

# LES BONNES PRATIQUES DE QUALITÉ DE SERVICE DES SERVICES FERROVIAIRES LIBREMENT ORGANISÉS DE VOYAGEURS : L'ANALYSE DE LA FNAUT



Marc DEBRINCAT, Jean LENOIR, Michel QUIDORT, Nina SOTO et Anne-Sophie TRCERA.

# **SOMMAIRE**

SOM	INTRODUCTION		
INTI			
	ntation de la FNAUT		
Conte	exte	4	
Objet	t de l'étude	6	
1. IN	FORMATION HORAIRE ET TARIFAIRE	7	
		_	
1.1	Politique de desserte	/	
1.3	Information noraire  Information tarifaire		
1.5	Information writing		
2. TA	ARIFS	9	
2.1	Réservation obligatoire ou incitative selon le type de train	Q	
2.1	Politique tarifaire	14	
2.3	Tarifs sociaux		
2.4	Classement des offres		
3. DI	STRIBUTION	18	
0. 1			
3.1	Politique de distribution	18	
3.2	Application internet mobile	19	
4. OI	JALITE DE SERVICE	24	
4.1	Confort à bord		
4.2	Assistance à bord		
4.3	Service clients		
4.4	Attentes relatives aux trains de nuit	31	
5. DI	ROITS DES VOYAGEURS	32	
5.1	Retards et annulations	32	
5.2	Droits des voyageurs	34	
C SE	RVICES D'ASSISTANCE DES PMR	27	
0. SE	RVICES D'ASSISTANCE DES PMR	3/	
6.1	Principes : les droits et obligations imposés par le règlement	39	
6.1.1	Le droit au transport des PSH et PMR	39	
6.1.2	Le droit à l'information des PSH et PMR	41	
6.1.3	Une accessibilité physique des gares et du matériel roulant et une mise à disposition du matériel adapté		
(14	pour les PSH et PMR		
6.1.4 6.1.5	Un service accessibilité conçu pour les PSH et PMR		
6.2	Les sanctions encourues par le transporteur.		
6.2.1	Sanctions administratives		
6.2.2	Sanctions civiles		
6.2.3	Sanctions pénales	55	
6.3	Étude comparative de cinq services d'assistance		
6.4	Synthèse des bonnes pratiques relatives aux services d'assistance	69	
7. GO	DUVERNANCE	73	
CON	ICLUSION	74	

# INTRODUCTION

## Présentation de la FNAUT

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT), créée en 1978, rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises et plusieurs associations ou fédérations nationales, soit au total environ 80 000 adhérents.

La FNAUT s'intéresse à tous les modes de transport : ferroviaire, aérien, et routier, qu'il s'agisse des voyageurs ou du fret, et à tous leurs enjeux, économiques, sociaux et écologiques.

## 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 le développement de l'autopartage,
- pour l'amélioration de la sécurité routière,
- pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien, de la santé publique et de l'environnement global.

Association de consommateurs agréée par l'État, la FNAUT conseille et défend, individuellement et collectivement, les usagers de tous les modes de transport public. Elle les représente également auprès des Pouvoirs publics, des autorités organisatrices et des entreprises de transport.

Soucieuse de la protection de l'environnement et groupe de pression d'intérêt général, elle s'efforce d'infléchir la politique des transports en faveur d'une politique réellement durable, permettant une réduction de la consommation de pétrole et des émissions de gaz à effet de serre.

Cette politique vise, par le report modal, à une réduction du trafic automobile notamment en ville, du trafic de poids lourds sur longue distance et du trafic aérien sur courte distance. Elle implique de faire payer aux modes les plus agressifs pour l'environnement ce qu'ils coûtent à la collectivité, afin d'enrayer leur extension et de financer les modes alternatifs. Elle a pour objectif de favoriser un aménagement équilibré du territoire afin d'enrayer l'étalement urbain et de maîtriser la demande de transport.

À la suite de l'ouverture du marché des liaisons ferroviaires internationales, l'ouverture du marché national du transport ferroviaire de voyageurs est possible à compter du 12 décembre 2020, selon les dispositions du code des transports issues de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire. L'article L. 2121-12 du code des transports pose le principe de cette ouverture : « Les entreprises ferroviaires peuvent assurer des services de transport ferroviaire dans les conditions prévues au présent article et aux articles L. 2122-9, L. 2122-10 et L. 2133-1 ».

L'ouverture du marché national du transport ferroviaire de voyageurs, à partir de décembre 2020, devrait se traduire par l'arrivée progressive de nouveaux services et de nouveaux opérateurs dans le secteur des Services ferroviaires Librement Organisés (SLO).

Dans le cadre de cette concurrence sur le marché, en open access, les services commerciaux sont assurés, selon l'expression consacrée, aux risques et périls de l'exploitant. Ce dernier ne bénéficie, contrairement aux services publics de transport ferroviaire, ni de droits exclusifs sur une ligne ou un réseau, ni de compensation financière d'obligations de service public - qui n'existent pas. Leur seule rémunération provient des recettes commerciales perçues auprès des voyageurs.

C'est en Italie que le marché de la grande vitesse ferroviaire a le plus évolué sous l'effet de l'ouverture à la concurrence, avec l'arrivée des trains Italo (Nuovo Trasporto Viaggiatori). Ce bouleversement du marché ferroviaire italien a eu des effets positifs : « La qualité du produit Italo a en effet incité sa concurrente publique à améliorer ses services, sa ponctualité, le confort de ses trains et l'offre dédiée aux voyageurs d'affaires. Le marché a doublé entre Milan et Rome depuis l'arrivée du nouvel opérateur. Et les prix ont baissé en moyenne de 40%... \(^1\) » (Déplacementspro.com, 9 novembre 2020). La crise due à la Covid-19 vient bouleverser ce succès.

Dans d'autres États membres, on peut relever des développements intéressants de services SLO sur des lignes saisonnières. C'est le cas de l'initiative de la compagnie privée RDC<sup>2</sup>: une liaison ferroviaire de nuit entre l'île de Sylt en Mer du Nord (Allemagne) et les Alpes bavaroises et autrichiennes (Salzbourg). Cette liaison relie deux pôles importants d'attraction touristique d'hiver comme d'été. RDC Deutschland est la filiale de l'entreprise nord-américaine RDC (Rail Development Corporation) entrée sur le marché ferroviaire européen en exploitant le train-auto Hambourg-Île de Sylt, haut-lieu de villégiature allemand (pas de liaison routière entre le continent et l'ile).

La compagnie privée tchèque RegioJet<sup>3</sup> a lancé une autre initiative de train de nuit à travers l'Europe Centrale et les Balkans en desservant 5 pays entre la République Tchèque et la Croatie, via la Slovaquie, la Hongrie et la Slovénie, dont les tarifs sont particulièrement modiques (à partir de 22 euros en place assise et de 30 euros en couchette).

 $<sup>^{1}\,\</sup>underline{\text{https://www.deplacementspros.com/transport/italie-les-trains-a-grande-vitesse-italo-ntv-en-grande-difficulte}$ 

 $<sup>^2 \ \</sup>underline{\text{https://www.railpassion.fr/reseaux-etrangers/allemagne\%E2\%80\%89-rdc-deutschland-lance-nouvelle-liaison-de-nuit/}$ 

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> https://www.railtech.com/policy/2020/07/02/regiojet-launches-five-country-train-to-adriatic-sea/?gdpr=accept

Sur la base de ces exemples, il y aurait, probablement, un marché spécifique pour des liaisons saisonnières en France vers les lieux touristiques à certaines saisons.



Le train de nuit Briançon-Paris à Embrun (05) en juillet 2019

Parmi les services ferroviaires librement organisés notifiés à l'Autorité de Régulation des Transports<sup>4</sup>, on relève des projets émanant de Flixtrain, Railcoop, RENFE, et Thello. La liaison à grande vitesse Thello Paris-Lyon-Milan est prévue pour débuter en juin 2021.

 $<sup>^{4}\ \</sup>underline{https://www.autorite-transports.fr/le-ferroviaire/les-notifications-et-les-saisines/}$ 

# Objet de l'étude

A la suite de l'étude réalisée en 2019<sup>5</sup>, visant à déterminer les dispositions juridiques européennes et nationales du droit des contrats, du droit de la consommation et du droit des transports, qui s'appliquent obligatoirement aux entreprises de transport ferroviaire de voyageurs, la FNAUT souhaite pouvoir la compléter par ses attentes en matière de qualité de service pour les SLO.

Au vu du faible niveau des dispositions juridiques relatives à la distribution ou à l'assistance aux voyageurs, la recherche d'accords volontaires entre entreprises ferroviaires, pourrait être favorable à la fluidité du parcours client en correspondance entre plusieurs entreprises ferroviaires.

Un des objectifs de l'étude est de pouvoir présenter nos attentes de qualité de service aux nouveaux entrants puis de pouvoir évaluer leurs services.

Le champ de l'étude porte sur les services librement organisés nationaux et internationaux et se place dans la perspective d'entreprises ferroviaires qui exploiteront une ou quelques lignes plutôt qu'un réseau complet.

En ce qui concerne le chapitre 6 accessibilité, l'étude porte essentiellement sur le service d'assistance en gare et dans les trains. L'examen comparatif de services d'assistance de plusieurs entreprises ferroviaires européennes et la mise en avant de bonnes pratiques d'assistance relève d'une demande expresse de la Direction Générale des Infrastructures de Transport et de la Mer, commanditaire de l'étude.

Les abréviations suivantes sont utilisées :

- PSH: Personne en Situation de Handicap,

- PMR : Personne à Mobilité Réduite.

Le plan de l'étude est le suivant :

## Introduction

- 1. Information horaire et tarifaire
- 2. Tarifs
- 3. Distribution
- 4. Qualité de service
- 5. Droits des voyageurs
- 6. Services d'assistance des PMR
- 7. Gouvernance

Conclusion.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> https://www.fnaut.fr/les-regles-applicables-aux-contrats-de-transport-ferroviaire-de-voyageurs-marc-debrincat/

# 1. INFORMATION HORAIRE ET TARIFAIRE

## 1.1 Politique de desserte

Dans le cadre des services librement organisés, l'entreprise ferroviaire définit librement les lignes et les arrêts qu'elle entend desservir.

- L'articulation des horaires avec ceux des autres services (SLO ou services conventionnés) desservant une gare peut être recherchée afin de favoriser les correspondances au sein du mode ferroviaire.
- Des sondages des voyageurs ou des habitants des bassins de population des lignes desservies pourraient être des indicateurs de l'adéquation de l'offre à la demande. L'exemple de ce sondage dans le cadre d'un service TER<sup>6</sup> est intéressant alors même qu'il ne s'agit pas d'un service librement organisé mais d'un service conventionné. Son objectif est de recueillir les avis des usagers sur la reprise progressive de l'offre dans la perspective du deuxième déconfinement en novembre 2020.
- Dans le cadre des bonnes pratiques de gouvernance qui peuvent être mises en place (cf. chapitre 7), des informations en amont des évolutions des dessertes devraient pouvoir être présentées, notamment, aux représentants des associations d'usagers. L'entreprise ferroviaire peut également informer sur sa capacité à adapter l'offre à la demande en fonction de la fréquentation de ses services et publier des indicateurs tels que : taux de charge, données de trafic par ligne.

# 1.2 Information horaire

L'information théorique sur les horaires des lignes desservies est essentielle et répond à un besoin distinct de la recherche d'un horaire pour un trajet et une date précis : il s'agit de donner les moyens de connaître l'offre de transport de référence, sa périodicité, ses variantes etc. À ce titre, l'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information du consommateur sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes (pris en application de l'article L. 112-1 du code de la consommation) institue une obligation de publication des horaires théoriques des services librement organisés sous forme d'un document unique qui peut être numérique.

• Chaque entreprise ferroviaire doit publier les horaires théoriques de ses services sur la base du service annuel ou de préciser leur périodicité, le cas échéant. Il peut s'agir de tableaux téléchargeables présentant l'offre de référence, listant ses caractéristiques pour l'ensemble des lignes (article 8 de l'arrêté du 10 avril 2017), indiquant les périodes de circulations et les arrêts intermédiaires ainsi qu'une édition en support papier avec carte des lignes dans les guichets.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> https://www.ter-occitanie.fr/circulation-trains/

- En complément, une carte des services, de leurs variantes et des points d'arrêt doit être publiée.
- En cas de variantes de l'horaire prévisibles, avant chaque changement de service ou du fait des gestionnaires de gares ou de réseaux, c'est l'horaire de départ le plus tôt qui est communiqué à l'avance aux voyageurs.

Les dispositions des articles L. 1222-1 du code des transports sur le service prévisible en cas de situation perturbée prévisible ne s'appliquent pas aux services librement organisés. Il peut s'agir par exemple de perturbations sur le réseau (travaux, interceptions, grèves) ou concernant l'entreprise ferroviaire elle-même (grèves). Ces dispositions pourraient être appliquées volontairement.

• L'entreprise ferroviaire pourrait s'engager sur une typologie des perturbations, des scenarios de gestion de crise, un délai de prévenance et les moyens mis en œuvre pour informer les voyageurs (particulièrement ceux qui ont un billet) de l'existence de ces perturbations et des adaptations du plan de transport.

#### 1.3 Information tarifaire

Si les prix des services évoluent en fonction du temps ou de la demande, l'entreprise ferroviaire devrait appliquer les principes de l'information sur les prix relevant des pratiques de gestion fine des tarifs ou « yield management », dégagés par l'avis du Conseil National de la Consommation de janvier 2020<sup>7</sup>.

- Les éléments suivants doivent être portés à la connaissance du consommateur :
  - L'existence d'une pratique de yield management qui fait évoluer les prix.
  - Une information synthétique sur les paramètres de variation des prix.

Ces informations doivent être fournies par tous moyens appropriés et de façon claire, lisible et accessible pour le consommateur.

• En complément des principes dégagés par l'avis du CNC, les prix minimum et maximum par origine/destination et par catégorie tarifaire de billets devraient être aisément accessibles pour le consommateur.

En application de l'article L. 111-1 du code de la consommation posant le principe fondamental de l'obligation de conseil du professionnel, l'entreprise ferroviaire devrait :

- Expliciter les principes de sa politique tarifaire et des réductions disponibles.
- Exposer clairement sa grille tarifaire et les règles d'utilisation des tarifs.
- Conseiller les voyageurs sur le parcours client, l'optimisation des tarifs, l'utilisation des services etc.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\_services/cnc/avis-yield-management-adopte-270120.pdf

# 2. TARIFS

La politique tarifaire de l'entreprise ferroviaire et sa clarté sont des éléments clés de l'attractivité du transport ferroviaire. L'accès au train doit être très souple pour répondre à la simplicité d'usage de la voiture. Les échanges et annulations des billets doivent être faciles et gratuits, la réservation des places, hors TGV, doit être facultative (ni obligatoire, ni impossible), pour les trajets de longue distance.

# 2.1 Réservation obligatoire ou incitative selon le type de train

## • Remarque préalable

Le train de grandes lignes présente un avantage spécifique qui passe quasiment inaperçu par rapport aux autres modes de transport (l'avion, le car et même la voiture!) : la possibilité de voyager debout dans des cas exceptionnels et dans des conditions de confort évidemment limitées mais en toute sécurité.

Le bus urbain constitue un cas particulier avec des distances de parcours limitées et des vitesses de circulation faibles.

Paradoxalement, cette spécificité peut mettre en valeur le voyage ferroviaire en comparant les exigences des entreprises ferroviaires à celles des voyageurs dans certains cas particuliers, face à la concurrence routière ou aérienne à moyenne et longue distance.

# • Les pratiques des compagnies

Les opérateurs cherchent évidemment à optimiser leurs résultats financiers, particulièrement par la maîtrise des coûts de production, encore plus critique pour les SLO en concurrence frontale avec d'autres opérateurs.

Selon la SNCF, la pratique de la réservation obligatoire dans les TGV et certains Intercités permet, associée à une tarification yieldée, une meilleure adéquation entre l'offre de transport et la demande : taux d'occupation des trains plus élevé, meilleure répartition dans le temps, avec pour corolaire une économie de matériel pour assurer un trafic identique.

Les pratiques des différentes compagnies européennes pour les TGV comme pour les Intercités sont variées : choix d'un billet avec ou sans réservation en Grande-Bretagne, billet valable 1 jour pour les TGV (ICE) avec possibilité d'arrêts intermédiaires et sans réservation obligatoire pour les Intercités en Allemagne, réservation obligatoire en Italie y compris pour les Intercités. Cette variété montre qu'il n'y a pas de solution miracle qui donne pleinement satisfaction aux parties prenantes.

On doit simplement noter qu'une estimation correcte de la fréquentation des trains n'implique pas la réservation obligatoire : tous les commerces font des prévisions de ventes à partir de statistiques et, en matière de précision de calcul, rien n'empêche des groupes de voyageurs d'annuler leur réservation tardivement et donc de fausser les prévisions.

Ce raisonnement est d'ailleurs confirmé par l'expérience.

Les données commerciales de la SNCF sont confidentielles. Cependant, lors des Assises du ferroviaire d'octobre à décembre 2011, les résultats suivants ont été communiqués par la SNCF :

Taux d'occupation	Intercités	Téoz	Lunéa
	Réservation	Réservation	Réservation
	facultative	obligatoire	obligatoire
Semaine	52 %	51 %	43 %
Pointe hebdomadaire	64 %	65 %	59 %

Ces résultats montrent clairement pour les Intercités, qu'un yield management dynamique (ou non) associé à la contrainte de la réservation obligatoire n'apporte aucune amélioration significative des taux d'occupation des trains.

Mais l'amélioration des résultats financiers des opérateurs passe aussi par une amélioration du nombre de voyageurs transportés et donc de la satisfaction du client qui dépend de nombreux paramètres : politique de réservation, fréquence et taux d'occupation des trains.

Les conditions d'échanges et de remboursements sont également variables d'un pays à l'autre.

En France, elles ne cessent de se dégrader pour les déplacements privés ou loisir comme pour les professionnels. Pour les TGV, jusqu'en 2000, les échanges s'effectuaient sans retenue financière jusqu'à l'heure de départ du train et avec une retenue de 10 % au-delà. En 2004, les modalités de remboursement ont commencé à se resserrer : après le départ du train, un billet à réservation obligatoire non utilisé se voyait remboursé moyennant une retenue de 50 % de sa valeur, et non plus de 10 %.

En 2007, l'échange est devenu payant pour le tarif Loisirs nouvellement créé : 3 € pour un tarif "Loisirs" avec carte de réduction, 10 € sans carte, si l'échange est réalisé le jour même du départ du train, tout en demeurant gratuit jusqu'à la veille.

Ce tarif est ensuite passé à 5 et 12 €, respectivement. Par ailleurs, la SNCF a supprimé toute possibilité de remboursement après le départ du train ; la tolérance d'une heure pour un échange au guichet après le départ est soigneusement tenue confidentielle pour le client!

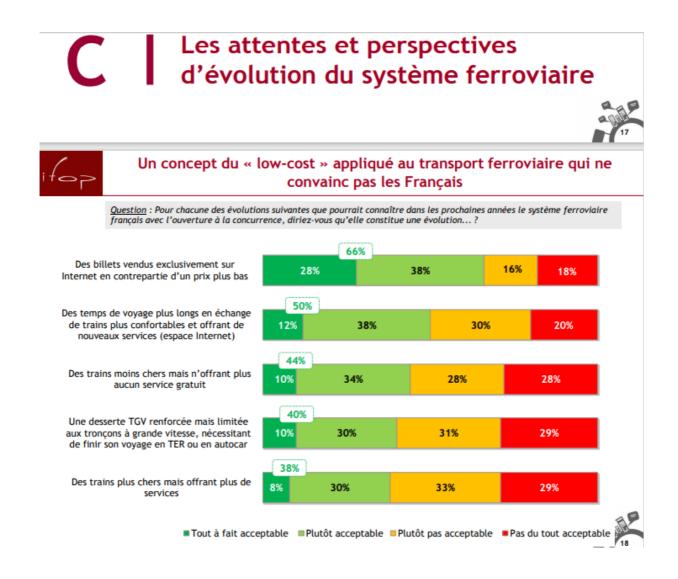
La « simplification tarifaire » intervenue en mars 2019 atteint des sommets avec des échanges à 5 € à partir de J-30 puis 15 € à partir de J-2, prix identique avec ou sans carte de réduction! Les Pros (27 % des déplacements) perdent- sauf les parlementaires! - la tolérance train d'avant - train d'après sans échange de billet.

La SNCF assumant une perte de clients pour améliorer le taux d'occupation du train, cette politique s'est effectivement traduite par un « essoufflement » du trafic » malgré la mise en service de 3 LGV en 2016 – 2017 (agrandissement du réseau de + 33 %).

Quant aux Intercités sans réservation obligatoire, la période de validité s'est effondrée passant de 2 mois à 1 mois puis à une semaine pour des motifs irrecevables de lutte contre la fraude, celle-ci devant être assurée par un contrôle systématique à bord pour les grande lignes.

#### Les attentes des clients

Certaines attentes des voyageurs concernant la commercialisation du train ont fait l'objet d'une enquête de l'IFOP publiée lors des Assises du ferroviaire :



Les très mauvais résultats sur la question 4 de l'enquête montrent que là où les LGV existent et dans leurs prolongements, les usagers préfèrent nettement une augmentation du nombre de villes desservies à une augmentation des fréquences entre un nombre limité de grandes métropoles.

Le TGV ne doit donc pas être exploité et commercialisé comme un avion sur rail, limité à quelques grandes métropoles positionnées sur des LGV. C'est un Intercités capable de circuler à grande vitesse sur des tronçons de ligne aménagés en conséquence.

Même sur les lignes où le TGV est en opposition frontale avec l'avion pour des parcours de 2 à 3 heures (respectivement 80 % et 60 % de part de marché fer / air), la clientèle comprend aussi des voyageurs qui auraient utilisé la voiture pour des parcours de bout en bout mais aussi partiels de cabotage, issus ou non de voyages en correspondance (correspondance : Grenoble / Valence – Marseille, cabotage : Poitiers – Bordeaux...).

Pour des parcours plus longs, le gain de temps accentue l'avantage du TGV par rapport à la voiture alors qu'il garde encore une part de marché importante de 30 % par rapport à l'avion. Ces constats renforcent le caractère d'Intercités à grande vitesse des TGV.

La référence à la voiture comme concurrent du TGV clôt définitivement le débat et implique l'absolue nécessité de rendre au train de grande ligne une grande souplesse d'accès et que cette souplesse d'accès ne doit pas être réservée à la clientèle professionnelle : changer d'heure ou de jour de son départ ne nécessite aucune formalité ni pénalité pour un déplacement en voiture, quel que soit le confort de celle-ci.

Les différences entre les différents segments de clientèle doivent d'abord porter sur les services. S'agissant de déplacements à moyenne ou longue distance, la clientèle doit donc pouvoir réserver sa place sans pour autant y être obligée.

Pourquoi faudrait-il imposer cette contrainte quand les trains circulent avec de nombreuses places disponibles? Et mesure-t-on le risque évident de perte de clientèle? Et simultanément, paradoxalement, pourquoi refuser l'accès à un train plein, si cela rend service à un voyageur en cas de besoin spécifique ou d'urgence?

Cette solution constitue, on l'a vu, un avantage spécifique du train. Pourquoi ne pas le valoriser dans des cas d'exception et non pas comme le fait dans quelques cas particuliers la SNCF avec la tarification Pro?

Les nombreux automobilistes coincés dans les embarras de circulation les vendredis de week-end chargés ne choisissent pas la meilleure solution mais préfèrent ce moindre mal au déplacement de leur voyage au vendredi matin ou au samedi matin.

Bien entendu, les « déplacements debout » doivent conserver un caractère exceptionnel. Si tel n'était pas le cas, cela signifierait que l'offre est chroniquement sous dimensionnée ou que la tarification nécessite d'être adaptée.

La « norme » dans le cas des trains très chargés doit être les places disponibles d'un « no show » résiduel et de strapontins.

En conclusion, compte tenu des taux d'occupation, de l'ordre de 50 % à 65 % selon les trains et les périodes de circulation, le client demande la possibilité d'avoir le choix entre la possibilité de réservation et celle d'accéder au train avec un billet ouvert sans réservation pour ne pas avoir de contrainte d'accès face à des horaires qu'on ne peut pas toujours prévoir ou à d'inévitables aléas d'accès au train, quitte à ce que dans certains cas exceptionnels, ce voyage puisse être effectué debout, ce que seul le train sait faire.

La possibilité d'avoir la garantie d'une place assise est fondamentale pour tous les clients qui le souhaitent. Ce doit être une règle générale. Cette attente ne s'oppose pas à la possibilité de perdre cette garantie dans des cas particuliers. Cette possibilité seule peut favoriser les voyages à courte ou moyenne distance, aujourd'hui très mal assurés de province à province, y compris sur les lignes radiales.

En résumé, la FNAUT propose la généralisation de la réservation incitative avec une réservation associée à un train et des billets ouverts de validité adaptée au type de train.

## • Les compromis proposés

Les propositions de la FNAUT résultent de la recherche de compromis entre la volonté des opérateurs d'optimiser leur production et des attentes des clients face à une concurrence accrue des autres modes de transport. Mais elles résultent aussi de la nécessité absolue, selon les usagers, d'abandonner le mode de commercialisation de l'aérien et de prendre comme référentiel l'automobile pour le TGV comme pour l'Intercités comme explicité ci-avant.

Les pistes de solutions sont mentionnées ci-après.

- *Intercités* Le billet ouvert peut être commercialisé sous deux formes :
  - le billet ouvert « pur » sur un itinéraire donné sans indication d'horaire et de date, c'est la solution la plus intéressante pour l'usager ;
  - le billet ouvert « accroché » à un « train-date » tel que pratiqué à la SNCF pour les trains sans réservation obligatoire à condition que ce billet puisse être acheté pour tous les trains, y compris pour un train annoncé complet. Cette option a été rendue possible et obligatoire! pour les TGV au tarif Pro avec la « simplification tarifaire » de mars 2019.

Pour inciter la clientèle à la réservation afin de répondre aux attentes des opérateurs, les billets avec réservation doivent être proposés à des prix inférieurs à ceux des billets ouverts.

Cette réduction peut être obtenue par l'effet yield quelle qu'en soit la forme : yield « dynamique » ou « à plat ». L'écart entre le prix maximum fixé par le yield et celui du billet ouvert doit rester modéré, de l'ordre de + 10 % maximum.

Mais les réductions accordées pour des billets avec réservation pourraient être beaucoup plus importantes en fonction du taux d'occupation habituel de certains trains, l'objectif étant d'inciter un maximum de voyageurs à réserver.

Le complément de billets ouverts vendus permet de maintenir la souplesse d'utilisation du train et d'assurer à l'opérateur un complément de recettes significatif car concernant des voyageurs « à plein tarif ».

La durée de validité du billet ouvert devrait être portée au minimum à 15 jours pour pouvoir disposer d'un séjour de deux semaines à destination.

■ *TGV*- Le billet ouvert est indispensable comme pour les Intercités. Le modèle allemand s'impose pour les TGV : avec une réservation pour un train donné, le billet est utilisable dans n'importe quel train de la journée (les arrêts intermédiaires sont autorisés, pratique disparue à la SNCF depuis longtemps, toujours pour cause de fraude!).

Le billet ouvert valable 15 jours pourrait être valable sur tous les parcours effectués hors LGV, ce qui renforcerait le caractère Intercités des TGV.

# 2.2 Politique tarifaire

À ce titre, les bonnes pratiques suivantes peuvent être mises en œuvre :

- L'information sur les périodes de mise en vente des trajets doit être faite en amont de l'ouverture des ventes.
- La politique tarifaire doit permettre la diffusion de petits prix et une information claire sur les prix les moins chers sur une période donnée et permettant l'anticipation des achats.
- Les conditions et les processus d'échange ainsi que d'annulations et de remboursements des billets doivent être aisés. Les échanges et remboursements doivent être gratuits, quand les trains conservent des places disponibles car, dans ce cas, il n'y a pas de perte de recette pour l'opérateur. Les échanges et remboursements doivent être payants dans les autres cas, « durcis » pour lutter contre les multi-réservations et adoucis pour les échanges par rapport aux remboursements.
- L'entreprise doit s'engager à ne pas pratiquer d'IP tracking, pratique qui consiste à proposer des offres à des tarifs plus élevés lors d'une connexion ultérieure de l'adresse IP du consommateur. La mise en œuvre de cette pratique suppose qu'elle a été collectée de manière déloyale, alors même qu'il s'agit d'une donnée personnelle.
- Si l'achat est effectué depuis l'étranger sur le site de l'entreprise, les tarifs ne doivent pas être plus élevés que si les achats par internet sont faits depuis la France. Le gouvernement vient d'être autorisé, par la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, à prendre par ordonnance les mesures nécessaires à l'application de la réglementation européenne interdisant le bloquage géographique injustifié. Cette technique oriente le consommateur vers un site internet établi dans un autre État et proposant des offres moins intéressantes.
- L'entreprise peut proposer un programme de fidélisation et un programme de réductions tarifaires, éventuellement compatibles avec ceux d'autres entreprises.

• Comme pour la distribution (chapitre 3 de la présente étude), des accords entre entreprises ferroviaires peuvent être recherchés pour la reconnaissance mutuelle des tarifs : c'est l'exemple de l'acceptation croisée des billets entre deux opérateurs autrichiens (ÖBB et WESTbahn entre Vienne et Salzburg), cette bonne pratique est essentielle lorsque les itinéraires sont desservis par plusieurs compagnies :



## 2.3 Tarifs sociaux

L'article L. 2151-4 du code des transports, issu de la loi du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, confère au pouvoir réglementaire la possibilité d'instituer des tarifs sociaux, y compris pour les services librement organisés: « Des tarifs sociaux peuvent être fixés par voie réglementaire. Ils s'appliquent à certaines catégories de voyageurs ferroviaires, pour tous les services ou certaines catégories de services assurés sur le territoire national. Les régions sont consultées dans le cadre de la fixation de ces tarifs. La mise en œuvre de ces tarifs fait l'objet d'une compensation visant à couvrir l'incidence financière pour les opérateurs. Pour les services d'intérêt national et les services librement organisés, la compensation est établie par l'État et versée aux opérateurs de manière effective, transparente et non discriminatoire. Pour les services d'intérêt régional, la compensation est versée par les autorités organisatrices de transport dans le cadre du contrat de service public conclu avec l'attributaire ».

Les tarifs sociaux suivants ont été institués :

- tarif social accordant un billet gratuit : décret n° 2019-1523 du 30 décembre 2019 relatif aux réductions sur les tarifs des services de transport ferroviaire domestique de voyageurs accordées aux familles des militaires morts pour la France afin de se rendre sur les lieux d'inhumation : les entreprises ferroviaires délivrent gratuitement un billet aller-retour par an pour les parents des militaires morts pour la patrie entre leur domicile et le lieu d'inhumation.
- tarifs sociaux accordant des abonnements dont le tarif est celui de l'abonnement SNCF au 30 septembre 2019 :
  - décret n° 2019-1524 du 30 décembre 2019 relatif à l'abonnement de travail sur les services de transport ferroviaire domestique de voyageurs : les entreprises ferroviaires délivrent un abonnement entre le lieu de travail et le domicile sans excéder 75 km pour les trains sans réservation obligatoire sous réserve de dispositions spécifiques à l'Île-de-France.
  - décret n° 2019-1525 du 30 décembre 2019 relatif à **l'abonnement pour les élèves, étudiants et apprentis** sur les services de transport ferroviaire domestique de voyageurs : les entreprises ferroviaires délivrent des abonnements spécifiques aux élèves, étudiants et apprentis donnant droit à un nombre illimité de voyages pour des parcours n'empruntant pas de lignes à grande vitesse et à un nombre limité de parcours pour des parcours empruntant des lignes à grande vitesse pour se rendre du lieu de résidence au lieu d'étude, sous réserve de dispositions spécifiques à l'Île-de-France.

À ce titre, les bonnes pratiques suivantes peuvent être mises en œuvre :

- Pour l'ensemble des tarifs sociaux : informer de manière simple et claire sur leur existence.
- Pour l'abonnement de travail, si l'entreprise ferroviaire opère des trains sans réservation obligatoire, il convient de délivrer des informations sur le mode de calcul de la distance ferroviaire et de communiquer aux voyageurs les moyens de les calculer ainsi que de connaître les points d'arrêts situés dans les limites de l'Île-de-France.
- Pour l'abonnement pour les élèves, étudiants et apprentis, l'entreprise ferroviaire doit délivrer des informations permettant de distinguer les parcours qui empruntent des lignes à grande vitesse de ceux qui n'en n'empruntent pas ainsi que de connaître les points d'arrêts situés dans les limites de l'Île-de-France.

Enfin, il convient d'informer sur la portée des réductions offertes aux titulaires de la « carte mobilité inclusion mention invalidité », ainsi que sur les modalités d'identification et le nombre de places réservées aux porteurs des cartes mobilité inclusion mention invalidité ou priorité<sup>8</sup>.

.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/aides/la-carte-mobilite-inclusion-mention-invalidite

Si les services opérés par l'entreprise ferroviaire sont commercialisés par une ou plusieurs plateformes numériques, des exigences particulières pèsent sur les règles de présentation et de classement des offres par ces plateformes.

La plateforme numérique est définie par l'article L. 111-7 du code de la consommation comme un opérateur qui présente et propose à la vente des services assurés par des tiers : « I.- Est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service ».

Ces plateformes doivent expliciter leurs règles de présentation des offres, tels les critères de tri pour l'affichage des services (par exemple, par le prix, par la durée du trajet, par trajet direct ou via des correspondances etc.). L'article L. 111-7 du code de la consommation prévoit, notamment : « II.-Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

1° Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ; ».

L'article D. 111-7 du code de la consommation, issu du décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques, détaille les obligations d'information des plateformes sur le référencement des offres. Il oblige les plateformes à communiquer les conditions de référencement et les principaux paramètres des critères de classement des offres. Les obligations concernant la loyauté et la transparence des plateformes sont entrées en vigueur 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Ces bonnes pratiques relatives à la transparence des algorithmes de classement des offres ne concernent pas l'entreprise ferroviaire pour ce qui est de la commercialisation de ses services sur son propre site ou application.

Mais ces règles peuvent concerner :

- la commercialisation de ses services par des plateformes tierces,
- son activité de commercialisation de services d'autres entreprises ferroviaires, elle-même jouant alors le rôle de plateforme.

Enfin, même si les obligations des plateformes numériques ne lui sont pas applicables, une bonne pratique consiste à ce que l'entreprise ferroviaire indique clairement aux consommateurs les règles relatives au fonctionnement de son algorithme de tri et de présentation de ses services et lui permette de choisir les critères de sélection des offres de son choix. Par exemple, si l'entreprise ferroviaire commercialise des trajets en correspondance, en combinant ses services ou les services d'autres entreprises ferroviaires, elle pourrait préciser les règles relatives au nombre de correspondances s'il est limité ou à la durée des correspondances.

# 3. DISTRIBUTION

# 3.1 Politique de distribution

La politique de distribution de l'entreprise ferroviaire en gare, à bord et à distance relève de ses choix commerciaux et stratégiques. Du point de vue du consommateur, elle doit être adaptée à ses attentes, qui ne sont pas les mêmes selon le type de trajets ferroviaires.

Les différents canaux de distribution que l'entreprise ferroviaire déploie doivent être indiqués au consommateur : internet, internet mobile, serveur téléphonique, guichets, distributeurs automatiques, agences de voyages et adaptés à ses attentes, notamment en fonction du type de liaisons ferroviaires assurées par l'entreprise.

Ainsi, les bonnes pratiques commerciales suivantes, en plus des canaux de vente à distance, peuvent être intéressantes :

- liaisons à courte distance : possibilité d'achat à bord sans surcoût (distributeur à bord ou auprès des agents),
- liaisons à moyenne distance : possibilité d'achat à bord,
- liaisons à longue distance et internationales : guichets physiques, au moins pour les gares d'arrivée et de départ.

D'autre part, des accords commerciaux de distribution croisée avec d'autres entreprises ferroviaires doivent évidemment être recherchés, que ce soit avec de « grands établis » ou de (futurs) opérateurs régionaux.

# 3.2 Application internet mobile

L'entreprise ferroviaire doit proposer une application internet mobile à destination des voyageurs qui comprend notamment un volet juridique et une possibilité de saisir le service client. La mise en place d'une application d'information et de vente en internet mobile est absolument essentielle dans la mesure de l'importance prise par ce canal de vente. Une application doit comprendre notamment un volet juridique et une possibilité de saisir le service client.

# • Fonctionnalités de l'application

## • Fonctionnalités générales

- Langues : français, anglais et langue des pays traversés (le cas échéant)
- Information sur l'état du trafic en direct
- Possibilité de mettre une alerte sur les trains complets pour être au courant des places qui se libèrent et sur les billets qui ne sont pas encore en vente
- Fonctionnalités variées pour s'adresser à un conseiller : robot conversationnel intelligent et chat de site internet

#### Information horaire et tarifaire :

Diffuser les horaires théoriques des lignes

## • Compte client :

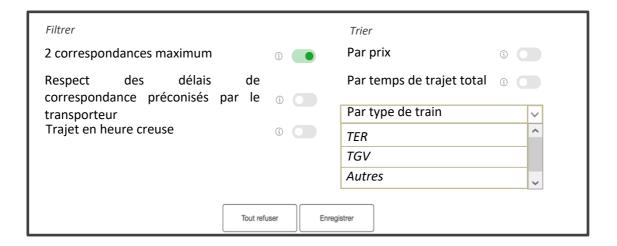
- Pouvoir supprimer les données de la carte de paiement pour qu'elle ne soit pas enregistrée de manière permanente sans devoir se déconnecter de son compte
- Ne pas obliger le client à créer un compte ou à se connecter pour consulter les horaires et les tarifs



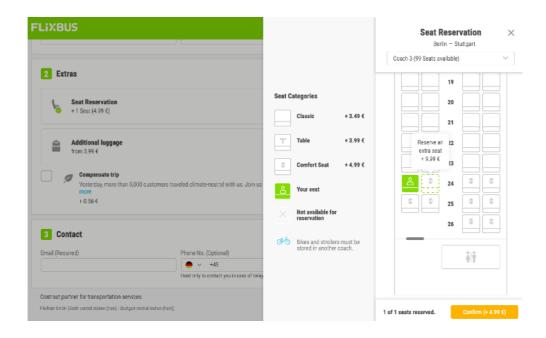
Par exemple, l'application Trainline permet de consulter les différents tarifs disponibles sans avoir à se connecter.

#### • Recherche et achat de billet :

Tri et filtrage des offres selon plusieurs critères: temps de trajet total, prix, trajet en heures creuses/pleines, nombre de correspondances limité (l'algorithme ne doit pas limiter le trajet proposé à deux correspondances ni imposer une durée minimale de correspondance dans les grandes gares) ou le type de train afin qu'il choisisse le trajet le moins cher ou le plus adapté à ses besoins):



- Une prévisualisation des prix sur la semaine et sur le mois
- Possibilité de choisir sa place (haut, bas, fenêtre, sens de la marche, duo, solo, etc.) et d'avoir la prévisualisation de la place dans le diagramme de la voiture :



## Jour du voyage :

- Veille du départ : notification de rappel
- Jour du départ : notification en direct du numéro de voie et de tout éventuel incident (retard, changement de voie, suppression de train)
- Contrôle des billets: possibilité de scanner son billet grâce au QR Code directement sur le téléphone via notamment un éclairage automatique renforcé

## • PSH/PMR:

- PSH/PMR : l'algorithme propose en priorité des gares accessibles
- Récapitulatif de voyage clair et précis. Pour les PSH/PMR, précision de la gare de départ, d'arrivée, place assise, horaire et lieu de rendez-vous avec l'agent pour les PSH et PMR.
- L'heure et la géolocalisation en direct du point de rendez-vous fixé au préalable par le transporteur (cf. applications mobiles de chauffeurs VTC)
- Envisager la possibilité d'une alerte en cas de manque de personnel ou de matériel accessibilité. Solution : une proposition d'une option de substitution ou la géolocalisation qui renseignerait les gares les plus proches disposant d'un personnel formé et une mise à disposition de matériel adapté (avec mise à jour en direct de la disponibilité du matériel)

# • Pendant le voyage :

Raccourci voiture-bar : accès aux menus, au service de précommande

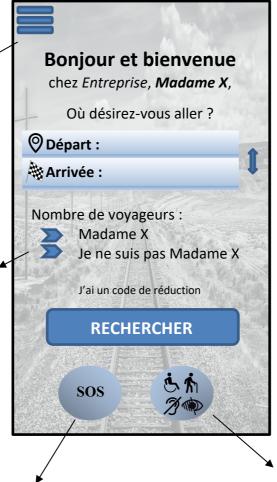
# Services après le voyage/droit des voyageurs :

- Un service client qui propose une procédure et un formulaire de réclamation
- Une FAQ
- PSH/PMR : formulaire d'indemnisation en cas de perte ou endommagement du matériel
- Droits des voyageurs : informations sur leurs droits, information sur la protection des données personnelles
- Une interface prévue pour l'accessibilité : cf. design

- Design de l'application internet mobile
  - Prévisualisation d'un exemple d'interface :

Menu déroulant :

- → Info trafic et notifications
- → Mes voyages
- → Mon compte
- → Informations abonnements et services divers
- → Contact, service client avec formulaire de remboursement
- → PMR/PSH : onglet vers l'interface dédiée
- \*Soit le voyageur clique sur Madame X et alors toutes ses informations ont déjà été renregistrées sur l'application via un onglet « mon compte » ;
- \*Soit il ne s'agit pas d'elle (ou pas seulement) et alors elle indique les informations du voyageur.



\* Un bouton d'alerte en cas de harcèlement sexiste ou accident ; ce n'est pas un bouton d'assistance. Il peut être relié au 3117, aux forces de l'ordre, voire aux secours

La date, l'heure et le lieu sont proposés de manière dynamique : prévisualisation avec recherche automatique des gares aux alentours, des menus déroulants pour sélectionner date et heure, éviter ce type interface :



Possibilité d'inverser le départ et l'arrivée en un clic

Redirection vers un onglet dédiée aux PSH/PMR, cf. Page suivante

## • Onglet redirigeant vers une interface dédiée aux PSH/PMR :

 Un onglet dédié aux PSH et PMR qui mène à une interface unique et simple avec des pictogrammes et la possibilité de sélectionner les préférences d'affichage ou la version malvoyant

Interface simple sans menu déroulant pour faciliter

l'accessibilité, couleur qui rappelle la tenue du personnel

Solliciter l'assistance en un clic si on est habitués, pour la première fois, remplir le formulaire (celui-ci reste identique pour les fois suivantes) Inclure les bagages

Détails de l'assistance choisie : heure et lieu de rdv, possibilité de supprimer la demande à tout moment



En cliquant sur le téléphone, le numéro est directement composé sur le mobile.

En cliquant sur le robot assistant, discussion virtuelle qui peut mener vers un téléconseiller si nécessaire.

En cliquant sur le bouton d'alerte, un choix s'offre à la PSH/PMR : urgence PSH/PMR (alors mise en relation avec le service adapté) ou urgence secours (un numéro de secours est alerté : 3117, police nationale, etc.)

#### \* MES VOYAGES:

Possibilité de voir ses billets passés, présents et à venir

Billet disponible sur l'application (éclairage automatique en cas de contrôle grâce à l'application mobile)

Raccourci vers le service d'assistance en cours

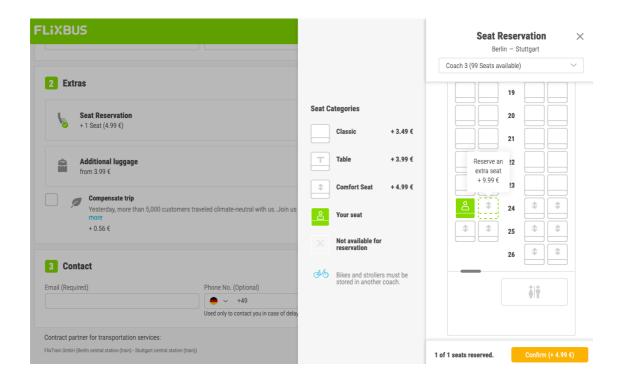
# 4. QUALITÉ DE SERVICE

## 4.1 Confort à bord

En plus des attentes « évidentes » des voyageurs : propreté, prises de courant, wifi, toilettes, les bonnes pratiques suivantes peuvent être recherchées :

- Les informations sur le taux de charge prévisionnel moyen du train doivent être disponibles en amont du voyage. En gare les informations sur la voie de départ et la composition du train doivent être accessibles, disponibles suffisamment avant le départ du train et lisibles.
- En gare, si un contrôle d'accès aux quais est mis en place, l'entreprise doit informer les voyageurs sur les possibilités d'accompagner un proche sur le quai ou dans les rames notamment pour les personnes nécessitant assistance.
- L'information sur les places réservées à bord du train doit être claire et disponible immédiatement sans le recours à l'internet mobile.
- Le transport des vélos doit pouvoir être assuré et le voyageur doit en être informé. Les attentes portent sur la capacité de transporter des vélos, l'information sur les modalités de transport des vélos, la possibilité de réserver un emplacement pour le transport des vélos au moment de l'achat du voyage, les prix et les conditions de transport des vélos à bord :
  - logo vélo sur le quai pour indiquer la voiture pour vélos quand les rames sont homogènes,
  - logo assez grand sur la voiture avec emplacements vélos pour être visible lors du passage du train pour faciliter l'accès au train moins stressant pour le cycliste, plus rapide et donc moins susceptible de retarder le train,
  - huit emplacements vélos par train et plus sur les lignes où la demande est supérieure comme c'est pratiqué dans le cadre de l'opération « la Loire à vélo »,
  - emplacements vélos très visibles dans le train (grand logo, couleur spécifique) qui légitiment qu'ils sont réservés tant pour les voyageurs que leurs bagages,
  - billet vélo pour tout le voyage et non train par train,
  - privilégier le stationnement horizontal dans les trains, ou vertical s'il est accompagné d'un système mécanique d'aide à la manutention. Il en existe plusieurs. Le stationnement vertical n'est pas gérable pour de nombreux cyclistes du fait des efforts de manutention qu'il impose.

 Pour les trains à réservation obligatoire ou facultative, le choix de la place au moment de la réservation doit pouvoir se faire selon le diagramme des voitures. En fonction des contraintes techniques, la possibilité de choisir son siège dans le sens de la marche peut être proposée.



- Avant les arrêts, les annonces doivent indiquer les correspondances, dans l'heure qui suit, de tous les trains toutes compagnies confondues, avec les quais s'ils sont connus.
- Pour les trajets internationaux, les annonces sonores à bord doivent être claires et réalisées en français, en anglais et dans la langue des pays traversés (le cas échéant). Les attentes sont les mêmes vis-à-vis des échanges avec les agents à bord du train.
- En ce qui concerne la restauration, il doit y avoir a minima un service ambulant pour les trajets de longue distance, les trains de nuit et le trafic international.
- Un espace pour les enfants doit être disponible dans tous les trains dépassant trois heures de parcours.

Un exemple de bonnes pratiques sur le confort à bord : témoignage de Michel Quidort, Président de la Fédération Européenne des Voyageurs et membre du Bureau National de la FNAUT.

## Italo, le TGV à l'italienne (voyage en septembre 2020).

Le trajet Turin Porta Nova-Rome via Milan de l'Italo n° 9930 est de 729 km et dure 4h46 (départ à 12h33, arrivée à 17h19). Le train dessert 6 villes (Turin, gare d'origine, Milan, Reggio Emilia, Bologne, Florence et Rome) et s'arrête à 8 reprises, dont deux fois à Turin, Milan et Rome. Il s'agit donc plutôt d'un **"cabotage à grande vitesse"**, qui remplit parfaitement son rôle à en juger par les nombreuses montées et les descentes à chaque gare desservie. Dans ma voiture en tous cas, peu de voyageurs ont fait le trajet Turin-Rome (le train continue ensuite vers Naples et Salerne (terminus avec une arrivée à 20h07).

Services à bord de la classe "Smart": vente ambulante, distributeurs de boissons dans deux voitures/rame, Wifi, prises électriques, magazine Italo sur les sièges; peu d'espace pour les bagages volumineux aux extrémités des voitures, mais comme un siège sur deux est occupé, les voyageurs gardent leur valise auprès d'eux...Italo offre 4 niveaux de confort : Smart, Comfort, Prima et Club Executive.

**Information visuelle et sonore** sur le trajet, les prochaines gares desservies et les correspondances, la vitesse du train, la température extérieure, le respect des gestes-barrière.

Information complète (photo 4) sur les droits des voyageurs en cas de réclamation sur les plateformes d'extrémité (adresses postale et mail, site internet, téléphone, formulaire téléchargeable, autorité de recours en cas de litige).



A noter quelques vibrations de la caisse intermittentes à certains moments de grande vitesse (280-300 km/h) : voie ou matériel (Alstom) ?

A l'aller comme au retour, mon train était à l'heure à toutes les gares desservies.

Un témoignage sur la qualité de service et les bonnes pratiques de confort à bord, en comparant les services d'Italo et de Trenitalia : Jean-Marie Tisseuil, membre du Conseil National de la FNAUT.

Par rapport à la France, le réseau italien à grande vitesse se limite actuellement à un grand axe Turin-Milan-Bologne-Florence-Rome-Naples-Salerne, complété par deux axes secondaires partiellement en tronc commun avec l'axe principal :

- Turin-Milan-Brescia-Verone-Venise (Trieste),
- Venise-Bologne-Florence-Rome.

Les rames Frecciarossa de Trenitalia et les AGV d'Italo ne s'aventurent guère en dehors de ces axes, en particulier les trains Italo, qui circulent exclusivement sur les lignes à grande vitesse, sauf ceux origine ou terminus Venise, qui circulent au-delà de Brescia (trains Turin-Venise) ou de Bologne (trains Rome-Venise) sur lignes classiques avec une vitesse qui ne dépasse jamais 200 km/h. On a donc une offre beaucoup plus **concentrée** qu'en France.

Pour le voyageur, l'existence de deux opérateurs se traduit d'abord par une offre très abondante en amplitude et en nombre de dessertes, en particulier sur le segment Milan-Rome, où l'on a typiquement quatre départs à l'heure (Trenitalia + Italo) – avant la crise Covid bien sûr. C'est très nettement supérieur à ce qu'on observe en France sur Paris – Lyon ou Paris-Marseille.

Il est vrai que cette desserte abondante s'explique aussi par l'existence de très grandes villes sur le parcours, ce qui conduit les deux opérateurs à segmenter leur offre : trains sans arrêts de Rome à Milan, trains desservant seulement Bologne ou Florence, trains s'arrêtant à toutes les gares intermédiaires...

Un habitué du TGV relèvera l'absence en Italie de voitures à deux niveaux sur les trains à grande vitesse. Effet ou non de la concurrence entre opérateurs (ou d'une politique de péage différente de celle de la France), le choix est clairement en Italie d'augmenter la fréquence plutôt que la capacité des rames, ce qui est finalement très bénéfique pour l'usager. Choix encore plus marqué chez Italo, qui met en circulation des rames de 7 voitures...une hérésie pour SNCF!

Plus que par le confort des trains (bien supérieur à mon avis à celui du TGV), la différenciation entre les deux opérateurs se fait par les prix. Italo propose généralement des billets à des prix inférieurs de 4 à 5 euros à ceux de Trenitalia. Toutefois, les réductions proposées par les deux opérateurs ne sont pas les mêmes et il peut arriver que l'offre Trenitalia soit meilleur marché. Il est néanmoins clair que Italo, en particulier lors du lancement de nouvelles dessertes, a mis en œuvre une politique agressive de prix qui lui permet de mordre sur la clientèle de Trenitalia. Les conditions d'échange des billets Italo sont aussi, me semble-t-il, plus souples que celles de Trenitalia, ou de SNCF.

On notera aussi que Italo a fait le choix de desservir de manière beaucoup plus systématique que Trenitalia la gare de Milan-Rogoredo, gare annexe de Milan accessible très facilement par la ligne 3 du métro (et évitant le parcours du combattant que constitue l'accès à la gare de Centrale, devenu un centre commercial plus qu'une gare, au détriment de la fluidité des cheminements des voyageurs). C'est souvent en fonction de ce critère que j'ai choisi de voyager avec Italo plutôt que Trenitalia.

Du point de vue de l'usager, quels sont les inconvénients de cette dualité d'opérateurs ? D'abord une moins bonne lisibilité de l'offre, puisqu'il faut se connecter successivement sur le site de chaque opérateur pour prendre connaissance de l'ensemble de l'offre. Toutefois, le site The trainline.com (et peut-être d'autres ?) permettent de visualiser immédiatement les horaires et les prix des deux opérateurs et d'acheter un billet (avec certaines restrictions toutefois, en particulier lorsque le parcours implique l'emprunt d'un train régional en début ou fin de voyage).

Autre inconvénient : le développement d'Italo se fait au détriment de la complémentarité entre le réseau régional et le réseau à grande vitesse. Italo ne vend pas de billet comportant un parcours mixte. Conséquence : le client d'Italo qui commence son voyage par un train régional arrivant en retard à la gare de correspondance et ne peut emprunter le train Italo dans lequel il avait réservé sa place, doit changer de billet, voire en acheter un autre. Plutôt d'ailleurs que de s'appuyer sur le réseau régional Trenitalia (dont la fiabilité est, il faut le reconnaitre, très moyenne), Italo a préféré développer une offre de navettes par car entre certains points d'arrêts du réseau à grande vitesse et diverses villes non situées sur l'axe principal, parfois sur des lignes où existe une desserte régionale opérée par Trenitalia.

Toutefois, même Trenitalia n'est pas en reste et propose également des services de navette routière en correspondance avec ses trains Frecciarossa, par exemple entre le val d'Aoste et Turin ou entre Rome et L'Aquila ou encore au sud de Salerne –au moins dans les deux premiers cas s'agit-il de navettes qui ont pour objet de compenser l'absence ou la mauvaise qualité de la desserte par trains régionaux.

De même, alors que les LGV italiennes comportent de multiples raccordements avec la ligne classique qui rendraient possibles des arrêts de trains à grande vitesse dans diverses villes de l'axe Milan-Bologne ou Florence-Rome (typiquement Parme, Plaisance...), cette possibilité n'est guère utilisée en pratique; il n'y a, à ma connaissance, qu'un seul aller-et-retour par jour, opéré par Trenitalia, qui assure la desserte de ces villes. Seule, la ville de Reggio Emilia a pu tirer son épingle du jeu, grâce à la construction d'une gare excentrée, avec toutefois les mêmes inconvénients que ceux dénoncés si souvent en France. En matière de desserte des villes moyennes, Trenitalia et Italia ne font donc pas mieux que SNCF, avec cette différence toutefois que subsistent en Italie des trains Intercités ou Frecciabianca sur la ligne historique.

En conclusion, Italo a réussi à concurrencer efficacement Trenitalia avec un résultat plutôt positif pour l'usager et l'utilisation du train en général – dans un pays où l'aviation intérieure détient de solides positions. A la décharge de Trenitalia, il faut reconnaitre qu'Italo n'assure aucune desserte d'aménagement du territoire, alors que Trenitalia est un peu plus vertueuse (les trains Frecciarossa vont jusqu'à Ancône, et même Bari).

En ce qui concerne le service à bord, il dépend de la classe choisie, sachant que, aussi bien pour Trenitalia que pour Italo, sont proposées au moins quatre classes de confort et de services. Dans les classes supérieures, il y a un service de collation gratuit à la place, plus simple dans la classe intermédiaire et plus élaboré dans la classe supérieure. Je dirais donc que le service à bord est plutôt meilleur qu'en France.

Originalités des rames Italo : elles ne comportent pas de voiture bar, absence compensée par la mise à disposition de deux distributeurs automatiques de boissons et friandises, qui (en général) fonctionnent et sont régulièrement réapprovisionnées. Autre spécificité Italo : l'aménagement d'une voiture en voiture-cinéma. On déplorera en revanche, aussi bien chez Italo que chez Trenitalia, l'absence de compartiment pour le transport des vélos.

#### Information

L'entreprise ferroviaire devrait pouvoir s'engager de manière générale sur l'information en cas de situation perturbée inopinée. Cet engagement devrait porter sur les délais minimums qui pourraient être mis en œuvre pour les différentes étapes de la communication ainsi que sur les modes de communication.

L'information à bord en situation perturbée inopinée doit porter autant que possible sur l'heure de reprise, la nouvelle heure d'arrivée, les informations sur un éventuel itinéraire alternatif ainsi que donner des explications sur la cause du retard.

L'entreprise ferroviaire devrait mettre en place des modalités d'échanges et d'informations croisées avec les autres entreprises ferroviaires opérant sur les lignes, desservant les gares concernées et avec les transports urbains.

## Prise en charge

L'entreprise ferroviaire doit s'engager sur les modalités d'assistance en gare et à bord, notamment en ce qui concerne le ravitaillement en eau et en nourriture en cas d'interception du trafic. À cet effet, elle doit passer des accords avec les gestionnaires d'infrastructures et de gares pour la prise en charge des voyageurs.

L'entreprise ferroviaire doit prendre des dispositions préalables sur les réacheminements ainsi que sur les moyens d'assistance disponibles au cours du voyage.

Si l'entreprise ferroviaire commercialise des trajets en correspondance, elle doit s'engager sur une garantie de la correspondance permettant de poursuivre le voyage en cas de retard, que les services soient opérés par elle-même ou par une autre entreprise ferroviaire. Les accords entre entreprises peuvent améliorer l'efficacité du réacheminement du voyageur, sur l'exemple de l'accord Hop on the next available train » (HOTNAT) de l'alliance Railteam <a href="https://www.railteam.eu/en/for-your-journey/railteam-services/">https://www.railteam.eu/en/for-your-journey/railteam-services/</a>.

#### • Saisine du service clients :

- Le formulaire pour saisir le service client (site internet, application, réseaux sociaux) doit être simple à trouver et clair d'utilisation. Aucune information non-essentielle au traitement de sa demande ne doit être exigée. Il doit être possible de joindre des pièces aux demandes dématérialisées.
- De même, les coordonnées du service client doivent être clairement indiquées, dès la page d'accueil. Il est nécessaire que le transporteur propose plusieurs supports pour joindre le service client et n'en n'impose pas un en particulier : téléphone, mail, formulaire internet, messagerie instantanée et par courrier (dont l'adresse postale doit se trouver en France).
- Le transporteur doit fournir des clarifications sur les responsabilités des différents interlocuteurs (gestionnaire de gare, transporteur, vendeur de billets, comparateur de prix, agence de voyage, prestataire) en fonction du type de réclamation (accident, difficultés liées à l'achat du billet, au déroulé du voyage, etc.), par exemple sous forme de tableaux. Il faut indiquer l'adresse du service client, et celle du Médiateur qui serait compétent.
- Délai de traitement des demandes: le transporteur doit s'engager à traiter les réclamations dans un délai court, qui peut être de 2h pour les réseaux sociaux, de 2 jours pour les mails ou de 5 jours pour les courriers. Un accusé de réception doit parvenir immédiatement pour les modes dématérialisés, reprenant une copie du texte de la réclamation.
- Suivi des demandes : les voyageurs doivent avoir un accès à un tableau de suivi de leur demande pour pouvoir s'assurer que la demande est en cours de traitement, et vérifier son statut.
- **Présence sur au moins un réseau social :** le service client du transporteur doit être présent sur les réseaux sociaux, au moins sur un réseau social permettant des réponses directes. Un fil Twitter permet une information en temps réel des voyageurs, et un service client souvent très réactif.
- Publier un baromètre public de la qualité de service (notamment de la ponctualité) et de la typologie des plaintes reçues, prévus aux article 27 et 28 du règlement n° 1371/2007 relatifs aux droits des voyageurs ferroviaires. Ils doivent être accessibles facilement sur le site internet de l'opérateur, et tenus à jour.

Le service client doit, autant que faire se peut, délivrer des vraies réponses commerciales approfondies.

Enfin, la direction de l'entreprise pourrait s'engager sur le traitement des défauts de qualité les plus importants, par exemple, en ce qui concerne la ponctualité, engagement à prendre des mesures en cas de baisse de X % de la ponctualité sur une période donnée.

En ce qui concerne l'avenir des trains de nuit, la FNAUT a lancé une enquête afin de mieux connaître les besoins des voyageurs : 3492 réponses ont été recueillies entre le 4 février 2020 et le 4 avril 2020, elles donnent des indications qualitatives qui confirment les analyses et propositions antérieures de la FNAUT. Les trains de nuit ont quasiment disparu en France, mais cette évolution n'a rien d'inéluctable, comme le démontre le succès des trains de nuit exploités par les chemins de fer autrichiens (ÖBB).

#### Les atouts du train de nuit

Le train de nuit reste un excellent **complément de l'offre ferroviaire de jour** (trains Intercités et TGV) : arrivée matinale à destination, économie d'une nuit d'hôtel, arrivée en centre-ville, gain de temps lors de déplacements de courte durée (visites familiales, tourisme de week-end).

Il peut constituer une **alternative à l'avion** et aux autres modes de transport moins respectueux de l'environnement (voiture, covoiturage à longue distance, autocar). Il peut desservir des localités intermédiaires entre métropoles, contrairement à l'avion qui fait seulement du point à point.

## Les principaux enseignements de l'enquête

L'offre des trains de nuit doit être diversifiée, aucune offre de couchage n'étant nettement privilégiée ou écartée : couchettes (4 et 6 places par cabine) ; voitures-lits (1, 2 et 3 lits par cabine) ; sièges inclinables. Le train de nuit doit prendre en compte des clientèles variées : voyageurs modestes, familles, hommes d'affaires.

Les répondants demandent un départ tardif (après 21 h) et une arrivée matinale (entre 7 h et 8 h). Ils attendent des possibilités variées de restauration : voiture-restaurant, voiture-bar, vente ambulante.

Le confort est un atout important du train de nuit : une bonne accessibilité, une garantie d'intimité et de sûreté des personnes et des bagages (des compartiments pour les femmes, de l'espace pour les bagages), des douches (voitures-lits), une propreté impeccable. Les services électroniques (wifi...) ne sont pas une priorité.

Le jumelage entre train de nuit et service auto-train est demandé par de nombreux répondants (52 %) qui craignent de conduire sur de longues distances mais veulent disposer de leur voiture ou moto à destination.

La tarification doit rester modérée : au plus 30 euros pour un siège inclinable ; au plus 60 euros pour une couchette ; au plus 100 euros pour une voiture-lit de 2 à 3 places ; au plus 150 euros pour une voiture-lit single.

Une conclusion se dégage des résultats de l'enquête de la FNAUT, détaillés en annexe : le train de nuit n'a pas été « ringardisé » par le TGV, la demande du public reste forte : le train de nuit est pratique (selon 84 % des répondants) ; l'avion contribue trop au réchauffement climatique (51 %) ; le train de nuit évite de prendre la route sur de longues distances (35 %).

L'analyse détaillée des réponses au questionnaire est disponible : <a href="https://www.fnaut.fr/vos-attentes-sur-les-trains-de-nuit-analyse-des-reponses-au-questionnaire-marc-debrincat/">https://www.fnaut.fr/vos-attentes-sur-les-trains-de-nuit-analyse-des-reponses-au-questionnaire-marc-debrincat/</a>

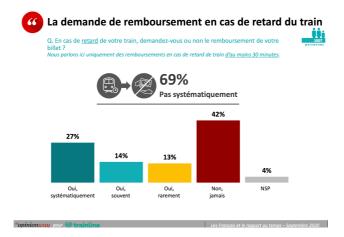
# 5. DROITS DES VOYAGEURS

## 5.1 Retards et annulations

- Dédommagement en cas de retard :
  - Les dispositifs de dédommagement en cas de retard prévus par le règlement n° 1371/2007 peuvent être améliorés sous deux angles : diminution des seuils de durée du retard déclenchant l'indemnisation et augmentation du pourcentage du prix du billet déterminant le montant de l'indemnisation. Pour les longues distances, les retards doivent être indemnisés dès lors qu'ils dépassent 30 minutes à l'arrivée.
  - En cas de billet unique comprenant une ou plusieurs correspondances, l'indemnisation doit être calculée sur le prix total du billet et prendre en compte la durée du retard final à l'arrivée.
  - En cas de retard important du train, à l'arrivée de celui-ci, une notification émanant de l'entreprise ferroviaire doit permettre au voyageur d'informer sur le processus de dédommagement et de le demander (en application du règlement n° 1371/2007 ou en application des conditions de vente qui seraient plus favorables), s'il a donné son accord pour cette utilisation de ses données. Cette notification peut être faite par mail, SMS, via l'application ou les réseaux sociaux. En effet, une part importante de la population n'a pas conscience des droits à indemnisation en cas de retard ferroviaire : selon le sondage OpinionWay pour Trainline de septembre 2020, 82 % des sondés ne connaissent pas leurs droits<sup>9</sup>.
  - Le versement de ce dédommagement pourrait même être automatique si le voyageur a donné son accord préalable, par la voie d'un recrédit du compte bancaire associé à la carte bancaire ayant servi au paiement. Néanmoins, ce dispositif pose la question de l'indemnisation des voyageurs qui n'étaient pas payeurs du trajet (voyageurs faisant partie d'un groupe pour lequel une seule personne a payé). La situation dans laquelle le payeur est l'unique voyageur ne pose pas de difficultés juridiques. En cas de pluralité de voyageurs, l'entreprise ferroviaire doit s'assurer préalablement au versement du dédommagement de l'accord de l'ensemble des voyageurs à ce que les dédommagements soient versés globalement à l'acheteur des billets. Selon le sondage OpinionWay pour Trainline de septembre 2020, 69 % des voyageurs ne demandent pas systématiquement le dédommagement.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> https://www.opinion-way.com/fr/sondage-d-opinion/sondages-publies/opinionway-pour-trainline-les-francais-et-le-rapport-au-temps-septembre-2020/viewdocument/2414.html



- **Dédommagement en cas de suppression de train**: le cas des suppressions de train est mal encadré par le règlement n° 1371/2007 particulièrement lorsqu'il s'agit de l'annulation à l'avance de trains réservés, cette lacune du règlement doit être comblée par des mesures commerciales.
  - En cas de suppression de train, le transporteur devrait systématiquement offrir le choix entre le remboursement du trajet ou un échange du billet sans qu'une différence de prix soit à régler par le voyageur.
  - Le remboursement doit se faire par un versement en euros, le remboursement sous forme d'avoir ne peut se faire qu'avec l'accord exprès du voyageur. Si le voyageur fait le choix du remboursement : il doit être facile et rapide. Si le voyageur ne formule aucun souhait d'échange du billet passé un certain délai (postérieur à la date du voyage), alors le remboursement doit être automatiquement effectué par l'entreprise ferroviaire sur le compte bancaire ayant servi au paiement lorsque cela est possible (paiement par carte bancaire).
  - Si le voyageur est prévenu tardivement de la suppression du train (par exemple moins de 7 jours avant le voyage), outre le choix entre le remboursement ou l'échange sans frais, le transporteur doit proposer la prise en charge des frais annexes liés au réacheminement si l'échange du billet est choisi. Une proposition rapide de remboursement ou de mise en place d'un voyage de substitution doit pouvoir être formulée, et parvenir en même temps que l'information de cette suppression. Ainsi, tous les frais d'hébergement et de restauration devraient être à la charge du transporteur, l'article 32 des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire (annexe II du règlement n° 1371/2007) imposant la prise en charge des frais raisonnables d'hébergement en cas de retard important ou de suppression, sauf en cas de circonstance extérieure à l'exploitation ferroviaire, de faute du voyageur ou d'un tiers.

- Les éléments suivants doivent être portés à la connaissance du consommateur :
  - Mise à disposition de la règlementation applicable aux droits des voyageurs (règlement n°1371/2007 et principales dispositions du code des transports), ainsi que des décisions essentielles de la Cour de cassation et de la Cour de justice de l'Union européenne). Elles doivent être disponibles sur le site internet du transporteur, dès la page d'accueil et sans qu'il soit nécessaire de disposer d'un compte client, ainsi que sur l'application.
  - Présentation simple et concrète d'une synthèse de ces droits (par thèmes avec des exemples). De la même manière que les textes de la règlementation, ces éléments doivent être toujours disponibles sur le site internet du transporteur, dès la page d'accueil et sans qu'il soit nécessaire de disposer d'un compte client, ainsi que sur l'application.
  - Mise à jour régulière pour avoir une information toujours fiable et à jour des dernières modifications des droits.
- Les Conditions Générales de Vente du site, de l'application et de l'entreprise ferroviaires doivent être :
  - claires,
  - concises,
  - précises,
  - faciles à comprendre
  - à jour.
- En cas de franchissement de frontières ; l'entreprise ferroviaire doit informer les voyageurs sur les règles en vigueur relatives aux documents d'identité nécessaires, aux contrôles douaniers et aux règles relatives au transport de certaines marchandises ainsi que sur les règles sanitaires.
- Informations sur les règles relatives au transport des bagages à main :
  - Pour une bonne information des passagers, il faut leur rappeler que les transporteurs ne sont pas responsables en cas de perte ou de vol des bagages à mains, ni des dommages qui pourraient leur être causés.
  - Les informations liées au nombre de bagages autorisés sans supplément et leurs dimensions maximales acceptées doivent être claires et préalables à l'achat du billet.
  - Les informations sur d'éventuelles restrictions de transport de certains biens dangereux doivent être claires et préalables à l'achat du billet.

- Dispositions relatives à la lutte contre le harcèlement sexiste : l'entreprise ferroviaire pourrait mettre en place des informations de sensibilisation contre le harcèlement sexiste et des dispositifs d'alerte, par exemple numéro de téléphone ou sms, application spécifique etc. cf. étude FNAUT : « évaluation des solutions mises en œuvre contre les violences sexistes dans les transports<sup>10</sup> ».
- L'entreprise ferroviaire doit informer les voyageurs des dispositions relatives à la lutte contre la fraude : les agents à bord du train sont-ils assermentés pour constater par procèsverbal les infractions tarifaires (ou ont-elles la nature de créances civiles) ? Des mesures de contrôle à l'embarquement seront-elles mises en œuvre ? Quelles seront les règles de régularisation à bord, en lien avec les tarifs (cf. chapitre 2 de la présente étude).

#### • Informations sur la médiation de la consommation :

- Le transporteur devrait expliquer de manière très pédagogique le déroulé des procédures de réclamation et de médiation, les différences entre ces deux systèmes et comment y avoir recours, détailler quels sont les délais applicables. Ces éléments doivent figurer sur le site internet, l'application et les réseaux sociaux utilisés par l'entreprise.
- Une information claire doit informer sur le médiateur compétent en fonction des problématiques rencontrées (services ferroviaires ou services annexes telles les locations de voiture, partage de responsabilité entre le vendeur du billet et l'entreprise ferroviaire s'ils sont distincts etc.), ainsi que ses coordonnées et le détail des conditions pour le saisir.
- Il doit exister une information claire et complète sur la possibilité de saisir le médiateur en cas d'insatisfaction à la réponse adressée par le service client à une réclamation (ou un silence d'une durée à préciser après la réclamation du client). Le formulaire de saisine ou le lien vers le site internet de la médiation et l'adresse du médiateur doivent également être communiqués.
- Le système de médiation proposé doit disposer d'un tableau de suivi des demandes accessible au client, qui peut ainsi s'assurer que sa demande de médiation est bien prise en compte et surveiller à quel stade du traitement se trouve son dossier.
- Le système de médiation proposé doit intégrer dans son champ de compétence la possibilité de soumettre des dossiers de demande d'annulation de la procédure d'infraction tarifaire (le cas échéant, en cas de mise en place d'une procédure de constatation d'infractions tarifaires par des agents assermentés).
- L'entreprise doit publier sur son site les recommandations qui la concernent que le médiateur pourrait formuler dans le cadre de son rapport annuel et leur suivi par l'entreprise.

\_

 $<sup>^{10}\ \</sup>underline{\text{https://www.fnaut.fr/evaluation-des-solutions-mises-en-place-contre-les-violences-sexistes-dans-les-transports-christiane-dupart/}$ 

## • Protection des données personnelles :

La protection des données personnelles porte sur les deux aspects :

- information sur les services,
- exécution du contrat.

Les bonnes pratiques suivantes pourraient être mises en place :

• Gestion des cookies : il ne doit pas y avoir de cookies par défaut. Le minimum de cookie requis pour le fonctionnement du site doit être proposé et ne nécessite pas de manifestation particulière, supplémentaire et fastidieuse pour refuser les cookies. Exemple : <a href="https://www.boulanger.com/">https://www.boulanger.com/</a>.



- Informer clairement sur la nature des données personnelles récoltées et leur finalité ainsi qu'à ne pas les utiliser abusivement.
- Permettre la mise en œuvre du droit d'accès aux données personnelles et de rectification, par plusieurs moyens et au minimum par mail et pas seulement courrier. Préciser le délai de réponse et la possibilité de s'adresser à la CNIL en cas de réponse non satisfaisante et informer sur les coordonnées de la CNIL.
- En cas d'accident de personne à bord du train ou en gare, remise systématique d'une copie du rapport d'accident établi par les agents de l'entreprise ferroviaire. Ce rapport d'accident doit comporter un rappel de la nécessité de recueillir des témoignages et doit informer sur la nécessité de conserver les documents de voyage et les justificatifs de préjudices. L'entreprise ferroviaire doit établir un contact proactif avec les victimes et leur désigner un interlocuteur de l'entreprise du gestionnaire de gare en fonction de l'accident.
- Si l'entreprise ferroviaire arrête ses activités, elle doit en informer autant en amont que possible ses clients abonnés ou titulaires de billets et leur indiquer les mesures prises de remboursement et de protection des données personnelles.

# 6. SERVICES D'ASSISTANCE DES PMR

Dans le cadre d'une étude sur les SLO, ce chapitre traite du service d'assistance plus que de l'accessibilité : l'accessibilité du matériel est un domaine très technique et concerne surtout les achats de matériels neufs, l'accessibilité des gares ne relève pas des entreprises ferroviaires, qui, de plus, bénéficient de la prestation essentielle de l'accès auprès du gestionnaire de gares.

Le règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires s'applique aux voyages et services ferroviaires nationaux et internationaux librement organisés (articles L. 2151-1 et L. 2151-2 du code des transports). Il existe notamment un chapitre consacré aux PSH (Personnes en Situation de Handicap) et PMR (Personnes à Mobilité Réduite), définis comme étant des individus « 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 » (article 3, paragraphe 5).

Le règlement établit des droits pour les PSH et PMR concernant la mobilité ainsi que des obligations, que le transporteur doit respecter sous peine de sanctions et qui concernent quatre domaines :

Droit à
l'information
Article 20
Paragraphe 6.1.2

Accessibilité
physique des gares
Article 21
Paragraphe 6.1.3

# DROIT AU TRANSPORT DES PSH ET PMR

Article 19

Droit à Paragraphe 6.1.1 indemnisation d'un

équipement spécifique Article 25 Paragraphe 6.1.5 Accessibilité physique de l'équipement adapté Article 21 Paragraphe 6.1.3

Service accessibilité dans les gares Articles 22, 23 et 24 Paragraphe 6.1.4 Les droits et obligations consacrés par le règlement sont complétés par la jurisprudence et les orientations interprétatives relatives au règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires<sup>11</sup> (2015/C 220/01) (paragraphe 6.1). En cas de manquement, le transporteur s'expose à des sanctions administratives, civiles et pénales (paragraphe 6.2). Enfin, la comparaison des différents services d'accessibilité existant dans certaines entreprises de transport ferroviaire européennes nous permettra d'établir une liste des bonnes pratiques à suivre concernant la mise en place d'un service d'accessibilité (paragraphe 6.3).

-

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:52015XC0704(01)

#### 6.1.1 Le droit au transport des PSH et PMR

Article 19 du règlement n° 1371/2007

- « 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 voyagiste 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. »

Orientations interprétatives relatives au règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (2015/C 220/01) : article 5.1. Droit au transport

« Les personnes handicapées ou à mobilité réduite jouissent du même droit d'utiliser le transport ferroviaire que les autres voyageurs. Conformément à l'article 19 du règlement, les personnes handicapées ou à mobilité réduite ne peuvent pas faire l'objet de discrimination lors de la réservation, de l'achat et de l'utilisation des services de transport ferroviaire. Toute dérogation à ce principe au titre de l'article 19, paragraphe 2, et tout refus qui en découle d'accepter une réservation, de vendre des titres de transport ou de transporter des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit toujours se fonder sur des motifs justifiés conformément aux règles d'accès non discriminatoires prévues à l'article 19, paragraphe 1.

À titre de bonne pratique, lorsque des places pour fauteuils roulants sont prévues, y compris des espaces communs, elles devraient toujours être disponibles et facilement accessibles. »

#### • Contenu des obligations :

- Des règles d'accès non discriminatoires sauf stricte nécessité (articles 19 1. et 19 2.)

Les règles d'accès au transport de PSH et PMR ne doivent pas être discriminatoires au sens de l'article L. 225-1 du code pénal (« toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement (...) de leur grossesse, de leur apparence physique, (...) de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, (...) de leur âge »). Tout refus de réservation, d'émission d'un billet pour l'obligation d'accompagnement doit pouvoir être justifié par la satisfaction des exigences en matière d'obligation de sécurité par exemple.

Il s'agit d'une **obligation de résultat**: le transporteur ne doit donc pas créer de règles d'accès discriminatoires telles qu'imposer un supplément à régler lors de la réservation d'un billet. S'il le fait, il doit pouvoir justifier qu'il s'agissait d'un cas de stricte nécessité (exemple : la satisfaction de l'obligation de sécurité).

 Une participation active des organisations représentatives des PSH et PMR dans l'élaboration des règles (article 19 1.)

L'article impose que la mise en place des règles d'accès par les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares se fasse avec la participation active d'organisations représentatives des PSH et PMR.

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : le transporteur doit pouvoir prouver qu'il a convié les organisations représentatives des PSH et PMR.

- Interdiction d'imposer un accompagnateur pour la PSH ou PMR (article 19 2.)

L'entreprise ne peut pas imposer qu'un individu accompagne la PSH ou PMR lors de son voyage. Une dérogation existe si cela est strictement nécessaire, par exemple pour satisfaire l'obligation de sécurité.

La Cour de cassation a retenu le caractère discriminatoire de l'obligation d'imposer un accompagnateur en matière de droit du transport aérien. Il est intéressant de noter cet arrêt car le droit du transport aérien comme celui du transport ferroviaire exigent de ne pas imposer d'accompagnateur aux PSH et PMR sauf dérogation. Ainsi un raisonnement par analogie peut être effectué pour le transporteur ferroviaire. En l'espèce, une compagnie aérienne a refusé l'embarquement sans accompagnateur à des PSH qui paraissaient parfaitement autonomes et capables de gérer leur sécurité par eux-mêmes. Ainsi, la présence d'un accompagnateur a été considérée comme purement formelle, sans aucun impact sur la sécurité de la PSH ou PMR qui auraient pu légitimer cette obligation d'accompagnement<sup>12</sup>.

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : le transporteur ne doit donc pas imposer qu'un individu accompagne la PSH ou PMR, que ce soit en gare, lors de l'embarquement ni du débarquement, ni même à bord du train, sauf exception.

#### • Sanctions:

En cas de manquement à ces trois obligations, le transporteur s'expose à une sanction administrative plus élevée que celle prévue pour les autres articles du règlement (article L. 2151-3 II. du code des transports), à une sanction civile pour inexécution d'une obligation de résultat ainsi qu'à une sanction pénale (article 225-2 du code pénal), cf. paragraphe 6.2 les sanctions encourues par le transporteur.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Cour de cassation, chambre criminelle, 15 décembre 2015, 13-81.586 : https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000031658282/

#### 6.1.2 Le droit à l'information des PSH et PMR

Le droit à l'information concerne le droit pour le voyageur « d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation » (article L. 1111-4 du code des transports). Il s'applique donc aux PSH et PMR, comme en témoigne l'article 20 du règlement :

#### Article 20 du règlement

- « 1. Sur demande, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyagiste 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 voyagiste 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. »

Orientations interprétatives : article 5.3. Informations aux voyageurs handicapés et/ou à mobilité réduite

« À la lumière des objectifs de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH), la Commission recommande que les gestionnaires de gare, indépendamment du lien contractuel avec les voyageurs, fournissent également des informations sur l'accessibilité (par exemple sur les sites web accessibles et dans des formats alternatifs). » Annexe II du règlement

«  $Partie\ I$ : informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets

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

#### • Contenu des obligations :

 Fourniture effective des informations sur demande (article 20 1. et annexe II du règlement, article 5.3. des orientations interprétatives)

Le transporteur doit fournir aux PSH et PMR, sur demande, les informations sur l'accessibilité, les conditions d'accès non discriminatoires au matériel roulant ainsi que sur les équipements disponibles à bord. Les informations à délivrer aux voyageurs dont les PSH et PMR concernent l'accessibilité, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements disponibles à bord. D'après les orientations interprétatives, l'information fournie quant au service accessibilité peut être diffusée via des sites web accessibles, dans des formats adaptés par exemple.

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : la fourniture doit être effective, c'est à dire que l'information concernant les conditions d'accès au matériel roulant et équipements doit pouvoir être disponible et comprise par les PSH et PMR. Il s'agit donc d'informer sur l'accessibilité et d'adapter la communication de ces informations à tous types de handicaps.

#### - En cas de stricte nécessité, motivation du refus par écrit sous 5 jours (article 20 2.)

En cas de nécessité stricte prévue par l'article 19. 2, sur demande des PSH ou PMR, ces acteurs doivent motiver la décision de refus par écrit, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date du refus de réservation, d'émission du billet ou de la condition d'accompagnement.

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : si la PSH ou PMR demande une motivation, le transporteur a l'obligation de le faire par écrit, dans un délai de cinq jours ouvrables (le délai démarre le lendemain et exclut le dimanche et jours fériés) à compter de la date du refus.

#### • Sanctions:

En cas de manquement à ces trois obligations, le transporteur s'expose à une sanction administrative (article L. 2151-3 I. du code des transports), une sanction civile pour inexécution d'une obligation de résultat ainsi qu'une sanction pénale (article 225-2 du code pénal), cf. paragraphe 6.2 les sanctions encourues par le transporteur.

# 6.1.3 Une accessibilité physique des gares et du matériel roulant et une mise à disposition du matériel adapté pour les PSH et PMR

### Article 21 du règlement

- « 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 4 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire

- $\ll$  I. Le service de base fourni dans les gares de voyageurs aux entreprises ferroviaires comprend :
- a) L'usage, par leurs passagers, personnels et prestataires, des installations aménagées pour la réception des passagers et du public jusqu'au train, comprenant l'accès aux services communs, aux commerces et aux bâtiments publics ;
- b) Les services d'accueil, d'information et d'orientation de leurs passagers et du public concernant les horaires et l'accès à ses trains :
- c) Toute prestation particulière en gare résultant d'une exigence législative ou réglementaire ou d'un accord international, notamment en matière de sûreté, propre à certains services de transports;

d) La manœuvre des installations de sécurité nécessaire à l'accès ou à l'utilisation de ces gares que la réglementation réserve à l'exploitant de l'installation de service.

S'ajoute au service de base fourni aux entreprises ferroviaires et aux candidats :

- dans les gares disposant de personnels, l'assistance nécessaire à l'embarquement dans le train ou au débarquement de celui-ci des passagers handicapés ou à mobilité réduite lorsqu'elle n'est pas fournie par l'entreprise ferroviaire ou prise en charge par l'autorité organisatrice de transports ;
- dès lors qu'une entreprise ferroviaire ou un candidat en fait la demande, la mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire.

Chacune de ces prestations donne lieu à une facturation distincte des autres prestations comprises dans le service de base.

- II. Les prestations complémentaires comprennent, le cas échéant :
- a) Le préchauffage des voitures et des locomotives ;
- b) La mise à disposition de locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite de l'entreprise ferroviaire ;
- c) La mise à disposition des locaux et installations nécessaires aux prestataires des entreprises ferroviaires pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage ; la prestation comprend, le cas échéant, l'accès depuis la voie publique pour les livraisons nécessaires. III. Les prestations connexes comprennent, le cas échéant :
- a) L'accès au réseau de télécommunications ;
- b) La fourniture d'informations complémentaires ;
- c) Les services de billetterie assurés par l'exploitant de l'installation de service. »

Article 7.1.2 du Document de Référence des Gares de voyageurs (DRG), horaires de service 2020, version janvier 2019, saisine ARAFER

En complément de la prestation de prise en charge des PMR fournie dans le cadre de la prestation de base, qui prévoit l'accompagnement de la personne jusqu'au pied du train, le décret 2012-70 prévoit l'assistance des PMR à l'embarquement et au débarquement du train.

Dans les gares disposant de personnels, s'ajoute à la prestation de base, l'assistance PMR à l'embarquement dans le train et au débarquement de celui-ci, lorsqu'elle n'est pas fournie par l'entreprise ferroviaire ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice des Transports.

Cette assistance est assurée dans la continuité du service de prise en charge en gare.

Les conditions et modalités de réalisation sont identiques.

#### • Contenu des obligations :

 Il existe une obligation d'assurer l'accès des gares, quais et autres équipements adaptés pour le gestionnaire des gares et l'obligation d'assurer l'accès matériel roulant par l'entreprise ferroviaire (article 21 1.)

L'article énonce une obligation pour les gestionnaires de gares de veiller à assurer l'accès des gares ainsi qu'une obligation, pour les entreprises ferroviaires, à assurer l'accès des quais, du matériel roulant et des autres équipements adaptés

Pour le gestionnaire de gares, il s'agit d'une facilité essentielle qu'il doit mettre à disposition des entreprises ferroviaires desservant une gare. Il s'agit pour l'entreprise ferroviaire comme pour le gestionnaire de gare dotée de personnel d'une **obligation de résultat**: l'accessibilité des quais et des gares doit être assurée et le matériel roulant et autres équipements adaptés doivent être effectivement mis à disposition des PSH et PMR. C'est à eux de prouver qu'un cas de force majeure les en a empêché.

L'article 21.1 renvoie à l'application du règlement STI PMR instituant un plan de mise en œuvre de l'accessibilité, précisé aux l'article L. 1112-1 et suivants du code des transports prévoyant une mise en accessibilité de points d'arrêt considérés prioritaires d'ici à 2024. Chaque autorité organisatrice a mis en place un schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée qui prévoit les différentes phases de cette mise en accessibilité : <a href="https://www.accessibilite.sncf.com/documents-a-telecharger/schema-directeur-national-d-accessibilite/">https://www.accessibilite.sncf.com/documents-a-telecharger/schema-directeur-national-d-accessibilite/</a>

 Dans les gares ou trains dépourvus de personnel : obligation d'efforts, dans la mesure du raisonnable, de permettre l'accès au transport ferroviaire, partagée entre les entreprises ferroviaires et le gestionnaire des gares (article 21 2.)

Lorsqu'il n'y a pas de personnel à disposition des PSH et PMR, les **gestionnaires de gares** s'efforcent, dans la mesure du raisonnable à garantir l'accès des gares, quais et autres équipements adaptés tandis que les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de mettre à disposition le matériel roulant.

Il s'agit pour l'entreprise ferroviaire comme pour le gestionnaire de gare d'une **obligation de moyens**. Ils doivent donc prouver qu'ils ont tout mis en œuvre pour que le transport ferroviaire soit accessible aux PSH et PMR dans les gares dépourvues de personnel. En l'occurrence, ils peuvent démontrer qu'un calendrier de déploiement des dispositifs permettant l'accessibilité (exemple : l'élévatique) a été mis en place ou bien qu'une proposition d'un moyen alternatif a été formulée.

#### • Sanctions:

En cas de manquement à ces deux obligations, le transporteur s'expose à une sanction administrative (article L. 2151-3 I. du code des transports), des sanctions civiles pour inexécution d'une obligation de résultat et de moyens ainsi qu'une sanction pénale (article 225-2 du code pénal), cf. paragraphe 6.2 les sanctions encourues par le transporteur.

#### 6.1.4 Un service accessibilité conçu pour les PSH et PMR

- Contenu des obligations :
- 1) Absence d'obligation de certification d'un handicap pour bénéficier du service accessibilité (article 5.2 des orientations interprétatives)

*Orientations interprétatives : 5.2. Certification du handicap* 

« Le règlement accorde le droit à l'assistance aux «personnes handicapées» et aux «personnes à mobilité réduite» au sens de l'article 3, paragraphe 15. Le droit à l'assistance n'est pas subordonné à la présentation d'un certificat. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares ne peuvent donc pas exiger que les voyageurs présentent un certificat d'invalidité ou toute autre attestation de handicap pour leur fournir une assistance dans les gares et à bord des trains. »

La PSH ou PMR qui souhaite bénéficier du service accessibilité dans les gares et à bord des trains n'a **aucune obligation de présenter un quelconque certificat**, qu'il s'agisse d'un certificat d'invalidité ou de toute autre attestation de handicap.

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : le transporteur ne doit pas exiger de certificat pour faire bénéficier la personne du service accessibilité.

# 2) Gratuité du service accessibilité (article 22 1, 23 et article 5.4. des orientations interprétatives)

### Article 22 1. du règlement

« 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. »

#### Article 23 du règlement

« 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. »

Orientations interprétatives : article 5.4. Notification préalable du besoin d'assistance, y compris en cas de «voyages multiples» [article 24, point a)]

L'article 24, point a), du règlement précise dans quelles conditions la notification préalable donne droit à une assistance. Étant donné que la fourniture d'une assistance n'engendre pas de frais supplémentaires, il doit en aller de même de la procédure de réservation, par exemple au moyen de lignes d'appel gratuites.

Le service accessibilité concernant l'embarquement, le débarquement, les escales et l'assistance à bord du train dans une gare dotée de personnel doit être entièrement gratuit.

Il s'agit d'une **obligation de résultat**: sauf la force majeure, rien n'exonère l'obligation pour le transporteur de fournir et permettre de réserver ce service à titre gratuit. Ainsi, ni l'assistance en gare, ni celle à bord des trains ne doivent être payantes. De même, l'accès à un matériel adapté ne doit pas donner lieu au versement d'une caution ou de tout autre coût supplémentaire. Enfin, tant le numéro de téléphone de contact comme celui d'urgence doivent être gratuits.

#### 3) L'assistance dans les gares

#### Article 22 du règlement

- 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 para- graphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de ser- vices 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 ferro- viaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informa- tions 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.

 L'assistance concerne l'arrivée, le départ et les escales dans une gare dotée de personnel, sauf voyage au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public (article 22 1. et 2.)

Dans les gares dotées de personnel, le règlement impose une assistance pour les PSH et PMR à l'arrivée, au départ ou lors d'une escale. Une dérogation est possible à l'article 22 2. si la personne voyage au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public, sous réserve 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.

Il s'agit d'une **obligation de résultat**: seule la force majeure ou la dérogation de l'article 22 2. peuvent exonérer le transporteur qui est dans l'obligation de fournir une assistance effective aux PSH et PMR. Exemple: si l'autorité organisatrice de la mobilité compétente a organisé un service de transport à la demande au moyen de véhicule automobile adapté. Il faut que ce soit un service de qualité au moins équivalente ou supérieure.

 Affichage des informations aisément accessibles concernant les gares avec personnel les plus proches disposant de moyen d'assistance dans les gares dépourvues de personnel (article 22 3.)

Dans les gares sans personnel, le règlement impose un affichage des informations concernant les gares avec personnel les plus proches, le service accessibilité et les équipements disponibles.

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : l'affichage des informations concernant les gares dotées de personnel les plus proches et qui bénéficient d'un service d'assistance dans les gares est obligatoire. Ces informations doivent être aisément accessibles, ce qui comporte une obligation pour le transporteur de s'adapter à tous types de handicaps : écriture en braille pour les personnes aveugles, schéma et dessins simplifiés pour les personnes souffrant de handicap intellectuel par exemple.

#### 4) L'assistance à bord

Article 23 du règlement

(...) 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.

 Des efforts doivent être faits, dans la mesure du raisonnable, pour garantir une assistance à bord (article 23)

L'assistance à bord consiste à garantir l'accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs si les PSH et PMR ne peuvent pas accéder à ces services de façon autonome et sûre.

Il s'agit d'une **obligation de moyens** : le transport doit prouver qu'il a mis en place des mesures adaptées pour garantir l'assistance à bord.

La Cour de cassation a cassé et annulé l'arrêt de la cour d'appel de Toulouse qui a jugé que l'impossibilité d'accéder aux toilettes à bord du train pour une PMR était une atteinte à la dignité et un manquement à son obligation générale de soins consistant à assurer un transport dans des conditions normales d'hygiène, de sécurité et de confort<sup>13</sup>. La Cour de cassation a affirmé que la mise en place d'un schéma directeur d'accessibilité des services ferroviaires nationaux (SDNA) suffit à satisfaire ses obligations légales quant à la mise aux normes progressive de l'accessibilité des couloirs et des toilettes dans les trains pour les PSH et PMR<sup>14</sup>.

#### 5) Les conditions de fourniture de l'assistance

# Article 24 du règlement

« Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes 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 »

 Une notification préalable du besoin d'assistance au moins 48 heures à l'avance, même en cas de voyage multiple

#### Article 24 du règlement

a) l'assistance est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyagiste 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 notifi- cation suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs »

Orientations interprétatives : article 5.4. Notification préalable du besoin d'assistance, y compris en cas de «voyages multiples» [article 24, point a)]

L'article 24, point a), du règlement précise dans quelles conditions la notification préalable donne droit à une assistance. Étant donné que la fourniture d'une assistance n'engendre pas de frais supplémentaires, il doit en aller de même de la procédure de réservation, par exemple au moyen de lignes d'appel gratuites. L'assistance doit être disponible à tout moment pendant les heures d'exploitation des trains (y compris pendant les services de nuit ou le week-end) et ne pas se limiter aux heures de bureau traditionnelles.

En cas de voyages multiples (c'est-à-dire de voyages composés de différents segments ainsi que de voyages récurrents), une seule notification du voyageur doit suffire, dès lors que le voyageur fournit des informations adéquates sur l'horaire des voyages ultérieurs. Il est dès lors de la responsabilité de la partie qui reçoit la notification (l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de gare, le vendeur de billets ou le voyagiste) de transmettre les informations à l'ensemble des entreprises ferroviaires et des gestionnaires de gare concernés.

Si les PSH et PMR notifient au moins 48 heures à l'avance le besoin d'assistance, alors le transporteur doit obligatoirement fournir l'assistance. Si le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit à condition qu'elle mentionne les horaires de tous les voyages. C'est aux différents opérateurs de transmettre les informations à l'ensemble des entreprises ferroviaires et des gestionnaires de gare concernés.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Cour d'appel de Toulouse, 3ème chambre, 27 juin 2019, 18-03.838

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Cour de cassation, 1ère chambre civile, 25 novembre 2020, 19-18.786 : https://www.courdecassation.fr/jurisprudence 2/premiere chambre civile 568/713 25 45976.html

Si l'entreprise a commencé à fournir le service alors qu'il ne lui a pas été demandé, il doit alors être fourni lors de toutes les escales, sinon la responsabilité contractuelle du transporteur est engagée. En l'espèce, un couple de personnes âgées, habitué à recourir au service accessibilité de la SNCF « Accès plus » et qui a réservé ses billets plus de 48 heures avant le départ, omet de demander l'accès à ce service. La SNCF prend malgré tout en charge le couple pendant leur voyage ce qui satisfait à l'obligation de l'article 24 c), mais elle omet de les assister lors d'une correspondance. Sa compagne, elle aussi à mobilité réduite, est alors contrainte de prendre en charge son bagage ainsi que son mari, à l'issue de quoi elle se fait alors voler son sac. La cour d'appel de Nîmes estime que la responsabilité contractuelle de la SNCF est engagée du fait de l'absence de prise en charge du couple tout au long du voyage malgré l'absence de demande. D'autre part, la responsabilité quasidélictuelle de la SNCF est engagée car la cour d'appel identifie un lien direct entre la carence fautive et le fait que la femme se soit fait voler son sac car il s'agit pour elle de la perte de chance d'éviter la disparition du bagage<sup>15</sup>.

Il s'agit d'une **obligation de résultat**: le transporteur qui s'est vu notifier au moins 48 heures à l'avance le besoin d'assistance doit assurer la prise en charge des PSH et PMR lors de toutes les escales. Si en l'absence de demande le transporteur a commencé à fournir le service, il a l'obligation de le fournir lors de chaque arrêt. Enfin, c'est au transporteur d'assurer la communication de la demande d'assistance entre les gares.

#### - Une réception effective des notifications

Article 24 du règlement

« (...) b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications »

Orientations interprétatives : article 5.4. Notification préalable du besoin d'assistance, y compris en cas de «voyages multiples» [article 24, point a)]

(...) par exemple au moyen de lignes d'appel gratuites. L'assistance doit être disponible à tout moment pendant les heures d'exploitation des trains (y compris pendant les services de nuit ou le week-end) et ne pas se limiter aux heures de bureau traditionnelles.

En cas de voyages multiples (c'est-à-dire de voyages composés de différents segments ainsi que de voyages récurrents), une seule notification du voyageur doit suffire, dès lors que le voyageur fournit des informations adéquates sur l'horaire des voyages ultérieurs. Il est dès lors de la responsabilité de la partie qui reçoit la notification (l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de gare, le vendeur de billets ou le voyagiste) de transmettre les informations à l'ensemble des entreprises ferroviaires et des gestionnaires de gare concernés.

Le transporteur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications : procédure de réservation aux horaires larges, lignes d'appel gratuites et ouvertes au-delà des heures de bureau, transmission des informations entre les gares en cas de correspondances.

Il s'agit d'une **obligation de moyens** : le transporteur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour recevoir de manière effective toute notification.

-

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Cour d'appel de Nîmes, 26 février 2015, 13-04.633 : https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000030303292

#### Des efforts pour assister une PSH ou PMR en cas d'absence de notification

#### Article 24

« (...) 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 »

Orientations interprétatives : article 5.4. Notification préalable du besoin d'assistance, y compris en cas de «voyages multiples» [article 24, point a)]

« (...) Si aucune notification n'a été effectuée, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares dotées de personnel doivent néanmoins entreprendre tous les efforts raisonnables pour fournir une assistance afin que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite puisse voyager. En conséquence, il serait incompatible avec le règlement de limiter l'assistance aux cas où une notification préalable a été reçue et de consacrer ce principe dans les conditions contractuelles. »

Si la PSH ou PMR n'a pas notifié au transporteur son besoin d'assistance, celui-ci a l'obligation de faire « tous les efforts raisonnables » pour fournir une assistance.

L'arrêt rendu par la cour d'appel de Nîmes<sup>16</sup> indique un élément intéressant du point de vue de la preuve. En l'espèce, l'assistance n'a pas été demandée dans un délai de 48 heures, ainsi il devrait s'agir, pour le transporteur, de prouver qu'il a tout mis en œuvre pour garantir cette obligation de moyens. Or, vu que celui-ci a commencé à fournir ce service dans une gare, alors l'omission de communiquer ce besoin d'assistance lors d'une escale constitue l'inexécution d'une obligation de résultat selon la qualification de jurisprudence et l'article 5.4. des orientations interprétatives.

Il s'agirait d'une obligation de résultat s'il y a eu un commencement d'exécution de la part du transporteur alors qu'il n'y a pas eu de demande d'assistance. Néanmoins, le principe en cas d'absence de notification semble être une obligation de moyens. Dans ce cas, le transporteur doit pouvoir prouver qu'il a tout mis en œuvre pour garantir une assistance et permettre à la PSH ou PMR de voyager.

#### Une indication effective des points de rendez-vous ou de demande d'assistance

#### Article 24

« (...) 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 »

Le transporteur doit indiquer au voyageur les points de rendez-vous à l'intérieur et à l'extérieur de la gare où les PSH et PMR peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, demander une assistance.

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : le transport doit s'assurer que les points de rendez-vous sont effectivement indiqués et que cette information est intelligible pour tous types de handicaps.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Cour d'appel de Nîmes, 26 février 2015, 13-04.633 : https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000030303292

#### La fixation du point de rendez-vous

Article 24 du règlement

« (...) 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 »

Les PSH et PMR doivent se présenter à l'endroit indiqué et à l'heure fixée par le transporteur qui ne doit pas excéder 60 minutes avant l'heure du départ annoncée. A défaut d'heure fixée, les PSH et PMR doivent se présenter a minima 30 minutes avant l'heure du départ annoncée ou avant l'heure à laquelle les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement.

Il s'agit d'une **obligation pour le voyageur** de se présenter à l'heure fixée par le transporteur ou au moins 30 minutes avant l'heure du départ.

#### - Un personnel sensibilisé et formé (article 5.5 des orientations interprétatives)

Orientations interprétatives : 5.5. Formation du personnel fournissant l'assistance aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

« Si le règlement ne contient pas de disposition spécifique sur la formation et la sensibilisation, afin de garantir l'efficacité de l'assistance fournie au titre dudit règlement, l'approche des meilleures pratiques voudrait que le personnel soit formé régulièrement et sensibilisé aux divers besoins des personnes présentant différents types de handicap ou de limitation de leur mobilité. »

Les orientations précisent que le personnel en gare doit être formé et sensibilisé afin de garantir l'efficacité de l'assistance. La bonne pratique implique une formation régulière concernant les divers besoins des PSH et PMR.

Cette **obligation est une obligation de moyens** : le transporteur doit pouvoir démontrer qu'il a mis en place des formations régulières pour son personnel.

#### • Sanctions:

En cas de manquement à ces obligations, le transporteur s'expose à une sanction administrative (article L. 2151-3 I. du code des transports), des sanctions civiles pour inexécution d'une obligation de résultat et de moyens, ainsi qu'une sanction pénale (article 225-2 du code pénal), cf. paragraphe 6.2 les sanctions encourues par le transporteur.

#### 6.1.5 Droit à indemnisation d'un équipement spécifique

#### Article 25 du règlement

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.

#### • Contenu de l'obligation :

- La perte ou l'endommagement total ou partiel d'un équipement de mobilité doivent être indemnisés par le transporteur s'il en est responsable et aucune limite financière ne doit être applicable

Il s'agit d'une **obligation de résultat** : le transporteur ne peut invoquer qu'un cas de force majeure ou le fait de la victime pour s'exonérer ou diminuer sa responsabilité.

#### • Sanctions :

En cas de manquement à cette obligation, le transporteur s'expose à une sanction administrative (article L. 2151-3 I. du code des transports) ainsi qu'une sanction civile pour inexécution d'une obligation de résultat, cf. paragraphe 6.2 les sanctions encourues par le transporteur.

#### 6.2 Les sanctions encourues par le transporteur

En cas de manquement aux obligations du règlement, le transporteur s'expose selon les cas à trois types de sanction, qui peuvent être cumulées : une sanction administrative (article L. 2251-3 du code des transports), une sanction civile (article 1217 du code civil) ainsi qu'une sanction pénale (article 225-2 du code pénal).

#### **6.2.1 Sanctions administratives**

#### Article L. 2151-3 du code des transports

I. — Sous réserve des dérogations temporaires prévues à l'article L. 2151-2, sont passibles d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale les manquements aux articles 4 à 10,13 à 14,16 à 18,20 à 25 et 27 à 29 du règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil, du 23 octobre 2007, précité qui ont été constatés par les agents mentionnés aux articles L. 511-3 et L. 511-21 du code de la consommation, dans les conditions prévues à l'article L. 511-7 du même code.

II. — Sont passibles d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 9 000 euros pour une personne physique et 45 000 euros pour une personne morale les manquements aux articles 12 et 19 du même règlement qui ont été constatés par les agents mentionnés aux articles L. 511-3 et L. 511-21 du code de la consommation, dans les conditions prévues à l'article L. 511-7 du même code. III. — L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation est l'autorité compétente pour prononcer, dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V du code de la consommation, les amendes administratives mentionnées aux I et II du présent article.

#### • Notion de sanction administrative :

Les sanctions administratives sont un moyen, pour l'administration, de contrôler et sanctionner les manquements aux obligations découlant du droit de la consommation. Elles ont été instituées par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et sont mises en œuvre par la Direction Générale de la Concurrence et de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Les catégories d'agents habilités à rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions du règlement de 2007 sont décrites aux articles L. 511-1 et suivants du code de la consommation. Ils disposent de pouvoirs d'enquête ordinaires détaillés aux articles L. 512-5 à L. 512-50 du code de la consommation. Par exemple, ils peuvent pénétrer dans les lieux d'exécution d'une prestation de service entre 8 heures et 20 heures.

La DGCCRF dispose d'un pouvoir d'injonction qui va pousser le transporteur à se conformer au droit (article L. 522-1 du code de la consommation), ainsi que la possibilité de proposer une procédure de transaction. Avant toute décision, l'autorité administrative informe par écrit la personne mise en cause de la sanction envisagée à son encontre en indiquant qu'elle a droit à un avocat ainsi qu'un délai pour présenter ses observations. Passé ce délai, si le transporteur n'agit pas, elle dispose alors d'un pouvoir de sanction en prononçant une amende administrative dans les conditions prévues aux articles L. 522-1 et suivants du code de la consommation. Par exemple, le droit impose une procédure contradictoire entre l'administration et l'opérateur économique (article L. 522-6 du code de la consommation).

L'ensemble de la procédure et de la sanction infligée est contrôlé par le juge administratif qui peut être saisi par les opérateurs économiques.

### • Sanctions encourues :

Deux catégories de sanctions administratives concernent les manquements aux obligations découlant du règlement, constatés par les agents (articles L. 511-3 et L. 511-21 du code de la consommation) :

- L'article L. 2151-3 II du code des transports prévoit que le manquement aux obligations de l'article 19 (le droit au transport des PSH et PMR) est puni d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 9 000 euros pour une personne physique et 45 000 euros pour une personne morale; ce droit comprend des règles d'accès non discriminatoires (article 19 1. et 19 2.), une participation effective des organisations représentatives des PSH et PMR dans l'élaboration des règles (article 19 1.) et l'interdiction d'imposer un accompagnateur pour les PSH et PMR (article 19 3.).
- L'article L. 2151-3 I du code des transports prévoit que le manquement aux obligations des articles 20 (le droit à l'information des PSH et PMR), 21 (le droit à une accessibilité physique des gares et du matériel adapté), 22 (le droit à service d'assistance en gare), 23 (le droit à un service d'assistance à bord et 24 (les conditions de fourniture du service accessibilité) est puni, sous réserve des dérogations temporaires prévues à l'article L. 2151-2, d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

#### 6.2.2 Sanctions civiles

Article 1217 du code civil

« La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut :

- (...) poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;
- (...) demander réparation des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter. »

En cas de manquement à une obligation de moyens ou de résultat par le transporteur, trois critères doivent être réunis pour que sa responsabilité contractuelle soit engagée :

## • Critères cumulatifs de la responsabilité contractuelle :

1) S'il s'agit de l'inexécution d'une obligation de résultat : l'inexécution du résultat entraîne la responsabilité sans besoin de faute commise par le transporteur. Le voyageur doit prouver que le transporteur n'a pas atteint le résultat promis ;

Exemple : si un accident survient dans le train et cause des dommages corporels, le transporteur verra sa responsabilité engagée pour inexécution de son obligation de résultat.

Ou s'il s'agit de l'inexécution d'une obligation de moyens : le voyageur doit prouver que le transporteur n'a pas mis en œuvre tous les moyens dont il disposait pour atteindre le résultat promis.

Exemple : dans une gare dépourvue de personnel, le transporteur n'a pas veillé à ce que les informations soient affichées conformément aux règles de non-discrimination concernant la localisation des gares dotées de personnel munies d'une assistance accessible.

# 2) L'inexécution doit avoir causé un dommage certain et prévisible ;

Exemple : à la suite d'un oubli de prise en charge par le service accessibilité, un couple de PMR se fait voler son sac. La cour d'appel de Nîmes a considéré qu'il s'agissait d'une perte de chance d'éviter la disparition du bagage, d'un préjudice matériel résultant de la substitution de son bagage et de son contenu, du préjudice moral en réparation du traumatisme découlant du vol, et du préjudice moral lié à la privation du voyage projeté, conséquence de la disparition de toutes pièces d'identité l'autorisant à quitter le territoire français<sup>17</sup>.

#### 3) La faute du transporteur doit être la cause immédiate et directe du dommage.

Exemple : c'est la carence fautive du transporteur qui a oublié de faire bénéficier les PMR du service accessibilité qui a causé le dommage des PSH et PMR<sup>18</sup>.

#### • <u>Sanctions encourues</u>:

Le transporteur peut être contraint à poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ou de réparer le préjudice subi par le voyageur, qu'il soit matériel, corporel ou moral par des dommages-intérêts.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Cour d'appel de Nîmes, 26 février 2015, 13-04.633 : https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000030303292

Pour s'exonérer de sa responsabilité civile, les possibilités divergent en fonction de la nature de l'obligation inexécutée :

 En cas d'inexécution d'une obligation de résultat : seule la force majeure (fait irrésistible et imprévisible selon l'article 1218 du code civil) peut exonérer totalement la responsabilité contractuelle.

Exemple : l'agent qui devait prendre en charge une PSH ou PMR dans le cadre du service accessibilité a eu un accident, n'a pas prévenu et n'a pas donc pas pu être présent au lieu fixé de prise en charge.

- En cas d'inexécution d'une **obligation de moyens** : la faute de la victime peut exonérer partiellement le transporteur.

Exemple : Une usagère en béquilles sollicite « Accès plus » 16 minutes avant le départ et un agent accepte de la prendre en charge en fauteuil roulant. Or arrivée sur le quai, elle se lève de son fauteuil, chute, et se blesse. La cour d'appel ne relève aucune faute de la part de l'usagère qui aurait pu conduire à un partage de responsabilités : dès lors que la SNCF l'a prise en charge, quand bien même la demande ait été faite tardivement, la SNCF est responsable sur le fondement de l'article 26 du règlement<sup>19</sup>.

#### 6.2.3 Sanctions pénales

Article 225-2 du code pénal

« La discrimination définie aux articles 225-1 à 225-1-2, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elle consiste :

1° A refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ;

(...) 4° A subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 (...);

Lorsque le refus discriminatoire prévu au 1° est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 euros d'amende. »

-

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Cour d'appel de Paris, chambre civile, 22 juin 2020, n°19-18.204

Le transporteur et l'agent qui ont pris la décision sur un motif discriminatoire peuvent voir leur responsabilité pénale engagée si l'infraction de discrimination est constituée (article 225-2 du code pénal). Pour cela, trois critères doivent être réunis :

- Critères cumulatifs de la responsabilité pénale :
- 1) Le refus de fourniture d'un bien ou d'un service ;

Exemple : le transporteur refuse de prendre en charge une PSH ou PMR via le service accessibilité.

Et/ou la subordination de la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 du code pénal (distinction opérée entre les personnes physiques à raison d'un handicap en l'occurrence) ;

Exemple : subordonner l'accès au train par l'accompagnement d'une tierce personne.

La responsabilité pénale peut être exclue si ce refus ou cette subordination d'un bien ou d'un service est justifié par un risque de sécurité non général ni abstrait pour l'ensemble des voyageurs. C'est ce qui ressort de la jurisprudence relative au transport aérien : en l'espèce, une passagère paraplégique se déplaçant en fauteuil roulant s'est vu opposer un refus d'embarquement sur un vol au motif qu'elle n'était pas accompagnée. La compagnie aérienne se défendait en invoquant une obligation de sécurité générale et abstraite, elle a donc été condamnée au visa de l'article 225-2 du code pénal à une amende délictuelle pour subordination de fourniture d'un service à raison d'un handicap<sup>20</sup>.

2) La volonté de discriminer, c'est à dire que le transporteur doit être animé par un état d'esprit hostile à une catégorie de personnes ou un individu déterminé ou par la simple volonté de créer une inégalité entre individus. Elle se déduit des faits ;

Il ressort de la jurisprudence du droit au transport aérien un motif d'exclusion de la responsabilité pénale d'un agent pour défaut d'élément intentionnel. Ainsi, un agent d'escale ayant refusé l'accès au transport aérien à une personne paraplégique circulant en fauteuil roulant a été relaxé, car il ignorait le caractère discriminatoire de cette décision de refus d'embarquement, présentée aux agents d'escale comme une mesure de sécurité habituelle et de protection des passagers imposée par la compagnie aérienne. Il était impossible à l'agent d'y déroger ou d'envisager de déroger sous peine de risquer un licenciement<sup>21</sup>.

FNAUT - Bonnes pratiques de qualité de service des SLO ferroviaires v4.4 - 12//01/2021

56/74

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Tribunal de grande instance de Bobigny, 14<sup>ème</sup> chambre correctionnelle, 3 juillet 2014, 326/14 : <a href="https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc\_num.php?explnum\_id=13251">https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc\_num.php?explnum\_id=13251</a>

3) Pour que le transporteur soit reconnu coupable, il faut que **l'infraction ait été commise pour son compte (dans son intérêt) et par leurs organes ou représentants** tels qu'une personne exerçant des fonctions de direction d'administration, mais également toute personne titulaire d'une délégation de pouvoirs, pourvue de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exécution de sa mission (article 121-2 du code pénal). La responsabilité des personnes physiques coupables ou complices des mêmes faits n'est pas exclue.

#### • <u>Peines encourues</u>:

Avant toute procédure judiciaire, une victime présumée de discrimination peut saisir le Défenseur des droits afin de trouver une solution à l'amiable. Ce dernier peut par ailleurs se saisir d'office s'il estime que son intervention est nécessaire. Durant cette phase de médiation, il peut proposer à l'auteur de la réclamation une transaction avec le transporteur qui peut consister dans le versement d'une amende transactionnelle.

De plus, les associations déclarées depuis au moins cinq ans à la date des faits et dont les statuts proposent d'assister les victimes de discrimination peuvent exercer les droits reconnus à la partie civile avec l'accord de la personne lésée (article 2-1 du code de procédure pénale).

Si le transporteur est reconnu coupable du délit de discrimination, l'entreprise de transport ferroviaire risque le quintuple de l'amende (article 131-38 du code pénal) prévue pour un particulier, soit 225 000 euros. Cette peine peut atteindre 375 000 euros si la discrimination est commise dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès. Elle risque également des peines complémentaires comme l'affichage de la décision prononcée ou sa diffusion par presse écrite ou tout moyen de communication audiovisuelle (article 225-4 du code pénal).

Si l'auteur du délit de discrimination est une personne physique, il s'expose à une peine de 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende et 5 ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende lorsque la discrimination est commise dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès. L'article 225-19 du code pénal ajoute à ces peines des peines complémentaires telles que l'affichage ou la diffusion de la décision prononcée.

# 6.3 Étude comparative de cinq services d'assistance

: information non détectée/traitée sur le site internet des transporteurs et/ou R.A.S

Dans les commentaires, nous nous sommes servis des sites internet des transporteurs, ainsi que des témoignages sur des forums.

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
		DROIT AU TRANSPORT (ARTICLE 19)	
	Accès plus (SNCF Voyageurs)		Les règles d'accès doivent être conçues pour
Règles d'accès non	Pronto (Italo)	Chacun des services envisage plusieurs types de	prendre en charge tous types de handicaps au
discriminatoires	Atendo (RENFE)	handicaps et des solutions d'accessibilité	sens large (exemples: moteur, sensoriel,
(articles 19 1. et 2.)	Mobilitätsservice-Zentrale MSZ (Deutsche Bahn)	adaptées	cognitif, âge, intellectuel), permanent ou temporaire
	B for You (SNCB)		
	Accès plus (SNCF Voyageurs)	https://www.accessibilite.sncf.com/la-demarche-d-accessibilite/dialogue-avec-les-associations/	
	Pronto (Italo)		
Participation active des organisations représentatives des	Atendo (RENFE)	RENFE a créé un groupe de travail avec des associations représentatives de PMR telles qu'ONCE, FIAPAS et CERMI	Faire connaître l'existence de la coopération obligatoire avec les organisations représentatives et les étapes essentielles de dialogue via le site
PSH et PMR (article 19 1.)	MSZ (Deutsche Bahn)	Deutsche Bahn travaille en collaboration avec les représentants envoyés par le Conseil allemand des personnes handicapées qui les aide à élaborer de nombreux projets	internet notamment
	B for You (SNCB)		

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Aucun accompagnateur imposé. Les espaces aménagés pour les personnes en fauteuil roulant n'étant situés qu'en première classe, la SNCF applique depuis fin mars 2020 un tarif spécial pour les voyageurs (amis, famille, collègues) faisant le trajet avec elles. En plus de l'accompagnateur qui bénéficie comme avant de la gratuité ou du demi-tarif selon la carte invalidité de la PSH/PMR, trois personnes ont le droit à une réduction de 30 % sur le prix d'un billet de première	<ul> <li>La communication doit insister sur le fait qu'aucun accompagnateur ne doit être</li> </ul>
	Pronto (Italo)		imposé car le service d'accompagnement
Interdiction d'imposer un accompagnateur (article 19 2.)	Atendo (RENFE)	Aucun accompagnateur imposé, mêmes réductions pour l'accompagnateur si la PSH/PMR a plus de 65% d'incapacité et si elle dispose de la « carte dorée » (6 euros)	<ul> <li>imposé car le service d'accompagnement est conçu pour faciliter l'accès en gare et assurer un accès égalitaire aux services disponibles à bord du train;</li> <li>Il est intéressant de proposer la gratuité pour l'accompagnateur et des réductions pour les personnes voyageant avec la</li> </ul>
	MSZ (Deutsche Bahn)	Aucun accompagnateur imposé, gratuité pour l'accompagnateur à l'international	PSH/PMR.
	B for You (B for You (SNCB)	Aucun accompagnateur imposé, l'accompagnateur peut voyager gratuitement avec la carte « accompagnateur gratuit » (5 euros)	

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
		<b>DROIT À L'INFORMATION</b> (ARTICLE 20 ET ANNEXE II DU RÈGLEMENT	Γ)
	Accès plus (SNCF Voyageurs)		L'effectivité des informations sur demande des PSH et PMR signifie que :
Fourniture effective	Pronto (Italo)		• Les informations fournies doivent être accessibles pour tous types de handicaps (exemple : signalétique claire);
des informations sur demande (article 20 1.)	Atendo (RENFE)	Informations disponibles par téléphone et internet	<ul> <li>Les informations fournies doivent êtr communiquées via différents mode (exemples: discuter de manièr interactive via un site internet ou de réseaux sociaux avec un robo conversationnel intelligent ou u</li> </ul>
(article 20 1.)	MSZ (Deutsche Bahn)		
	B for You (SNCB)		téléconseiller disponible sur de larges horaires).
	Accès plus (SNCF Voyageurs)		
Refus de communication d'informations en	Pronto (Italo)		La « stricte nécessité » n'est pas précisée dans le
cas de stricte nécessité, motivé	Atendo (RENFE)	Les sites internet ne mentionnent pas d'exemples de cas de stricte nécessité	règlement. Il faudrait définir par avance les cas qui relèvent de cette exception.
par écrit sous 5 jours (article 20 2.)	MSZ (Deutsche Bahn)		qui relevent de cette exception.
	B for You (SNCB)		

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
ACC	CESSIBILITÉ PHYSIQI	UE DES GARES ET MISE À DISPOSITION DE (ARTICLE 21 DU RÈGLEMENT)	CS ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS
	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Possibilité de rechercher la liste des services, accessibilité physique et équipements adaptés sur le site internet gare par gare : <a href="https://www.accessibilite.sncf.com/informations-et-services/accessibilite-gare-par-gare/">https://www.accessibilite.sncf.com/informations-et-services/accessibilite-gare-par-gare/</a>	Les entreprises ferroviaires doivent aussi
Accessibilité	Pronto (Italo)		informer sur l'accessibilité physique, le
physique des gares et mise à disposition des équipements adaptés dans les gares dotées de personnel (article 21 1.)	Atendo (RENFE)  MSZ (Deutsche Bahn)	Possibilité de rechercher la liste des services, accessibilité physique et équipements adaptés sur le site internet gare par gare :  https://www.RENFE.com/es/es/viajar/prepara- tu-viaje/atendo/como-solicito-el- servicio/servicios-e-instalaciones  Les infrastructures et équipements disponibles	cheminement en gare et la mise à disposition des équipements adaptés aux PSH et PMR. Ils peuvent ainsi diffuser un plan sur son site internet (à condition d'une mise à jour régulière), privilégier les pictogrammes, informations tactiles, voire créer une géolocalisation sur application qui indiquerait le chemin à emprunter pour accéder aux bornes d'assistance,
(difficie 21 1.)	B for You (SNCB)	sont explicités sur le site internet  Possibilité de rechercher la liste des services, accessibilité physique et équipements adaptés sur le site internet gare par gare : <a href="http://www.belgianrail.be/fr/gares/recherche-gares/">http://www.belgianrail.be/fr/gares/recherche-gares/</a>	points de rendez-vous, ainsi que la disponibilité des équipements.
Efforts quant à l'accessibilité physique des gares et mise à disposition des	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Des équipements spécifiques pour l'accessibilité des personnes malvoyantes ou aveugles sont mis en place. Exemple : grâce à une télécommande universelle, des balises sonores se déclenchent pour guider la personne	Les entreprises ferroviaires doivent aussi prouver qu'elles ont mis en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'accessibilité physique, le cheminement en gare et la mise à disposition des équipements adaptés aux PSH et PMR.
équipements	Pronto (Italo)		Exemples: mise en œuvre d'un calendrier de

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
adaptés dans les	Atendo (RENFE)	L'assistance est adaptée à chaque handicap	déploiement des dispositifs permettant l'accessibilité (exemple : l'élévatique),
gares sans personnel (article 21 2.)	MSZ (Deutsche Bahn)	L'assistance est adaptée à chaque handicap Programme adapté pour les personnes souffrant de handicap intellectuel	proposition d'un moyen alternatif, rendre disponibles les informations (via une application par exemple).
	B for You (SNCB)	L'assistance est adaptée à chaque handicap Programme adapté pour les personnes souffrant de handicap intellectuel : « j'ose prendre le train »	1 /

SERVICE ACCESSIBILITÉ
(ARRTICLES 22, 23 et 24 DU RÈGLEMENT ET 5.1, 5.2 et 5.5 DES ORIENTATIONS INTERPRÉTATIVES)

	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Envisage une pluralité de handicaps et l'âge	
	Pronto (Italo)		
Aucune obligation de certification d'un handicap pour bénéficier du service accessibilité (article 5.2 des orientations	Atendo (RENFE)	Envisage une pluralité de handicaps et l'âge En fonction du % d'incapacité, des avantages sont prévus à condition de fournir un certificat. Exemple: si incapacité supérieure ou égale à 65%, voyage avec un accompagnant qui bénéficiera des mêmes conditions économiques que la PSH/PMR. Envisage une pluralité de handicaps, l'âge, ainsi	<ul> <li>Mentionner explicitement qu'il n'est pas nécessaire de prouver son handicap pour bénéficier de l'assistance;</li> <li>Mettre en parallèle chaque handicap avec une assistance adaptée en détail.</li> </ul>
interprétatives)	MSZ (Deutsche Bahn)	que le voyage avec une poussette ou une blessure limitant la mobilité	
	B for You (SNCB)	Envisage une pluralité de handicaps et l'âge	
Gratuité du service accessibilité	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Gratuit, aucun frais supplémentaire Réductions mises en place : pour le chien-guide	Le service accessibilité comme ses accessoires doivent être gratuits :
(article 22 1.)	Pronto (Italo)	Gratuit, aucun frais supplémentaire Numéro gratuit et horaires larges : 7 jours par	Lignes de contact dont les horaires

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
		semaine, de 7h à 23h	doivent être larges (7h/23h);
	Atendo (RENFE)	Gratuit, aucun frais supplémentaire	• Ligne d'urgence ;
	MSZ (Deutsche Bahn)	Gratuit, chat en direct, mais numéro payant	• Le matériel mis à disposition (aucune
	B for You (SNCB)	Gratuit, aucun frais supplémentaire Réductions mises en place: pour le chien d'assistance, l'accompagnateur bénéficiant de la carte accompagnateur gratuit et la PMR de moins de 12 ans	<ul> <li>caution à donner);</li> <li>La gratuité de l'accompagnant (chien d'assistance, carte d'accompagnateur);</li> <li>La gratuité pour la jeune PMR (exemple : moins de 12 ans);</li> <li>Application mobile gratuite.</li> </ul>
	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Réel suivi des PSH et PMR : téléconseillers, agent d'escale, chef de bord.	<ul> <li>La réservation du service d'assistance doit être disponible au moment de l'achat</li> </ul>
Assistance concernant	Pronto (Italo)		<ul><li>des billets;</li><li>Confirmation d'assistance par email,</li></ul>
l'arrivée, le départ et les escales dans	Atendo (RENFE)	La liste des gares dont l'assistance est permanente figure sur le site internet	SMS ou via l'application (choix à cocher au préalable par les PSH/PMR);
les gares dotées de personnel (articles 22 1. et 2.)	MSZ (Deutsche Bahn)		<ul> <li>Assistance dans la gare, depuis le point de rendez-vous ou l'accès au moyen de transport arrivant à la gare jusqu'à la</li> </ul>
	B for You (SNCB)		<ul><li>place dans le train, idem au retour ;</li><li>Borne d'appel à l'aide en gare.</li></ul>
Affichage des informations concernant les	Accès plus (SNCF Voyageurs)	La liste des gares proposant le Service Accès Plus est disponible dans la fonction de recherche « accessibilité gare par gare ».	• La liste des gares les plus proches disposant de moyens d'assistance dans les gares sans personnel doit être
gares les plus	Pronto (Italo)		exhaustive et accessible (les informations
proches disposant de moyens d'assistance dans les gares sans personnel (article 22	Atendo (RENFE)	Parmi la liste figurant sur le site internet, certaines gares ne disposent pas de manière permanente d'Atendo. Il faudra que les PSH et PMR sollicitent l'assistance pour alors en bénéficier	essentielles concernant l'accessibilité doivent être transcrites via des pictogrammes ou un assistant visuel selon le handicap);  • Proposer un transport à la demande pour
3.)	MSZ (Deutsche Bahn)	Si l'assistance n'est pas disponible dans une	• Froposei un transport à la demande pour

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
		station, une notification de l'application informe les voyageurs de la localisation de la station la plus proche disposant de l'accessibilité	le trajet d'une gare sans assistance vers une gare offrant assistance;  • Borne d'appel à l'aide en gare;
	B for You (SNCB)	La liste des gares proposant une facilité d'accueil pour les PSH et PMR est disponible sur internet	<ul> <li>Une notification sur l'application doit pouvoir géolocaliser la station la plus proche disposant d'accessibilité.</li> </ul>
	Accès plus (SNCF Voyageurs)		
Efforts raisonnables pour	Pronto (Italo)		Le service d'assistance n'est pas un service d'accompagnement pendant le voyage.
garantir une	Atendo (RENFE)	Le chef de bord est prévenu et veille au bon déroulement du voyage	Toutefois, l'application devrait pouvoir
assistance à bord (article 23)	MSZ (Deutsche Bahn)	, and the second of the second	permettre de solliciter l'aide d'un agent, en plus des dispositifs d'appel présents à bord.
	B for You (SNCB)		
Une seule notification 48 heures à l'avance pour demander l'assistance, même en cas de voyages multiples (article 24)	Accès plus (SNCF Voyageurs)	<ul> <li>Contacter Accès Plus dès l'achat des billets au plus tard 48h avant</li> <li>Possibilité d'acheter son billet via le service accès plus</li> <li>Moyens de communication: téléphone (8h/20h), internet, formulaire de réservation ou de demande d'information en ligne</li> <li>Accessibilité: langue des signes (semaine, hors jours fériés, horaires de bureau), Transcription en Temps Réel de la Parole (idem), site adapté aux déficients visuels</li> <li>Mais: pas de lien accès plus via le Facebook de SNCF. On peut toutefois parler à un agent concernant l'info trafic,</li> </ul>	<ul> <li>Le délai de prévenance doit être plus court que l'exigence du règlement :     *Gares dotées de personnel : moins de 30 minutes ;     *Gares sans personnel : moins de 6h ;     *Trajet international : moins de 12h ;</li> <li>Pouvoir solliciter le service en même temps que l'achat des billets</li> <li>Un rappel de la demande d'assistance est souhaité selon le mode de communication choisi au préalable (SMS, email, notification sur l'application), avec la confirmation de la réservation</li> </ul>

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
		l'info covid-19 ou mise en relation avec un téléconseiller	<ul> <li>Dans les plus grandes gares, un point d'accueil relatif à l'assistance PMR est</li> </ul>
	Pronto (Italo)	• 1h avant le départ dans certaines gares et pour toutes les autres, au moins 12h avant.	une bonne pratique :
	Atendo (RENFE)	<ul> <li>Délai dans les gares avec assistance permanente : jusqu'à 30 minutes avant le départ</li> <li>Le service se fait automatiquement pendant le processus d'achat de billet</li> </ul>	Assistance voyageur handicapé
	MSZ (Deutsche Bahn)	<ul> <li>Au moins 24h à l'avance</li> <li>Au moins 48h à l'international</li> <li>Horaires: 6h/22h la semaine, 8h/20h samedi</li> </ul>	
	B for You (SNCB)	<ul> <li>3h à l'avance, par téléphone si le voyage est sans correspondance, dans l'une des 41 gares de Belgique et entre 6h30 et 21h (réservation par téléphone)</li> <li>24h si PMR sans chaise roulante mais qui peut se lever sans rampe mobile, peu importe s'il y a une correspondance, mais l'assistance est en fonction du personnel disponible dans 132 gares (réservation par téléphone ou site internet)</li> <li>Plus de 30 minutes avant le départ pour l'international, peu importe s'il y a une correspondance</li> </ul>	

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Un téléphone aux horaires relativement larges ainsi qu'un formulaire en ligne avec réponse rapide sont organisés	
	Pronto (Italo)		
Mesures nécessaires prises pour recevoir les notifications de	Atendo (RENFE)	Un téléphone aux horaires relativement larges et un formulaire en ligne avec réponse rapide sont organisés. Une application dédiée aux PSH et PMR a par ailleurs été créée.	<ul> <li>Pour recevoir les notifications de demande d'aide, envisager un large panel de canaux actifs : téléphone, site internet, guichets, application, robot</li> </ul>
demande d'aide (article 24)	MSZ (Deutsche Bahn)	Un téléphone aux horaires relativement larges et un formulaire en ligne avec réponse rapide sont organisés. Une application dédiée aux PSH et PMR a par ailleurs été créée (elle a été conçue en collaboration avec des PSH et PMR).	<ul> <li>conversationnel intelligent.</li> <li>La possibilité de recevoir les notifications en internet mobile doit être systématique.</li> </ul>
	B for You (SNCB)	Un téléphone aux horaires relativement larges ainsi qu'un formulaire en ligne avec réponse rapide sont organisés	
Efforts pour assister les PSH et	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Le refus est parfois possible si le service n'est pas réservé auparavant, c'est pourquoi il faut privilégier la réservation Accès plus au moment de l'achat des billets	Même en l'absence de notification préalable, le transporteur doit tout mettre en place pour pouvoir assister les PSH/PMR:
PMR en l'absence	Pronto (Italo)		Indiquer via une carte interactive sur  l'application makila la paragraph précent
de notification (article 24)	Atendo (RENFE)	<ul> <li>Dans les gares avec assistance à la demande : au moins 3h avant le départ</li> <li>Dans les autres gares : au moins 12h</li> </ul>	<ul> <li>l'application mobile le personnel prése ainsi que le matériel disponible;</li> <li>Numéro de téléphone d'urgence gratu aux horaires larges.</li> </ul>
	MSZ (Deutsche Bahn)	Assistance spontanée prévue dans certaines gares	aux noranes larges.

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
	B for You (SNCB)	« Les collaborateurs en gare feront leur possible afin de vous aider, mais ne pourront pas vous garantir une assistance en cas d'indisponibilité des équipements ou des personnes en charge de cette mission »	
	Accès plus (SNCF Voyageurs)	La liste des lieux de rencontre possibles ne figure pas sur le site internet	
Indication effective	Pronto (Italo)		• Pannal par SMS ay amail do la damanda
des points de rendez-vous ou de demande d'assistance (article	Atendo (RENFE)	<ul> <li>Rappel par SMS de la demande d'assistance et du lieu de rencontre</li> <li>Les lieux de rencontre possibles sont sur internet (photographie à l'appui)</li> </ul>	<ul> <li>Rappel par SMS ou email de la demande d'assistance et du lieu de rencontre;</li> <li>Les lieux de rencontre sont indiqués sur internet (photographie à l'appui) voire sur une application avec une fonction de</li> </ul>
24)	MSZ (Deutsche Bahn)		géolocalisation.
,	B for You (SNCB)	Rappel par SMS de la demande d'assistance et du lieu de rencontre si on coche l'option	geolocalisation.
L'heure du rendez-	Accès plus (SNCF Voyageurs)	Au moins 30 minutes avant le départ	
vous ne doit pas	Pronto (Italo)	Au moins 30 minutes avant le départ	
être fixée à plus de 60 minutes avant l'heure du départ ; à défaut de rendez- vous fixé, les PSH et PMR se	Atendo (RENFE)	Au moins 30 minutes avant le départ si la gare bénéficie d'une prestation d'assistance immédiate (pas besoin de sollicitation dans les 48h) Rappel par SMS de la demande d'assistance et du lieu de rencontre	Le rendez-vous ne doit pas être fixé à plus de 20 minutes avant le départ lorsque c'est possible
présentent au	MSZ (Deutsche Bahn)	Au moins 20 minutes avant le départ	
moins 30 minutes avant (article 24)	B for You (SNCB)	Au moins 20 minutes avant le départ pour les voyages en Belgique, 30 minutes pour l'étranger	
Sensibilisation et formation du	Accès plus (SNCF Voyageurs) Pronto (Italo) Atendo (RENFE)	Le personnel est formé, il peut notamment proposer le trajet et le billet les plus adaptés aux	Les téléconseillers, le chef de bord comme le service accessibilité doivent

Obligations	Services accessibilité	Descriptif du service	Bonnes pratiques
personnel (article	MSZ (Deutsche Bahn)	besoins de la PSH/PMR	être habilités à aider et guider les PSH et
5.5 des orientations interprétatives)	B for You (SNCB)		PMR;  • Le port d'une tenue distinctive et visible est souhaité.
	DROIT	À INDEMNISATION D'UN ÉQUIPEMENT SP (ARTICLE 25 DU RÈGLEMENT)	ÉCIFIQUE
Droit à	Accès plus (SNCF Voyageurs)		Cf. Rapport de la Médiatrice de la SNCF : « Il
Droit à indemnisation	Accès plus (SNCF Voyageurs) Pronto (Italo)		Cf. Rapport de la Médiatrice de la SNCF : « Il n'existe aucune indemnisation relative aux
			n'existe aucune indemnisation relative aux dommages ou perte de bagages pris en charge
indemnisation	Pronto (Italo)	Mentionne ce droit et indique que la condition préalable est que la compagnie ferroviaire doit être responsable	n'existe aucune indemnisation relative aux

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf, page 29

DROIT AU TRANSPORT	Principe du droit au	Mentionner ce droit et établir des règles qui prennent en charge tous types de
	transport	handicaps  Informer au la companion even les apparientions parafectives des
	Organisations représentatives	Informer sur la coopération avec les organisations représentatives des PSH/PMR
	Pas d'accompagnateur imposé	Proposer la gratuité pour l'accompagnateur mais mentionner qu'il n'est pas imposé et des réductions pour les personnes qui voyagent avec les PSH/PMR
	Fourniture effective des informations sur demande	Les informations fournies doivent être accessibles pour tous types de handicaps et communiquées via différents modes
ACCESSIBILITÉ PSHYSIQUE ET MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL INFORMÉ	Refus de communication d'informations en cas de stricte nécessité, motivé par écrit sous 5 jours	Définir par avance les cas de « stricte nécessité » qui seuls légitimeraient un refus de fourniture d'informations
	Accessibilité physique effective dans les gares <u>avec</u> personnel	Informer sur l'accessibilité physique, la mise à disposition des équipements adaptés pour faciliter au maximum le cheminement en gare (exemple : indiquer via une carte interactive sur l'application mobile, le personnel présent ainsi que le matériel disponible)
	Efforts quant à l'accessibilité dans les gares <u>sans</u> personnel	Prouver la mise en œuvre de toutes les mesures nécessaires pour assurer l'accessibilité physique, le cheminement en gare et la mise à disposition des équipements adaptés. Exemples : calendrier de déploiement des dispositifs permettant l'accessibilité, proposition d'un moyen alternatif
SERVICE ACCESSIBILITÉ	Pas de certification d'un handicap nécessaire	Indiquer qu'il n'est pas nécessaire de présenter un justificatif de handicap
	Gratuité du service	Gratuité du service et de ses accessoires comme les moyens de contact Créer une application mobile dédiée (cf. bonnes pratiques complémentaires)
	Assistance concernant l'arrivée, le départ et les escales dans les gares dotées de personnel	Assister depuis le point de rendez-vous en gare ou l'accès au moyen de transport arrivant à la gare, jusqu'à la place dans le train (idem au retour) Pouvoir réserver le service au moment de l'achat des billets Envoyer une confirmation et un rappel par SMS ou email selon le choix
	Affichage des informations concernant les gares avec assistance	Afficher la liste exhaustive et accessible des gares les plus proches disposant de moyens d'assistance (ou le notifier via une application) et proposer un transport à la demande pour amener vers une gare offrant une assistance
	Effort pour une assistance à bord	Pouvoir solliciter l'aide d'un agent à bord du train via une application
	Une seule notification 48h à l'avance	Un délai de prévenance court (moins de 30 minutes dans les gares dotées de personnel, à défaut moins de 6h, moins de 12h à l'international)
	Mesures pour recevoir les notifications	Un large panel de canaux actifs pour garantir la réception des notifications de demande d'aide
	Efforts pour assister en l'absence de notification	Même sans notification préalable, mesures nécessaires pour assister
	Indication effective des points de rendez-vous	Indiquer le point de rendez-vous pour l'assistance par SMS ou email et possibilité de géolocalisation des lieux de rencontre sur l'application
	Rdv 60 minutes avant max / à défaut 30 minutes avant	Le rendez-vous ne doit pas être fixé à plus de 20 minutes avant le départ lorsque c'est possible
	Formation du personnel	Former et sensibiliser le personnel à tous types de handicaps : téléconseillers, agents à bord du train, personnel du service accessibilité Port d'une tenue distinctive et visible par le personnel
DROIT D' ËTRE INDEMNISÉ	Droit à l'indemnisation du matériel	Mentionner ce droit à indemnisation et préciser les modalités et le mode de calcul de l'indemnisation

- Bonnes pratiques complémentaires :
- Dommage corporel au cours du service d'assistance

Il est nécessaire d'informer sur le régime juridique de la responsabilité en cas d'accident corporel au cours du service d'assistance. Comme aucune disposition n'est attitrée aux PSH et PMR, il convient de se référer aux dispositions communes du règlement.

Article 26 du règlement

« Le transporteur est responsable du dommage résultant de la mort, des blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du voyageur causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le voyageur séjourne dans les véhicules ferroviaires, qu'il y entre ou qu'il en sorte et quelle que soit l'infrastructure ferroviaire utilisée ».

Le transporteur a donc une obligation de sécurité de résultat et est responsable des dommages corporels causés par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire lorsque le voyageur est dans le train et qu'il soit en train d'en monter ou d'en descendre. De plus, un arrêt rendu le 22 juin 2020 par la cour d'appel de Paris, indique que le transporteur est également responsable des dommages corporels survenant sur le quai dès lors que le service d'assistance a démarré. L'assistance déclenche en effet le commencement d'exécution du contrat et ainsi la SNCF est tenue à une obligation de sécurité de résultat. En l'espèce, une PMR est assistée en fauteuil roulant sur le quai mais se lève sans l'aide du personnel accompagnant avant même de commencer à monter dans le train : la cour d'appel a affirmé que le contrat de transport a commencé sur le quai et a engagé la responsabilité contractuelle de la SNCF<sup>23</sup>.

# Bagages

Poids du bagage inclus dans le service d'assistance :

Le service « Accès Plus » (SNCF Voyageurs) prend en charge un bagage de 15kg maximum tandis que le service Atendo (RENFE) prend en charge un bagage jusqu'à 25kg. La bonne pratique conduit à prendre en charge gratuitement un bagage de 25kg minimum.

• Responsabilité en cas de perte du bagage à main par le personnel d'assistance, au cours de l'assistance :

Il est nécessaire d'informer sur le régime juridique de la responsabilité en cas de perte ou d'endommagement du bagage à main au cours du service d'assistance, par le personnel accompagnant.

La nécessité de ces éclaircissements a été relevée par la Médiatrice de la SNCF concernant le service « Accès Plus » dans son rapport annuel 2019 :

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> Cour d'appel de Paris, chambre civile, 22 juin 2020, n°19-18.204

#### **ACCÈS PLUS** ET LES BAGAGES

Il n'existe aucune indemnisation relative aux dommages ou perte de bagages pris en charge par Accès Plus dans le cadre de la prestation de portage proposée en accessoire de la prestation Accès Plus.

La Médiatrice recommande qu'une disposition soit prévue afin d'indemniser ce type de dommages.

MÉDIATION SNCF MOBILITÉS - 29

Rappelons avant tout que les bagages enregistrés ne sont pas concernés par ces développements. Comme aucune disposition n'est spécifique aux PSH et PMR, il convient de se référer aux dispositions communes du règlement.

#### Article 33 de l'annexe II du règlement :

- 1. En cas de mort et de blessures de voyageurs, le transporteur est, en outre, responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets que le voyageur avait, soit sur lui, soit avec lui comme colis à main ; ceci vaut également pour les animaux que le voyageur avait pris avec lui. L'article 26 s'applique par analogie.
- 2. Par ailleurs, le transporteur n'est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets, des colis à main ou des animaux dont la surveillance incombe au voyageur conformément à l'article 15 que si ce dommage est causé par une faute du transporteur. Les autres articles du titre IV, à l'exception de l'article 51, et le titre VI ne sont pas applicables dans ce cas.

Aux termes de l'article, deux éléments peuvent être établis :

- Si le voyageur est blessé, le transporteur est aussi responsable des bagages abîmés (1.);
- Si un bagage est abîmé, il en va de la responsabilité du voyageur sauf si le transporteur a commis une faute (2.). Exemple : un individu fait tomber un bagage du porte bagage situé au-dessus de la tête d'une autre personne et cause un dommage ; le transporteur n'est a priori pas responsable.

Un arrêt de la cour d'appel de Nîmes protège davantage les voyageurs car il énonce que c'est au personnel accompagnant de gérer le transfert des bagages et qu'en cas de dommage, le transporteur est responsable<sup>24</sup>. En l'espèce, un couple de PMR se fait voler un bagage à main lors d'une escale alors qu'aucun personnel accompagnant n'est venu les aider. Ainsi, si le service d'assistance n'a pas été fourni alors qu'il aurait dû l'être, alors la perte, l'endommagement ou le vol d'un bagage entraîne la responsabilité quasi-délictuelle de la SNCF. La cour d'appel indemnise ici la perte de chance d'éviter la disparition du bagage et le préjudice moral lié à la privation du voyage projeté.

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Cour d'appel de Nîmes, 26 février 2015, 13-04.633 : <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000030303292">https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000030303292</a>

# • <u>Évolutions législatives</u> :

L'article 28 I. de la LOM du 24 décembre 2019 pose le principe de la mise en place d'une centrale de réservation unique par le gestionnaire d'infrastructure (SNCF Réseau), en coordination avec les entreprises ferroviaires, pour la réservation des prestations d'assistance en gare, à la montée et à descente du train. L'article L. 1115-9 du code des transports prévoit : « Pour les services ferroviaires de transport de voyageurs, le gestionnaire d'infrastructure, en coordination avec les entreprises ferroviaires, assure, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, la réservation des prestations d'assistance en gare, à la montée et la descente du train, et des prestations de transports de substitution mentionnés à l'article L. 1112-4 ainsi que la délivrance de ces prestations aux personnes handicapées ou à mobilité réduite au sens du règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et du règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

Une plateforme unique de réservation est créée à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite. La plateforme organise les échanges d'informations de ces personnes avec les entreprises ferroviaires et des entreprises ferroviaires entre elles. Elle permet également l'adhésion d'opérateurs des autres modes de transport.

L'accueil en gare des personnes handicapées et à mobilité réduite est effectué en un point d'accueil unique.

Les dispositions des trois premiers alinéas du présent article s'appliquent également aux services de transport guidé mentionnés au 3° du II de l'article <u>L. 1241-6</u> qui font partie du réseau express régional empruntant pour une partie de leur parcours le réseau ferré national.

Les conditions d'application du présent article sont définies par décret ».

D'après l'échéancier de publication des mesures d'application de la LOM de Légifrance, la publication de ce décret était envisagée le 15 mai 2020, mais ce n'est pas le cas, à ce jour (9 décembre 2020).

Le rapport d'information déposé le 29 juillet 2020, par la commission du développement durable et de l'aménagement du territoire de l'Assemblée Nationale sur la mise en application de la LOM<sup>25</sup>, indique, au sujet de ce décret prévoyant une centrale de réservation unique :

« Trois dispositions de la LOM doivent faire l'objet de mesures réglementaires d'application, dont aucune n'a, à ce jour, été publiée. Interrogé par vos rapporteurs, le ministère de la transition écologique a indiqué qu'un projet de décret simple et un projet de décret en Conseil d'État sont en cours de préparation et devraient respectivement être publiés aux troisième et quatrième trimestres 2020.

# Ces dispositions concernent:

– pour le décret simple, les modalités d'application de la plateforme de réservation unique pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite dans le transport ferroviaire. Le Gouvernement a indiqué à vos rapporteurs que ses échanges avec le gestionnaire d'infrastructures et Régions de France ont abouti en juin dernier : les demandes qui concernent un seul transporteur seront basculées directement vers le centre de relation clients de ce transporteur, tandis que celles impliquant plusieurs entreprises ferroviaires seront traitées par la plateforme gérée par Gares & Connexion pour le compte du gestionnaire d'infrastructures ; ».

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> http://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/rapports/colter/l15b1944 rapport-information#

# 7. GOUVERNANCE

L'entreprise ferroviaire doit mettre en place une gouvernance permettant l'information et la mise en place de relations institutionnelles sous forme d'échanges réguliers avec les représentants nationaux et régionaux des associations d'usagers.

Sur le modèle des comités des partenaires prévus par les articles L. 1231-1 et 1231-3 du code des transports. Cette gouvernance doit avoir, a minima, pour objet de présenter :

- les évolutions substantielles de l'offre,
- les évolutions substantielles de la politique tarifaire,
- la qualité de service,
- l'information des usagers, notamment en cas de situations perturbées prévisibles et inopinées.

Plus généralement, l'ensemble des attentes exprimées dans la présente étude doivent pouvoir relever de ces échanges.

Enfin, les questions relatives à la sécurité et à la sûreté ferroviaire, notamment les dispositions à bord des trains et des gares, devraient pouvoir être évoquées avec engagement de respect de la confidentialité.

# **CONCLUSION**

L'arrivée sur le marché de nouveaux opérateurs doit constituer un apport réel pour le voyageur, afin d'améliorer la qualité du service ferroviaire et de favoriser le report modal.

Ainsi que la charte européenne du voyageur<sup>26</sup> signée en janvier 2019 entre l'Union Internationale des Transports Publics dans l'Union Européenne et la Fédération Européenne des Voyageurs (dont la FNAUT est membre) le rappelle : « Le souci prioritaire du client est un élément essentiel dans le développement d'un transport public de haute qualité ».

La charte précise un certain nombre d'engagements qui doivent être pris par les opérateurs au service du client, parmi lesquels on peut notamment relever :

- la mise à disposition de solutions adaptées de délivrance des billets,
- la garantie d'un haut niveau de sécurité,
- le devoir d'information sur les horaires et les tarifs adaptée aux clients et précise, à distance, au sol et à bord
- la fiabilité et la ponctualité, qui sont des attentes essentielles,
- les droits des voyageurs handicapés à l'information et à l'accessibilité
- la prise en compte des réclamations des clients,
- un véritable dialogue avec les organisations représentant les clients.

Enfin, dans la perspective à moyen terme de la coexistence d'une pluralité d'opérateurs ferroviaires, qu'il s'agisse de services conventionnés ou de services librement organisés, les accords volontaires entre entreprises ferroviaires devraient permettre une interopérabilité de la distribution, des tarifs et la mise en place de billets directs permettant un voyage « sans couture », de porte à porte.

La FNAUT portera ses propositions auprès des entreprises ferroviaires, des Pouvoirs publics et de l'ensemble de ses partenaires.

26

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi9s9XT4sDtAhWRXIUKHW70Ar8QFjAAegQIBBAC&url=https%3A%2F%2Fwww.fnaut.fr%2Fuploads%2F2019%2F04%2F190405petvcharte.pdf&usg=AOvVaw3uTmUeKAGYnAOuRuldg845