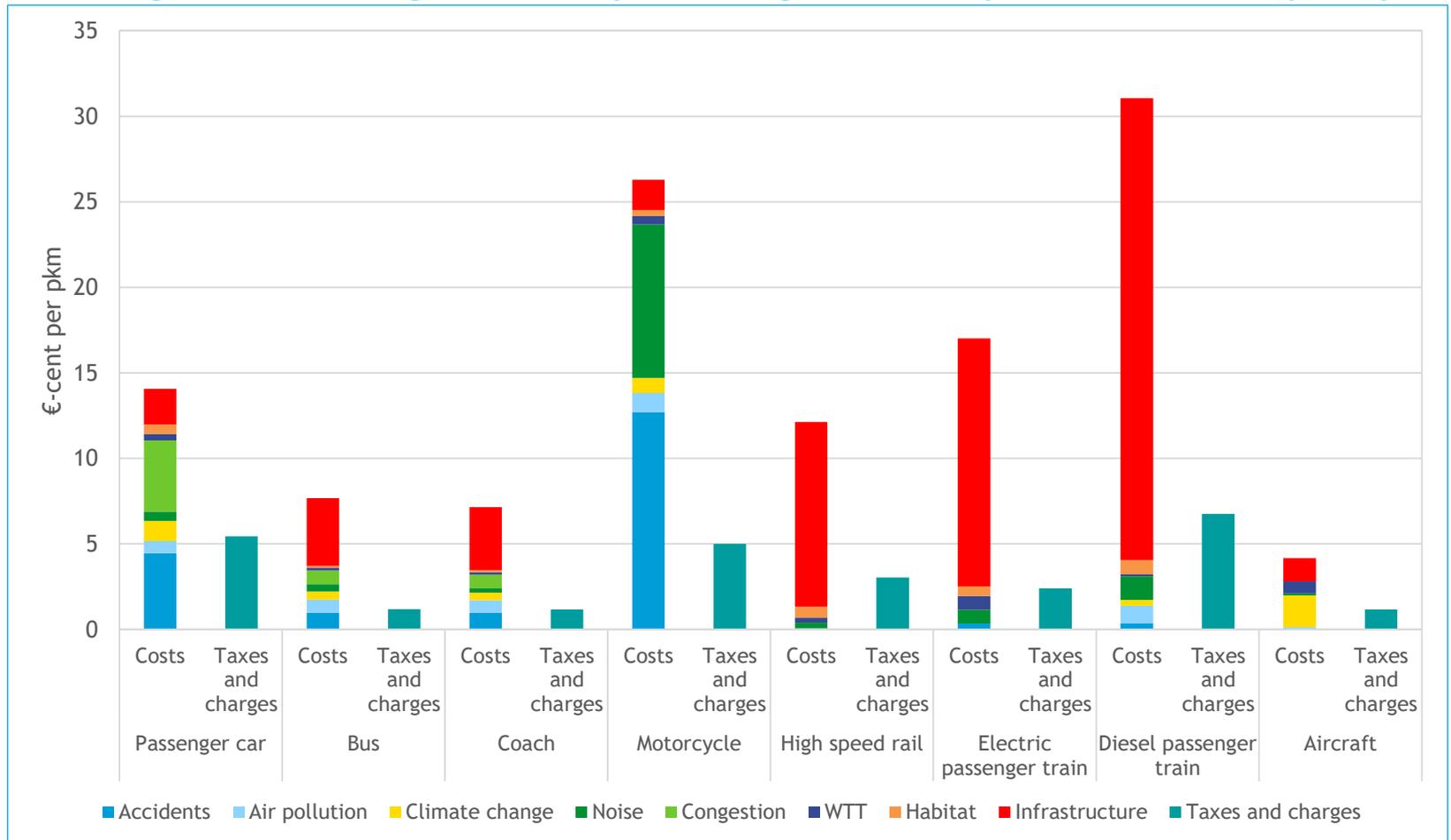


Comparing transport modes on degree of internalisation

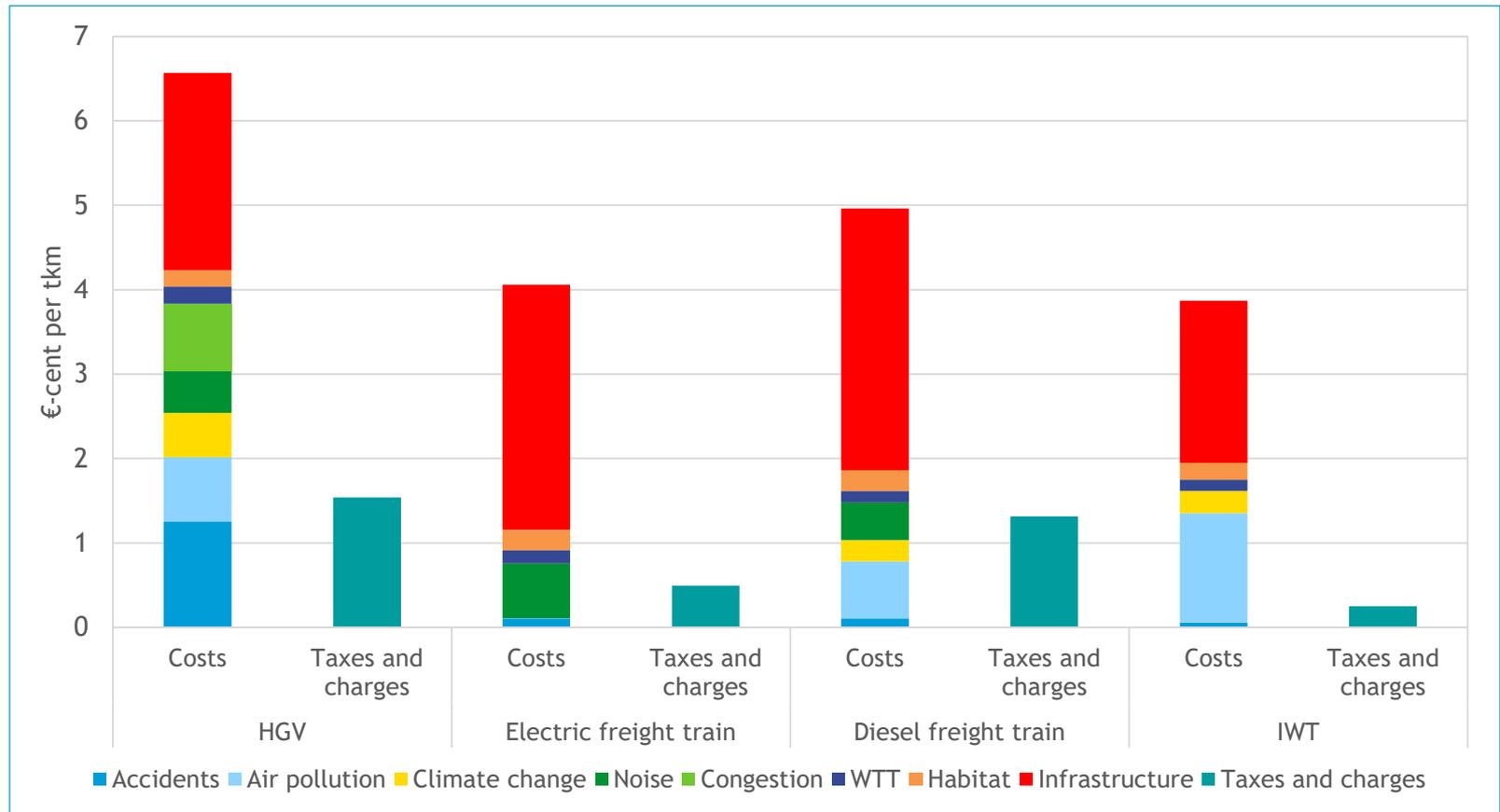
- For passenger transport: cost per passenger-km (pkm)
- For freight transport: cost per tonne-km (tkm)
- Relative costs also affected by type of load (e.g. heavy bulk has much lower cost per tkm than containers)
- Transport modes compete in specific markets



Coverage of average cost - passenger transport modes (per pkm)



Coverage of average cost - freight transport modes (per tkm)



- Light commercial vehicles: cost 22.0 €-ct/vkm; taxes & charges 6.8 €-ct/vkm

Robustness and limitations

- External costs:
 - Methodologies are very mature but continuously evolving
 - Data limitations in some countries and for some cost; assumptions needed
 - Just impacts included that are fully proven
- Infrastructure costs
 - Extensive data search in all countries
 - Still many data gaps which have been filled by extrapolation
 - Some cost data is very sensitive, particularly for (air)ports
- Transport data:
 - Data limitations for some modes and vehicle categories: motorcycles, light commercial vehicles, aviation, and particularly maritime shipping



Thank you for your attention!

- Mail: essen@ce.nl
- Web page: www.cedelft.eu

