

# 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 chartre 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 chartre 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 chartre et à suivre les recommandations de la Fédération Européenne des Voyageurs exposées lors de la phase de préparation de cette chartre.

#### 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>