

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

RÉSUMÉ

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.

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

A la suite de l'étude réalisée en 2019¹, 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.

Cette étude a été élaborée par Jean LENOIR, Michel QUIDORT, membres du Bureau de la FNAUT, et Marc DEBRINCAT, Nina SOTO et Anne-Sophie TRCERA, du service juridique de la FNAUT.

1. INFORMATION HORAIRE ET TARIFAIRE

L'articulation des horaires avec ceux des autres services desservant une gare peut être recherchée afin de favoriser les correspondances au sein du mode ferroviaire. Des sondages des voyageurs pourraient être des indicateurs de l'adéquation de l'offre à la demande, et des informations en amont des évolutions des dessertes devraient être présentées aux représentants des associations d'usagers.

Chaque entreprise ferroviaire doit publier les horaires théoriques de ses services. L'entreprise ferroviaire pourrait s'engager sur une typologie des perturbations, des scénarios de gestion de crise, un délai de prévenance et les moyens mis en œuvre pour informer les voyageurs de l'existence de ces perturbations et des adaptations du plan de transport.

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.

¹ <https://www.fnaut.fr/les-regles-applicables-aux-contrats-de-transport-ferroviaire-de-voyageurs-marc-debrincat/>

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

La politique tarifaire doit permettre la diffusion de petits prix et une information claire sur les prix les moins chers sur une période donnée, permettant l'anticipation des achats.

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.

L'entreprise peut proposer un programme de fidélisation et un programme de réductions tarifaires, éventuellement compatibles avec ceux d'autres entreprises. Elle doit informer de manière claire et simple sur l'existence des tarifs sociaux.

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. **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.**

3. DISTRIBUTION

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.

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.

4. QUALITÉ DE SERVICE

En plus des attentes « évidentes » des voyageurs (propreté, prises de courant, wifi, toilettes) des bonnes pratiques peuvent être recherchées : ainsi, 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. L'information sur les places réservées à bord du train doit être claire. 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.

Le transport des vélos doit pouvoir être assuré. 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.

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.

L'entreprise ferroviaire devrait pouvoir s'engager de manière générale sur l'information en cas de situation perturbée inopinée : elle 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 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.

La saisine du service client doit être aisée, rapide et facile à trouver, quel que soit le support utilisé. Le transporteur doit fournir des clarifications sur les responsabilités des différents interlocuteurs en fonction du type de réclamation. Les voyageurs doivent avoir un accès à un tableau de suivi de leur demande.

L'entreprise ferroviaire doit publier un baromètre public de la qualité de service (notamment de la ponctualité) et de la typologie des plaintes reçues, prévus aux articles 27 et 28 du règlement n° 1371/2007.

En ce qui concerne les trains de nuit, la FNAUT a lancé une enquête afin de mieux connaître les besoins des voyageurs. Selon les résultats, 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 %).

5. DROITS DES VOYAGEURS

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. 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.

Le cas des suppressions de train est mal encadré par le règlement n° 1371/2007, 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.

L'entreprise ferroviaire doit mettre à la disposition du voyageur la réglementation applicable, et une présentation simple et concrète d'une synthèse de ces droits (par thèmes avec des exemples).

Des dispositions doivent être prises pour lutter contre le harcèlement sexiste. L'entreprise ferroviaire doit informer les voyageurs des dispositions relatives à la lutte contre la fraude.

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.

6. SERVICE D'ASSISTANCE DES PMR

Le règlement n° 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires consacre un chapitre aux PSH (Personnes en Situation de Handicap) et PMR (Personnes à Mobilité Réduite). **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. La mise en place des règles d'accès par les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent se faire avec la participation active d'organisations représentatives des PSH et PMR. L'entreprise ne peut pas imposer qu'un individu accompagne la PSH ou PMR lors de son voyage.**

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.

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. 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.

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. 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.

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.

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. 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. 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.

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.

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).

Dans le cadre de cette étude, cinq services d'assistance ont été analysés et comparés : Accès plus (SNCF Voyageurs), Pronto (Italo), Atendo (RENFE), Mobilitätsservice-Zentrale MSZ (Deutsche Bahn) et B for you (SNCB).

Synthèse des bonnes pratiques relatives aux services d'assistance des PMR :

DROIT AU TRANSPORT	Principe du droit au transport	Mentionner ce droit et établir des règles qui prennent en charge tous types de handicaps
	Organisations représentatives	Informersur 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
DROIT D'ÊTRE INFORMÉ	Fourniture effective des informations sur demande	Les informations fournies doivent être accessibles pour tous types de handicaps et communiquées via différents modes
	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 ET MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL	Accessibilité physique effective dans les gares avec personnel	Informersur 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 sans 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'ÊTRE INDEMNISÉ	Droit à l'indemnisation du matériel	Mentionner ce droit à indemnisation et préciser les modalités et le mode de calcul de l'indemnisation

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.

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 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* ».

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.