

**USAGES ET ATTENTES DES VOYAGEURS DANS LE
CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE :
L'ANALYSE DE LA FNAUT**



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

SOMMAIRE.....	2
CONTEXTE	3
1. DROITS DES VOYAGEURS	5
1.1 Les remboursements des prestations de transport annulées par le transporteur..	5
1.1.1 Les difficultés rencontrées	6
1.1.2 Les solutions apportées/nos actions	8
1.1.3 Perspectives d'améliorations.....	14
1.2 Les remboursements des prestations de transport qui ne peuvent plus être utilisées par le voyageur.....	17
1.2.1 Les difficultés rencontrées	17
1.2.2 Les solutions apportées/nos actions	19
1.2.3 Perspectives d'améliorations.....	23
1.3 Recommandations	34
2. USAGES ET ATTENTES DES VOYAGEURS.....	36
2.1 Questionnaire sur les usages	36
2.2 Attentes des voyageurs.....	41
CONCLUSION.....	49

Les épisodes de confinement/déconfinement/couvre-feu et la généralisation du télétravail ont entraîné une très nette baisse de la fréquentation des TCU, des TER, mais aussi du transport ferroviaire de longue distance et du transport aérien. Cette étude porte sur l'ensemble de ces modes.

Afin d'introduire le sujet, voici les positions présentées par la FNAUT lors d'une audition de Commission de l'aménagement du territoire du Sénat sur le projet de loi de finances le 4 novembre 2021 :

1. D'après vous, la crise sanitaire a-t-elle affecté durablement les comportements en matière de mobilité et, partant, le modèle économique des transports publics ?

Oui, la crise sanitaire modifie durablement les comportements en matière de mobilité. Le télétravail s'est installé, réduisant les déplacements quotidiens (2 jours sur 5 en télétravail) et les déplacements longue distance (réunions en visioconférence).

Le report vers la voiture se traduit dans la longueur des bouchons et leur nombre (+ 20 à 30%).

Le report vers le vélo est manifeste, modifiant le partage de la voirie, malheureusement souvent au détriment du piéton et du bus.

Ce phénomène et les comportements sont bousculés par l'augmentation du prix de l'énergie et de l'essence qui pousse les automobilistes à réexaminer leur décision d'utiliser la voiture. On se souvient qu'en 2008, le report vers les transports en commun fut fort au point de saturer bon nombre de lignes de bus et de RER/TER.

2. D'après vous, les actions mises en œuvre par les entreprises de transport et les AOM ont-elles permis de regagner la confiance des usagers ?

Les usagers continuent de craindre les clusters dans les transports publics en dépit des résultats des études conduites dans le monde entier.

Leur comportement fut remarquable de citoyenneté : à de très rares exceptions, le masque est porté et la vigilance de règle.

Les opérateurs ont pris des mesures de désinfection très importantes, connues et appréciées des usagers.

Elles ont stabilisé les peurs mais ne les ont pas supprimées.

3. Quel regard portez-vous sur les montants consacrés au transport ferroviaire et aux transports collectifs dans le programme 203 « Infrastructures 203 » et dans le volet transport de la mission « Plan de relance » ? D'après vous, ces investissements permettront-ils d'accroître la part modale des transports publics ?

Les discours sur les transports publics et ferroviaires ont évolué, voire réhabilitent ces modes dans la perspective du changement climatique. Le soin apporté à sauver les filières automobiles et aéronautiques, sans doute justifié, n'a pas eu son équivalent dans les transports publics. Les collectivités locales n'ont été que partiellement compensées par la baisse du versement mobilité et des recettes commerciales. La SNCF n'a pas été recapitalisée. Les investissements 2021-2022 de régénération du Réseau et de maintenance ont cependant été sauvegardés.

Les annonces du gouvernement sur les difficultés du ferroviaire ont rassuré : le plan fret d'un milliard, est positif et mis en œuvre. Les acteurs du fret attendaient beaucoup plus cependant pour conforter le fret qui s'est bien comporté pendant la crise et encourage le report modal pour atteindre de façon crédible l'objectif de passer de 9 à 19% de parts de marché.

Les 36 milliards d'investissements sur 10 ans sont sécurisés mais insuffisants (1 milliard par an manque selon la Cour des Comptes, la FNAUT et l'ART) et les 35 milliards de dette repris par l'État. Les annonces sur les lignes grande vitesse, sur les petites lignes transférées aux régions (malgré un effort de rattrapage sur les CPER pour les contrats en cours), sur les Intercités et les trains de nuit ne bénéficient d'aucun crédit au-delà de ceux annoncés de longue date (crédits Vidalies et 4 trains de nuit.)

4. Avez-vous identifié des leviers complémentaires susceptibles d'augmenter la part modale du transport public ?

La FNAUT attend un effort d'investissement sur les trains du quotidien, les étoiles ferroviaires, les RER Métropolitains, ou le Grand Paris, et un calendrier précis pour les lignes grande vitesse annoncées, le fret et les Intercités, qui rende crédible la place du ferroviaire dans les parts de marché de la mobilité. Cette place doit s'accroître pour répondre au changement climatique. Elle ne peut s'accroître que par une amélioration de l'offre et des services.

Elle ne s'accroîtra que si l'accès aux infrastructures est rendu équitable entre les modes de même que la prise en compte des externalités (Bercy, dans une étude récente, montre que la route est sous-tarifée de 30% en moyenne et de 70% en ville¹.)

5. Seriez-vous favorable à une diminution de la TVA sur le transport ferroviaire à 5,5% ? D'après vous, une telle baisse est-elle susceptible de conduire à baisser les prix des billets ?

Oui, la FNAUT est favorable à une TVA de 5.5% sur les transports collectifs du quotidien. Rappelons que dans le transport aérien, le gazole n'est pas taxé. Rappelons que beaucoup d'élus veulent baisser les taxes sur l'essence.

La baisse de TVA, plus que sa répercussion dans le prix des transports est un signal fort pour inciter les usagers à faire évoluer leur comportement en matière de mobilité. Il en est de même de la nécessaire évolution du forfait mobilité.

La baisse de la TVA et sa répercussion dépendent de la relation autorité organisatrice/opérateur et du contrat qui les lie.

L'étude analyse les conséquences de la pandémie sur les droits des voyageurs, qu'ils aient subi l'annulation de leur voyage ou n'aient pu utiliser la prestation de transport et propose des améliorations de leurs droits (**1. droits des voyageurs**).

Sur la base d'un questionnaire, l'étude dresse un constat des usages avant et pendant la crise sanitaire et hiérarchise des propositions d'amélioration des conditions de transport (**2. usages et attentes**).

¹ <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2021/04/27/les-usagers-de-la-route-paient-ils-le-juste-prix-de-leurs-circulations>

1. DROITS DES VOYAGEURS

La crise sanitaire en 2020, 2021 et 2022 a occasionné de grandes difficultés pour les voyageurs, de deux ordres :

- **des voyages ont été annulés massivement par les transporteurs eux-mêmes, notamment lors du premier confinement, au printemps 2020.** Cette situation a concerné davantage le secteur du transport aérien, pour lequel les billets sont achetés généralement longtemps à l'avance. Une grande quantité des voyages annulés du fait de la crise sanitaire étaient déjà réservés par les voyageurs, qui ont alors voulu être remboursés. Le secteur aérien s'est caractérisé par un défaut de respect des droits des passagers, tandis que dans les autres transports (ferroviaires, urbains), la tendance a au contraire été à la flexibilité commerciale dans un sens favorable aux voyageurs (remboursement facilité et spontané, assouplissements des CGV), cf 1.1 les remboursements des prestations de transport annulées par le transporteur.
- **d'autres voyages n'ont pas pu être utilisés par les voyageurs du fait des interdictions ou restrictions de déplacements édictées par les Pouvoirs publics.** Cette situation diffère de la précédente par le fait que le transport avait quand même lieu : le vol concerné a bien décollé, le train est bien parti, les transports urbains ont fonctionné, mais l'utilisateur n'a pas pu en bénéficier du fait des nouvelles règles temporaires de déplacement. Cette situation a également concerné les voyages payés d'avance : les billets d'avion et les abonnements de transport (transports urbains, et abonnements de transport ferroviaire), cf. 1.2 les remboursements des prestations de transport qui ne peuvent plus être utilisées par le voyageur.

Dans ces deux cas, les droits des voyageurs ont été malmenés et ont dû être défendus.

1.1 Les remboursements des prestations de transport annulées par le transporteur

Hors période de crise sanitaire, il arrive que des voyages soient annulés par le transporteur, pour différentes raisons (conditions météorologiques, grèves, etc.). Mais au printemps 2020, le confinement strict que la France a connu a engendré une annulation massive des trajets par les transporteurs. Le droit applicable, qui n'est pas prévu pour telle ampleur d'annulations, a parfois été malmené par les professionnels, au détriment des droits des voyageurs.

1.1.1 Les difficultés rencontrées

- **Les annulations massives de vols ont conduit les compagnies aériennes à imposer des avoirs à leurs clients en remboursement de leurs billets annulés²**, alors même que le règlement (CE) n°261/2004 sur les droits des passagers aériens prévoit que le voyageur doit toujours avoir la possibilité d'obtenir un remboursement en euros, et que les avoirs ne peuvent lui être imposés.

Cette situation a perduré quelques mois avant que les compagnies n'imposent plus systématiquement la forme d'avoir à leurs passagers. Il reste cependant encore des voyageurs qui nous contactent car ils ne parviennent pas à obtenir ce remboursement auquel ils ont droit.

La réglementation prévoit également que le remboursement doit être effectué sous sept jours, alors que les compagnies ont mis des semaines, voire des mois à rembourser les voyageurs.

Dès le 18 mars 2020, la Commission européenne a publié des lignes directrices visant à garantir que les droits des passagers de l'UE sont appliqués de manière cohérente dans l'ensemble de l'UE dans le contexte de la crise sanitaire³. Ce document n'a malheureusement pas permis d'éviter de très nombreuses situations, quasi-systématiques dans certaines périodes, de méconnaissance du droit des passagers.

Certains voyageurs nous contactent aujourd'hui, car ils ont accepté il y a un an des avoirs, parce qu'ils n'avaient pas le choix ou aussi par souhait de partir dès que possible, et sont inquiets de ne pas pouvoir les utiliser, la situation ne permettant pas d'être certains de pouvoir ou de vouloir voyager dans un avenir proche. La réglementation ne prévoit pas que si les voyageurs ont accepté un avoir, ils puissent ensuite en demander le remboursement. Il y a là un vide juridique, d'autant plus que l'on peut parfois s'interroger sur la réalité de leur consentement à se faire délivrer un avoir (il n'y avait parfois pas d'autre choix proposé, malgré l'obligation d'avoir l'accord du voyageur pour lui délivrer un avoir à la place d'un remboursement en euros).

- **La situation des clients ayant acheté des voyages à forfait** (combinaison d'au moins deux prestations touristiques dans un même achat, par exemple vol + hôtel) **a été mise à mal par l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020⁴ : alors que la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait prévoit la possibilité d'annulation sans frais pour le consommateur** en cas d'événement majeur sur le lieu du séjour ou affectant le transport (protégeant ainsi le consommateur dans la situation des annulations massives du premier confinement), cette ordonnance a prévu la possibilité pour les agences de voyages de proposer ce remboursement sous la forme d'avoirs remboursables au bout de 18 mois, pour les voyages annulés entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020.

² À ce sujet, voir « *Billets d'avion annulés : des compagnies refusent de rembourser* », 60 millions de consommateurs, 4 avril 2020. <https://www.60millions-mag.com/2020/04/04/billets-d-avion-annules-des-compagnies-refusent-de-rembourser-17356> et « *Covid 19 et vols annulés : les remboursements en salle d'attente* », Que Choisir, Février 2021 <https://www.quechoisir.org/enquete-covid-19-et-vols-annules-les-remboursements-en-salle-d-attente-n87627/>

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52020XC0318%2804%29>

⁴ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041755833/>

En juillet 2020, la Commission européenne a mis en demeure la France, et d'autres pays européens, de respecter les dispositions de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait en rappelant que l'avoir ne peut être imposé au consommateur. En novembre 2020, elle a clos la procédure d'infraction ouverte contre la France, en constatant que l'application de l'ordonnance a pris fin le 15 septembre 2020⁵, permettant la correction de cette mauvaise application du texte européen.

En juillet 2020, les associations de consommateurs UFC-Que Choisir et CLCV ont déposé un recours en référé devant le Conseil d'État contre l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020. Le recours en référé a été rejeté par le Conseil d'État, dans une ordonnance du 17 juillet 2020⁶, le juge ayant estimé que « la condition d'urgence » n'était pas remplie. Le recours se poursuit au fond, sans le caractère d'urgence.

Les clients se sont donc vu confisquer leur possibilité de remboursement de leurs séjours, et doivent attendre 18 mois le remboursement de ces avoirs. Les difficultés financières des agences de voyage ont été décalées dans le temps par cette solution d'urgence, et les voyageurs vont bientôt pouvoir réclamer, enfin, le remboursement de leurs voyages annulés. Le remboursement des avoirs pourra normalement être effectué par les organismes des garanties financières si des agences font faillite, mais il reste deux inconnues : toutes les agences respectent-elles bien leurs obligations d'immatriculation et donc de garantie financière et les organismes de garantie financière (principalement l'Association Professionnelle Solidarité Tourisme) auront-ils les fonds suffisants pour rembourser toutes les personnes concernées ? La FNAUT a rédigé une fiche récapitulative à destination des consommateurs pour demander le remboursement de leurs avoirs⁷.

- **Dans le monde du transport ferroviaire, la situation a été moins défavorable aux consommateurs. Cependant, alors que SNCF Voyageurs a proposé des remboursements de tous ses billets lors des confinements, avec des conditions assouplies, Eurostar et, dans une moindre mesure, Thalys ont imposé le remboursement par avoirs lors du 1^{er} confinement**, contrairement au règlement (CE) n°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Le remboursement par virement aurait dû être systématiquement proposé, avec la possibilité de remboursement par avoirs pour les voyageurs qui le souhaitent.

⁵ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/inf_20_1687

⁶ <https://www.conseil-etat.fr/fr/arianeweb/CE/decision/2020-07-17/441661>

⁷ <https://www.fnaut.fr/crise-sanitaire-remboursement-des-s-suite-a-un-voyage-a-forfait/>

1.1.2 Les solutions apportées/nos actions

Face à ces différents manquements aux droits des voyageurs, la FNAUT a entrepris plusieurs actions, à la fois à destination des voyageurs mais aussi des décideurs.

- **La FNAUT a cherché à informer le plus grand nombre de voyageurs sur leurs droits :** nous avons rapidement mis en place au printemps 2020 des fiches juridiques détaillant les droits des voyageurs de manière complète⁸ et en particulier nous avons mis en place une fiche juridique répondant aux questions fréquentes des voyageurs concernant la crise sanitaire⁹, que nous tenons à jour.
- **Nous répondons également par mail aux questions qui nous sont soumises directement par les consommateurs :** quels sont les droits des voyageurs, et quelles sont les procédures existantes pour les faire respecter. Nous leur expliquons les éléments à présenter en leur faveur et nous leur précisons les coordonnées du Médiateur compétent pour leur dossier.
- Nous avons tourné deux **sujets Consomag** sur les droits des voyageurs en cas de crise sanitaire : présentation des droits des voyageurs aériens en cas d'annulation de vols¹⁰ et droits des voyageurs en cas d'annulation par l'agence de voyages¹¹.
- **Nous avons consacré un numéro de FNAUT-Infos au sujet des droits des voyageurs lors de la crise sanitaire** (FNAUT-Infos n°286 novembre-décembre 2020) :

Covid-19 et droits des voyageurs

Avec la crise liée à l'épidémie du covid-19, de nombreux voyageurs ont sollicité la FNAUT, en particulier concernant leurs droits en matière de remboursement de billets d'avion ou de voyages organisés. Si la SNCF a assoupli ses conditions de remboursement des billets, la situation a souvent été plus compliquée pour les clients de compagnies aériennes, confrontés à des refus de remboursement en euros, bien que le droit applicable l'impose : des compagnies ont imposé le versement par avoirs, ou elles ont parfois cessé de répondre aux voyageurs. Les agences de voyages ont quant à elles bénéficié de l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 qui leur a permis de rembourser les voyages annulés sous forme d'avoirs remboursables au bout de 18 mois, alors même que la réglementation européenne prévoit des remboursements en euros sous 14 jours dans de telles situations.

En ces circonstances exceptionnelles, la FNAUT a publié sur son site internet une synthèse des réponses aux questions les plus fréquentes : que faire si vos billets d'avion sont annulés, si vous vous voyez proposer des avoirs plutôt que des remboursements en euros, ou encore si vous éprouvez des difficultés avec votre agence de voyage. Cette synthèse des droits a été mise en ligne dès le début du mois d'avril, et elle a été mise à jour en fonction des actualités juridiques. Les consommateurs concernés ont ainsi pu trouver des réponses à leurs interrogations et trouver les arguments pour effectuer leur réclamation.

Le principal conseil en matière de litige est de conserver toutes les preuves des contrats conclus avec les agences de voyages et les compagnies aériennes pour pouvoir faire valoir ses droits (les mails de confirmation, les billets, les justificatifs de paiement de toutes les sommes versées), et de faire ses réclamations par écrit, afin d'en avoir la preuve. La situation est très difficile pour les consommateurs, qui ont bien souvent du mal à obtenir des réponses respectant leurs droits, en raison de l'ampleur de la crise traversée par le secteur du tourisme et du transport aérien.

FNAUT infos n°286 - novembre-décembre 2020 | 3

⁸ <https://www.fnaut.fr/type/fiches-conseil/>

⁹ <https://www.fnaut.fr/a-la-une-covid-19-et-droits-des-voyageurs/>

¹⁰ <https://www.youtube.com/watch?v=IgPVnFubpm8>

¹¹ https://www.youtube.com/watch?v=cW84krom2_E

Défendre et représenter

Une année 2020, ponctuée des failles de compagnies aériennes « low cost », de mouvements de grève, d'une crise sanitaire, a montré combien les droits des usagers étaient insuffisants et devaient être davantage défendus.

Voyageurs abandonnés, billets non remboursés, remboursements transformés en avoirs, une directive européenne sur les voyages à forfait contredite par une ordonnance, un règlement européen sur les droits des passagers aériens vidé de son contenu : la FNAUT a connu une activité redoublée, sa responsabilité et sa représentativité ont été renforcées. Pour défendre les usagers, notre fédération a multiplié les recours, les courriers aux ministres et aux élus, les propositions d'amendements aux projets de loi, les interventions à Paris et à Bruxelles.

La loi « pacte ferroviaire » et la LOM ont défini le cadre de représentation des usagers dans les différents comités institués auprès des Autorités Organisatrices de la Mobilité, intercommunales, métropolitaines, régionales et dans les comités de concertation pour la gestion des gares. Le champ de compétences de ces comités est large. Il appartient aux usagers de faire valoir que leur action se fait à deux niveaux qu'il convient d'intégrer dans le fonctionnement de ces instances de concertation : celui de la stratégie qui définit l'offre de services, le niveau de qualité, la tarification et celui du vécu des usagers qui constatent et évaluent l'exécution au quotidien : ponctualité, confort, information.

Seule association de consommateurs qui se consacre exclusivement au champ des mobilités, la FNAUT joue un rôle essentiel, tant au niveau de la défense que de la représentation des voyageurs.

Bruno Gazeau, président de la FNAUT

Droits des voyageurs et traitement des litiges

La FNAUT, association de consommateurs, informe et guide les usagers des transports collectifs sur leurs droits. La crise sanitaire et ses conséquences sur la mobilité, voire l'impossibilité de mobilité, a entraîné de nombreuses interrogations sur les droits des voyageurs et les recours possibles.

Anne-Sophie Trcera, juriste de la FNAUT, fait le point sur l'action du service juridique aussi bien au niveau de la défense individuelle des usagers qu'au niveau des instances officielles compétentes dans le domaine des transports.

Ce dossier est complété par un résumé de l'étude de la FNAUT sur l'évaluation des moyens de lutte contre le harcèlement sexiste dans les transports. Le droit à la mobilité des femmes, principales usagères des transports collectifs, doit être respecté et notre association s'attache à le défendre.

Sommaire

Dossier - Le traitement des litiges par le service juridique de la FNAUT	2
Covid-19 et droit des voyageurs	3
Evaluation des solutions mises en place contre les violences sexistes	4
Actualité - Trains de nuit : les résultats d'une enquête de la FNAUT	6
IPSOS : une enquête sur les déplacements quotidiens	7
Les gares SNCF : un réseau à 5 niveaux ?	8
Une initiative originale : Railcoop. Le livre noir de la SNCF.	9
Le coin du cycliste - La bicyclette grande reine du post-confinement	10
Regards sur l'Europe - Covid-19 : l'Italie rassure ses voyageurs	
Droits des voyageurs ferroviaires en Europe	11
Nouvelles des régions - Réouverture de la ligne Saint-Mariens - Blaye	12

- Le 8 avril 2020, la FNAUT a publié un communiqué de presse intitulé « *le respect des droits des voyageurs ne doit pas être une option* » : <https://www.fnaut.fr/covid-19-le-respect-des-droits-des-voyageurs-ne-doit-pas-etre-une-option/#oldurl:2013-03-25-15-32-46/contacts-presse>
- Le 13 juillet 2020, la FNAUT a adressé deux lettres ouvertes :

Une lettre ouverte à M. LE MAIRE, Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance et M. RIESTER, Ministre délégué auprès du Ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du commerce extérieur et de l'attractivité, pour demander le retrait de l'ordonnance qui permet le remboursement sous forme d'avoir des voyages à forfait annulés, alors que la directive européenne impose un remboursement en euros.



Fédération Nationale des Associations
d'Usagers des Transports

M. Bruno LE MAIRE
Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance
Télédoc 151
139 rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

M. Franck RIESTER
Ministre délégué auprès du Ministre de l'Europe et des
affaires étrangères, chargé du commerce extérieur et de
l'attractivité
37 quai d'Orsay
75700 Paris SP 07

Paris, le 13 juillet 2020

Objet : remboursement des voyages à forfait annulés – demande de retrait de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020.

Messieurs les Ministres,

La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 a entraîné de multiples conséquences difficiles pour les consommateurs. Nous souhaitons attirer votre attention sur la situation financière des voyageurs victimes de l'annulation de leurs séjours.

La réglementation applicable à la protection des voyageurs est principalement issue de la directive (UE) n° 2015/2302, d'harmonisation maximale, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, transposée en France dans le code du tourisme.

Ce texte dispose qu'en cas d'annulation par le professionnel, ou en cas d'annulation d'un voyage à forfait par le consommateur en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, le voyageur doit être remboursé intégralement par le professionnel de tous les paiements effectués sous 14 jours.

Pourtant, l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 permet aux voyagistes d'imposer des avoirs remboursables au bout de 18 mois pour rembourser les consommateurs dont le voyage a été annulé, pour tous les voyages annulés entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020. Cette ordonnance ne respecte pas la directive n° 2015/2302, malgré la primauté du droit européen sur le droit national. Le 2 juillet 2020, la commission européenne a mis en demeure la France de se conformer aux dispositions de la directive.

Ainsi, il nous semble indispensable de retirer l'ordonnance n° 2020-315, afin de permettre le remboursement en euros des voyageurs qui le souhaitent. Ce retrait doit être accompagné de l'obligation pour les agences de voyages de revenir sur les avoirs émis depuis le mois de mars 2020, pour mettre en place des délais avant remboursement moins longs (actuellement de 18 mois), ou des remboursements en euros immédiats, à la demande des consommateurs.

Face à la grave crise économique que nos concitoyens risquent de subir, il est essentiel de conserver le niveau de protection des consommateurs mis en place par le droit européen et national, qui ne peut être mis à mal par les difficultés économiques du secteur des entreprises du voyage, aussi sérieuses soient-elles.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, que nous nous permettons de rendre publiques, nous vous prions de croire, Messieurs les Ministres, à l'assurance de notre haute considération.

Bruno GAZEAU
Président

www.fnaut.fr
FNAUT - association de consommateurs agréée - 32 rue Raymond Losserand 75014 Paris - 01 43 35 02 83 - contact@fnaut.fr

Une lettre ouverte à M. DJEBBARI Ministre délégué auprès de la Ministre de la transition écologique, chargé des transports, pour rappeler trois points essentiels :

- les remboursements en euros des vols annulés étant de droit, **les entreprises qui ne respectent pas cette obligation ne devraient recevoir aucune aide nationale, au nom du respect du principe de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)**¹². L'article 22 de la loi de finances rectificative pour 2020, du 25 avril 2020 impose le respect des principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par les entreprises « stratégiques » recevant le soutien financier de l'État. La composante « sociétale » de la RSE inclut le respect du principe de légalité, donc du remboursement en euros des passagers aériens dont les vols ont été annulés. Cette recommandation a également été portée par la Commission européenne et par la Cour des comptes européenne (cf. supra).
- **les avoirs émis et acceptés par les consommateurs devraient être interoperables,**
- **un système de garantie des passagers en cas de faillite d'une compagnie aérienne devrait être mis en place**, sur le modèle du dispositif en cas de faillite des agences de voyage. Cette demande est portée de longue date par la FNAUT, et avait fait l'objet d'un communiqué de presse commun avec le Centre Européen des Consommateurs en 2019¹³.

Dans la recommandation (UE) 2020/648 de la Commission du 13 mai 2020, concernant les « bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19 », la Commission européenne propose (au paragraphe n°16) :

« Dans l'optique de limiter les incidences négatives sur les passagers ou les voyageurs pendant la pandémie de COVID-19, les États membres devraient envisager activement la mise en place de systèmes de garantie pour les bons à valoir afin que, si leur émetteur devient insolvable, les passagers ou les voyageurs soient remboursés.

Dans la mesure où ces systèmes de garantie réduisent le risque financier pour les passagers ou les voyageurs qui acceptent des bons et augmentent la probabilité qu'ils choisissent ces bons au lieu d'un remboursement en espèces, améliorant ainsi la position de liquidité des opérateurs, ces systèmes de garantie offrent un avantage aux opérateurs concernés sous la forme d'un allègement de trésorerie et constituent des aides d'État ».

Cette recommandation a également été portée par la Cour des comptes européenne (cf. infra).

¹² voir à ce sujet : « Responsabilité sociale des entreprises : « le phénomène d'autocontrôle explique le durcissement progressif de la loi » Tribune de Isabelle Beyneix » Le Monde, 21 mai 2021. https://www.lemonde.fr/idees/article/2021/05/21/responsabilite-sociale-des-entreprises-le-phenomene-d-autocontrole-explique-le-durcissement-progressif-de-la-loi_6081014_3232.html

¹³ <https://www.fnaut.fr/faillite-des-compagnies-aeriennes-le-cec-france-et-la-fnaut-pour-la-creation-dun-dispositif-dindemnisation/>

Monsieur Jean-Baptiste DJEBBARI
Ministre délégué auprès de la Ministre de la transition
écologique, chargé des transports
Hôtel de Roquelaure
246 boulevard Saint-Germain
75007 Paris

Paris, le 13 juillet 2020

Objet : respect des droits des passagers aériens par les compagnies aériennes durant la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19.

Monsieur le Ministre,

La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 a entraîné de multiples conséquences difficiles pour les consommateurs. Nous souhaitons attirer votre attention sur la situation des voyageurs victimes de l'annulation de leur vol en avion, qui ont de grandes difficultés à obtenir les remboursements qui leur sont dus par les compagnies aériennes.

La réglementation applicable à la protection des voyageurs est principalement issue du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Ce texte dispose qu'en cas d'annulation d'un vol par le transporteur, celui-ci doit rembourser au consommateur les sommes payées, dans un délai de 7 jours après l'annulation, et qu'il ne peut pas imposer un versement sous la forme d'un avoir.

Nous constatons pourtant qu'une grande partie des transporteurs ne respectent pas ces dispositions, et ne proposent pas un remboursement en euros : la majeure partie d'entre eux imposent des avoirs aux consommateurs. Nous notons également de grandes difficultés des consommateurs à nouer un contact avec les services des compagnies aériennes.

Afin de limiter ces pratiques, il nous paraît indispensable de prévoir que les aides nationales aux compagnies aériennes ne puissent être apportées qu'en ayant l'assurance que leurs pratiques respectent le cadre légal de protection des consommateurs : aucune aide ne devrait être versée à des compagnies qui n'offrent aucune possibilité de remboursement en euros dans un délai rapide. En effet, l'article 22 de la loi de finances rectificative pour 2020, du 25 avril 2020 impose le respect des principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par les entreprises « stratégiques » recevant le soutien financier de l'État. Or, la composante « sociétale » de la RSE inclut le respect du principe de légalité, donc du remboursement en euros des passagers aériens dont les vols ont été annulés.

Si un consommateur choisit de bénéficier d'un avoir, **il nous semble nécessaire d'envisager la mise en place d'un système d'interopérabilité entre les avoirs des différentes compagnies aériennes**, permettant aux consommateurs de pouvoir les utiliser plus facilement. Cette avancée permettrait d'encourager le recours à cette solution, qui doit rester une alternative au remboursement en euros, en la rendant plus attractive et sécurisée, et nécessite une initiative de la France au niveau européen.

La situation est d'autant plus grave que les consommateurs ne bénéficient d'aucune garantie financière sur ces avoirs en cas de faillite de la compagnie aérienne, alors même qu'elles sont à craindre dans ce secteur. **Il nous semble indispensable de prendre également une initiative dans ce domaine, au niveau européen, pour mettre en œuvre un système de garantie financière des compagnies aériennes au bénéfice des consommateurs, qui ne peuvent pas rester plus longtemps dans cette insécurité.** Ce dispositif pourrait s'inspirer du système de garantie mis en place en cas de faillite des agences de voyage.

Face à la grave crise économique que nos concitoyens risquent de subir, il est essentiel de conserver le niveau de protection des consommateurs mis en place par le droit européen et national, qui ne peut être mis à mal par les difficultés économiques du secteur des entreprises du transport aérien, aussi sérieuses soient-elles.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, que nous nous permettons de rendre publiques, nous vous prions de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de notre haute considération.

Bruno GAZEAU
Président

Dans sa réponse ministérielle n°15 578¹⁴, **le Gouvernement a indiqué être « pleinement conscient des limites de la réglementation applicable en ce qui concerne la protection des passagers ayant acheté un billet sans aucune autre prestation (vol sec) et non couverts à ce titre par les dispositions protectrices de la directive de 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Les services de la Direction générale de l'aviation civile avec les autres ministères concernés explorent actuellement les pistes d'amélioration envisageables sur un sujet qui a déjà fait l'objet d'échanges et de réflexions approfondies par le passé, y compris européen ».**

¹⁴ JO Sénat 18 mars 2021, page 1855.

1.1.3 Perspectives d'améliorations

Les manquements aux droits des voyageurs dans le cas des trajets annulés par le transporteur du fait de la crise sanitaire ont majoritairement été le fruit d'un non-respect par les professionnels de la réglementation existante, principalement européenne. **Dans son ensemble, la réglementation permet de protéger le consommateur dans ce cas, si elle est respectée.**

- Le 1^{er} mars 2021, **la Commission européenne a lancé une enquête concernant les remboursements des vols annulés par les compagnies aériennes durant la crise sanitaire**¹⁵. Les compagnies ont dû rendre compte de leurs processus auprès des autorités membres du *réseau de coopération en matière de protection des consommateurs*. Cette enquête *fait suite* à une *alerte* du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) et des associations UFC Que Choisir et Test Achats. **Cette enquête**¹⁶ **a abouti à plusieurs mesures à mettre en place par toutes les compagnies européennes opérant sur le territoire européen** : garantir une communication transparente, informer de manière proactive les passagers de leurs droits, offrir un choix aisé entre bon à valoir et remboursement en espèces et fournir des bons remboursables, donner le choix lors de la prolongation de la période de validité des bons, aider les consommateurs qui réservent via des intermédiaires, absence de coûts supplémentaires pour les consommateurs et remboursement sous 7 jours suivant l'annulation.
- Par ailleurs, **la Cour des comptes européenne a lancé au début du mois de mars 2021 un audit**¹⁷ **afin de déterminer si la Commission européenne et les États ont efficacement protégé les droits des citoyens qui voyageaient en avion ou qui réservaient des vols pendant la crise liée à la Covid-19.**

Son rapport ¹⁸ **a été rendu public le 29 juin 2021** ¹⁹ **et pointe plusieurs dysfonctionnements** : les droits des passagers aériens « *n'ont pas été respectés* » au début de la pandémie de Covid-19 (de mars à juin 2020 principalement), aucun des États membres n'a conditionné l'octroi de ses aides au remboursement des passagers ou n'a sanctionné les compagnies ne respectant pas les droits des passagers (certains États tels que l'Italie et la Grèce ont même adopté des mesures le leur permettant).

La Cour des comptes européenne recommande des mesures : soumettre l'octroi d'aides publiques au respect par les compagnies aériennes des droits des passagers, clarifier les régimes de responsabilité entre les compagnies et les intermédiaires de vente (qui ont souvent chacun renvoyé les consommateurs vers l'autre interlocuteur, le laissant sans solution), limiter le montant de l'acompte lors de la réservation, création d'un fonds de garantie pour les annulations de vols, protection des avoirs contre l'insolvabilité.

¹⁵ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions_fr

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_fr

¹⁷ <https://www.eca.europa.eu/fr/Pages/DocItem.aspx?did=58201>

¹⁸ https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21_15/SR_passenger-rights_covid_FR.pdf

¹⁹ « Covid-19 : les droits des passagers aériens européens « *n'ont pas été respectés* », Le Monde, 29 juin 2021 : https://www.lemonde.fr/economie/article/2021/06/29/covid-19-les-droits-des-passagers-aeriens-europeens-n-ont-pas-ete-respectes_6086231_3234.html

- La réglementation protégeant les droits des passagers doit être respectée par les opérateurs : **les autorités de contrôle doivent pour cela voir leurs pouvoirs renforcés. De la même manière, les États doivent respecter les droits des consommateurs imposés par le droit européen, sans distorsion.** Ainsi, Mme Monique Goyens, directrice du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) déclarait en septembre 2021, en parlant du secteur aérien : *"Les autorités doivent garantir que tous les consommateurs contraints à accepter des avoirs se feront rembourser, et prendre des mesures coercitives si nécessaire"*²⁰. Dans son rapport, la Cour des comptes européenne recommande que les organismes nationaux aient « des moyens pour faire appliquer les droits des passagers » et qu'ils fassent régulièrement un rapport à la Commission.
- **La Commission européenne a émis une communication concernant le nouvel agenda du consommateur visant à renforcer la résilience des consommateurs en vue d'une reprise durable**²¹.

« Le nouvel agenda du consommateur présente une vision de la politique des consommateurs de l'UE pour la période allant de 2020 à 2025. Il s'appuie sur l'agenda du consommateur de 2012 (qui expire en 2020) et sur la nouvelle donne pour les consommateurs de 2018. Il vise également à répondre aux besoins immédiats des consommateurs face à la pandémie actuelle de COVID-19 et à accroître leur résilience. La pandémie a posé d'importants défis ayant une incidence sur la vie quotidienne des consommateurs, en particulier en ce qui concerne la disponibilité et l'accessibilité des produits et services, ainsi que les déplacements à l'intérieur, à destination et au départ de l'UE. L'agenda couvre cinq grands domaines prioritaires :

- (1) la transition écologique ;*
- (2) la transformation numérique ;*
- (3) les voies de recours et le respect des droits des consommateurs ;*
- (4) les besoins spécifiques de certains groupes de consommateurs ; et*
- (5) la coopération internationale. »*

Concernant le secteur des transports collectifs, la Commission précise :

*« Les consommateurs de l'UE attendent à juste titre des entreprises de transport et des voyagistes qu'ils respectent leur droit au remboursement intégral des acomptes versés. Toutefois, les consommateurs éprouvent de grandes difficultés à faire respecter ce droit en raison des problèmes de liquidité du secteur et de la quasi-cessation du transport de passagers pendant la pandémie. Face à cette situation, la Commission et les États membres ont pris des mesures pour garantir la protection des droits des consommateurs, en promouvant également des solutions pratiques, dans le plein respect des règles applicables*²². ».

²⁰ Vols annulés : 16 compagnies européennes s'engagent à rembourser dans un délai de sept jours » Dernières Nouvelles d'Alsace, 30 septembre 2021.

<https://www.dna.fr/economie/2021/09/30/vols-annules-16-compagnies-europeennes-s-engagent-a-rembourser-dans-un-delai-de-sept-jours>

²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=FR>

²² Recommandation (UE) 2020/648 de la Commission du 13 mai 2020 concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19 (JO L 151 du 14.5.2020).

- **Le cas particulier des avoirs imposés aux consommateurs dans le secteur du tourisme** ne se pose actuellement plus, puisque l’ordonnance en question n’ouvrait cette possibilité qu’aux seuls voyages annulés entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020. Il reste à traiter **la question de tous les voyageurs qui y ont été soumis, et ainsi s’assurer que les voyageurs qui le souhaitent reçoivent bien le remboursement** auquel ils ont droit à échéance de l’avoir. Il est indiscutable que cette ordonnance ne respectait pas la directive voyages à forfait.

Cependant, **cette ordonnance a pu laisser une confusion néfaste pour les consommateurs, ne connaissant pas la date de fin d’application de ces mesures dérogatoires** et exceptionnelles. Il est possible qu’aujourd’hui des voyageurs pensent normal que des avoirs leur soient imposés en cas d’annulation de leur voyage à forfait.

- **Nous avons pu observer des bonnes pratiques**, et en particulier de la SNCF qui a bien proposé des solutions de remboursements rapides de ses trains annulés, avec des procédures simplifiées.

À partir du lundi 16 mars, SNCF réduira donc à 80% du trafic normal, la circulation des trains du quotidien (TER, Transilien) et celle des trains de la longue distance (TGV, Ouigo, Intercités).

Tous les clients TGV, Intercités, Ouigo et des trains internationaux seront recontactés par SMS ou par email au moins trois jours avant le départ prévisionnel de leur train si celui-ci ne circule pas. Une solution alternative dans un autre train leur sera proposée sans frais. **100% des voyageurs grandes lignes pourront donc se déplacer.**

Concernant les clients des trains Transilien et TER, ils pourront chaque jour à 17h au plus tard retrouver les horaires des trains du lendemain sur l’application l’Assistant SNCF et tous les autres canaux d’information SNCF.

Conformément aux consignes nationales, SNCF recommande aux personnes âgées de plus de 70 ans, aux personnes souffrant de maladies chroniques ou de troubles respiratoires ainsi qu’aux personnes en situation de handicap d’annuler ou de reporter leurs voyages.

Les voyageurs qui possèdent un billet de TGV Inoui, Ouigo, Intercités et TER en correspondance pour voyager jusqu’au 30 avril inclus, et qui souhaitent échanger ou se faire rembourser pourront le faire sans frais ni surcoût, y compris s’ils possèdent des billets non échangeables/non remboursables.

Les demandes d’échange ou de remboursement sans frais peuvent se faire :

- jusqu’au départ de votre train TGV INOUI et Intercités
- jusqu’à 1h30 avant le départ de votre OUIGO

extrait du communiqué de presse de la SNCF du 13 mars 2020

1.2 Les remboursements des prestations de transport qui ne peuvent plus être utilisées par le voyageur

Il s'agit des cas, nombreux, dans lesquels le voyageur ne peut plus utiliser son billet de transport pour des raisons liées à la crise sanitaire : restrictions de déplacements aux seuls motifs professionnels ou impérieux (situations de confinement), conditions de franchissement des frontières durcies et rendant le séjour impossible ou sans intérêt (par exemple : isolement de 14 jours obligatoire à l'arrivée alors que le séjour est court), télétravail rendu obligatoire par l'employeur rendant inutile l'abonnement de transport urbain, etc.

1.2.1 Les difficultés rencontrées

La principale difficulté pour défendre le droit au remboursement du voyageur vient du fait que le trajet n'est pas annulé par le transporteur : l'avion ou le train circulera, les métros et les bus sont disponibles. **Le voyageur ne peut pas, juridiquement, se tourner contre le transporteur car il n'est pas à l'origine de l'impossibilité de circuler.** Cependant, il est manifeste que le voyageur n'est pas en mesure d'utiliser son titre de transport, pour des raisons qui ne sont pas non plus de son fait, et il cherchera alors à en obtenir le remboursement ou l'échange.

Cette problématique a été très prégnante pour les abonnés de transport : abonnement de transports urbains, abonnement TER ou TGV. Ces abonnés paient ainsi leur abonnement, mais durant la crise sanitaire ils n'ont pas pu en bénéficier du fait des restrictions de circulation et du télétravail imposé. De plus, certains abonnements urbains de durée fixe (par exemple, un an) ne permettent pas de suspension des abonnements, ou à des conditions inopérantes ici (par exemple, à la seule condition d'un déménagement hors de la zone de l'abonnement), ou encore à des conditions matérielles peu pertinentes (en obligeant à se rendre en gare alors que les déplacements sont interdits). Ces problématiques existaient déjà avant la crise sanitaire et avaient été soulevées depuis plusieurs années : en 2016, dans son rapport annuel²³, la Médiatrice de la RATP faisait une recommandation d'améliorer les conditions d'interruption des abonnements Navigo, rappelant qu'une demande en ce sens avait déjà été formulée en 2009. **L'impact de la crise sanitaire a donné une nouvelle ampleur à cette problématique.**

Par ailleurs, un arrêt récent de la cour de cassation (arrêt n°714 du 25 novembre 2020, première chambre civile de la cour de cassation²⁴) vient rappeler que « *le créancier qui n'a pu profiter de la prestation à laquelle il avait droit ne peut obtenir la résolution du contrat en invoquant la force majeure* ». Cela signifie qu'un consommateur ne peut pas se prévaloir de la force majeure pour en demander la résolution et donc le remboursement. La force majeure peut être un argument à un remboursement dans le cas où elle empêche celui qui s'en prévaut d'exécuter son obligation, mais elle ne peut pas être utile à celui n'a pas pu en bénéficier pour une force majeure qui s'imposait à lui-même, le bénéficiaire, pour demander le remboursement. Le transport a bien eu lieu, le transporteur n'est juridiquement pas responsable du fait que le voyageur n'a pas pu en bénéficier.

²³ <https://www.ratp.fr/sites/default/files/inline-files/Rapport%20M%C3%A9diatrice%202016-web.pdf>

²⁴ https://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/premiere_chambre_civile_568/714_25_45977.html

Or du fait de cette solution, les voyageurs se retrouvent face à un déséquilibre économique excessif du fait d'un préjudice financier devenu considérable pour certains voyageurs. Néanmoins, quelques rares autres solutions juridiques demeurent envisageables, bien que leur pertinence soit incertaine en raison de l'absence de jurisprudence jusqu'à ce jour.

- **La révision pour imprévision.** La renégociation du contrat en cours d'exécution est possible pour les contrats conclus après le 1^{er} octobre 2016 grâce à l'article 1195 du code civil issu de la réforme du droit des contrats. L'article dispose que « *si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les parties peuvent convenir de la résolution du contrat, à la date et aux conditions qu'elles déterminent, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation. A défaut d'accord dans un délai raisonnable, le juge peut, à la demande d'une partie, réviser le contrat ou y mettre fin, à la date et aux conditions qu'il fixe* ». Cela signifie qu'une révision du contrat en cours d'exécution est possible à l'amiable et à défaut par le juge, si quatre éléments sont réunis :
 - Le contrat en cause doit avoir été conclu après le 1^{er} octobre 2016 ;
 - Un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat doit être prouvé. Selon la date des mesures sanitaires gouvernementales imposées, le caractère imprévisible sera plus ou moins aisé à démontrer ;
 - Une exécution dont la charge serait devenue excessivement onéreuse pour l'autre partie par la pandémie ou ses conséquences. L'appréciation se fera sans doute au cas par cas, selon les conditions de ressources de l'usager (chômeur, étudiant, etc.) ;
 - L'absence de clause faisant peser le risque sur l'autre partie.

La révision du contrat, contrairement à la force majeure, n'entraîne pas d'effet suspensif sur l'exécution du contrat. Ainsi, même si une renégociation est engagée, l'usager doit continuer de payer le prix de son abonnement. C'est pourquoi la FNAUT encourage les entreprises à anticiper tout bouleversement dans l'exécution du contrat en suspendant elles-mêmes les prélèvements en cas de confinement.

- **Le préjudice de perte de chance.** Il existe certains cas dans lesquels, du fait du trafic urbain ou ferroviaire fortement ralenti suite aux confinements ou couvre-feu, un voyageur subisse un préjudice de perte de chance. En l'occurrence, à cause du retard d'un transport, un voyageur subirait une perte de chance de passer un examen, ou encore une perte de chance de voir sa période d'essai renouvelée en contrat du fait de retards répétés pouvant être constitutifs d'une faute. Le voyageur pourrait ainsi se prévaloir de la notion juridique de perte de chance défini ainsi par la cour de cassation : « *l'élément de préjudice constitué par la perte d'une chance présente un caractère direct et certain chaque fois qu'est constatée la disparition, par l'effet de l'infraction, de la probabilité d'un événement favorable encore que, par définition, la réalisation d'une chance ne soit jamais certaine* »²⁵.

²⁵ Cour de Cassation, chambre criminelle, du 4 décembre 1996, 96-81.163, publié au bulletin : <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007068014>

Le préjudice doit donc être certain et direct, existant ou futur mais non hypothétique. Dans le cas de l'individu qui se prévaudrait d'une perte de chance de réussir un examen, celui-ci devra démontrer son assiduité et le caractère suffisamment probable de sa réussite. La probabilité de l'événement allégué doit également être réaliste et la chance doit également avoir été réellement perdue. Dans le cas d'un individu qui ne verrait pas sa période d'essai renouvelée du fait de retards répétés causés par un trafic ferroviaire ou urbain ralenti, celui-ci devra prouver qu'il a toujours pris suffisamment d'avance pour anticiper ces retards, que cette rupture de la période d'essai est directement liée à ces retards (dans la temporalité comme dans la cause) et que son comportement est par ailleurs irréprochable. Dans tous les cas, le montant de la réparation du préjudice sera toujours proportionnel à la probabilité que l'événement se réalise.

Cette crise sans précédent donnera sans doute lieu à une jurisprudence que ce soit sur le terrain de la force majeure, de l'imprévision, voire de la perte de chance.

L'argumentation sur la base du préjudice pour perte de chance à l'égard d'un opérateur offrant des fréquences insuffisantes pendant les périodes de confinement ou couvre-feu aurait peu de chances de prospérer dans la mesure où la réduction de l'offre résulte des décisions de l'AO pour les services délégués ou de l'opérateur, en application des décisions de l'État sur la limitation des déplacements, pour les SLO.

Les voyageurs qui ne se présentent pas à l'embarquement d'un vol pour des raisons liées à la crise sanitaire, qui n'utilisent pas leurs abonnements de transport (souvent sous la double contrainte du confinement et du télétravail, qui est, dans un certain nombre de cas, imposé à 100 % par l'employeur), ou qui n'utilisent pas leurs billets de train n'ont pas de solutions juridiques claires pour exiger du transporteur un remboursement, même si les raisons pour lesquelles les billets ne sont pas utilisés ne sont pas de leur fait. Cette situation n'est pas satisfaisante.

1.2.2 Les solutions apportées/nos actions

- **Le droit n'étant pas en faveur du consommateur dans ce contexte, il nous est apparu nécessaire de demander aux transporteurs et aux autorités organisatrices de faire preuve de souplesse quant aux demandes qui seraient formulées par des voyageurs titulaires d'un abonnement qui ne peut être suspendu, ou à des conditions inadaptées** (ex : abonnement TGV qui doit être suspendu avant le 9 du mois précédent pour pouvoir être pris en compte), alors que cet abonnement ne peut être utilisé pour des raisons extérieures aux voyageurs (ex : télétravail imposé).

Une grande partie des abonnements de transports urbains sont annuels et ne peuvent pas du tout faire l'objet de suspension ou interruption, sauf déménagement en cours d'année ou autres situations exceptionnelles ne s'appliquant pas au cas qui nous intéresse. C'est aussi le cas des abonnements scolaires ou étudiants en Ile-de-France.

La FNAUT a donc adressé une lettre ouverte à M. Nègre, président du GART, M. Mallet, président de l'UTP, avec copie aux Présidentes et Présidents d'Ile-de-France Mobilités, RATP, Régions de France, SNCF Voyageurs.

Monsieur Louis Nègre
Président du GART
Monsieur Thierry Mallet
Président de l'UTP

Paris, le 12 janvier 2021

Objet : lettre ouverte relative à la suspension des abonnements de transport public

Messieurs les Présidents,

Pendant les périodes de confinement puis de déconfinement, durant lesquelles le télétravail s'impose partiellement ou totalement, de nombreux abonnés des transports publics sont confrontés à une dépense contrainte pour une prestation dont ils n'ont plus l'usage. Les situations de ces abonnés sont très variables, il peut s'agir d'abonnés TGV longue distance, de navetteurs quotidiens ou d'utilisateurs des transports urbains. Tous sont confrontés à la même difficulté : ces abonnements leur sont devenus inutiles alors qu'ils continuent à en supporter les coûts.

Lors du premier confinement, un certain nombre de mesures commerciales avaient été prises pour dédommager les abonnés. Les mesures commerciales prises dans le cadre du deuxième confinement ont été beaucoup moins favorables.

Du point de vue juridique, la charge financière de ces abonnements, devenue excessivement onéreuse en raison d'un changement imprévisible de circonstances, devrait pouvoir conduire à la révision de l'exécution de ces abonnements.

Force est de constater que les modalités de suspension des prélèvements des abonnements sont peu pratiques et assorties de délais trop longs. De plus, certains abonnements ne peuvent pas faire l'objet d'une suspension, c'est par exemple le cas de l'abonnement Imagine R pour les élèves et étudiants en Ile-de-France. Les difficultés sociales qu'ils rencontrent sont alors aggravées par l'impossibilité de se dégager des prélèvements, dans un contexte de rareté des emplois d'étudiants qui permettent de financer leurs études et leurs frais.

L'enjeu de la confiance dans le système de transport public est fort. Les mesures commerciales de réduction des prélèvements ou de suspension partielle des prélèvements relevant des autorités organisatrices ou des transporteurs ne permettent pas, à elles seules, une solution financièrement satisfaisante pour les voyageurs.

La possibilité de suspendre le contrat, sans pour autant le résilier, et la facilitation des conditions de suspension des abonnements, notamment à distance, devraient être mises en œuvre. Ces mesures pourraient être applicables dans le contexte des crises sanitaires, mais aussi des grèves et des interceptions de longue durée.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, nous vous prions de croire, Messieurs les Présidents, à l'assurance de notre meilleure considération.

Bruno GAZEAU
Président

Copie : Présidentes et Présidents d'Ile-de-France Mobilités, RATP, Régions de France, SNCF Voyageurs.

- **Les différents systèmes de médiation sont pertinents pour ce type de situation : le droit n'est pas en faveur du consommateur, mais l'équité peut conduire à décider d'un remboursement**, au moins partiel, des voyageurs, en fonction des situations présentées.

Dans son rapport d'activités de l'année 2020²⁶, le Médiateur Tourisme et Voyage fait une recommandation intéressante concernant la situation des voyageurs qui ne peuvent utiliser leurs vols du fait de la crise sanitaire, alors que le vol a bien lieu :

« NON PRÉSENTATION d'un passager à l'embarquement »

Dans cette situation, le passager ne peut se rendre à l'embarquement de son vol pour des motifs directement liés au Covid, notamment le confinement.

Quelle serait la solution si la MTV devait appliquer les dispositions légales régissant cette situation ? Le « no show » d'un passager ne saurait être considéré comme un cas de force majeure contractuel de nature à permettre une annulation sans frais. De sorte qu'en pareille situation ce sont les conditions particulières de la compagnie aérienne, qui trouveront à s'appliquer et le passager serait dans la même situation que s'il avait décidé d'annuler son billet à la dernière seconde.

Quel élément d'équité a été pris en compte ? Ici la MTV a tenu compte du fait que l'impossibilité de se rendre à l'aéroport était consécutive à des dispositions d'ordre administratif, qu'il était impossible d'anticiper ou de contourner (du moins légalement).

Quelle proposition de solution équitable a été faite par la MTV ? Pour tenir compte de l'ensemble de ces éléments, la MTV a estimé que l'équité commandait de ne pas appliquer strictement les CGV, mais de proposer un avoir/report de la valeur du billet annulé et dont les modalités d'utilisation, seraient décidées par la compagnie aérienne. »

La médiation de la consommation a pour but de faciliter la résolution des litiges entre un professionnel et un consommateur par « *des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables* » (article 1^{er} de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation).

Le Médiateur Tourisme et Voyage propose ici d'utiliser l'équité dans un sens qui est favorable au consommateur, ce qui nous semble bien correspondre à l'esprit de la réglementation applicable : « assurer un niveau élevé de protection des consommateurs » (article 1^{er} de la même directive).

²⁶ <http://www.mtv.travel/wp-content/uploads/2021/03/RAPPORT-2020.pdf> (page 32)

Ce n'est pas le cas lorsqu'il propose, dans le même rapport, d'utiliser l'équité pour accepter que les compagnies aériennes imposent des avoirs aux consommateurs²⁷ :

« ANNULATION du vol par la Compagnie aérienne

Dans cette situation, la compagnie est contrainte d'annuler ses vols du fait notamment de la fermeture des frontières pendant une certaine période.

Quelle serait la solution si la MTV devait appliquer les dispositions légales régissant cette situation ? Conformément à l'Article 8 du Règlement 261/2004, en cas d'annulation de vol, la compagnie devrait proposer aux passagers, le choix entre le remboursement du billet et un réacheminement vers leur destination finale dans un délai raisonnable. Or dans la mesure où les restrictions au voyage ne permettaient pas cette seconde option, il aurait fallu systématiquement décider de demander le remboursement des billets non consommés.

Quel élément d'équité a été pris en compte ? L'application stricte de la loi, aurait amené à fragiliser de façon hasardeuse, la santé financière des compagnies aériennes, voire de causer la faillite de certaines d'entre elles. Situation, qui aurait de fait, pénaliser les passagers, qui n'auraient pas encore bénéficié d'un remboursement avant la cessation d'activité, puisque ceux-ci auraient perdu leur argent et leur voyage.

Quelle proposition de solution équitable a été faite par la MTV ? Pour tenir compte de l'ensemble de ces éléments, la MTV a estimé que pouvait être considérée comme raisonnable, la proposition d'un avoir au lieu d'un remboursement, à condition qu'il soit rendu plus « attractif » qu'une simple transformation de forme du montant du billet annulé, notamment :

- Réévalué d'au moins 10 % par rapport à la valeur initiale du billet.
- Être cessible.
- Être d'une durée de 12 mois maximum.
- Être remboursé s'il n'est pas utilisé à terme.
- Permettre un remboursement anticipé si le passager justifie d'une situation particulière difficile (perte d'emploi par exemple).
- Cette solution est notamment équitable pour la période de mars à mai 2020. »

Pour la FNAUT, l'équité est un argument qui ne peut être utilisé pour diminuer les droits des consommateurs face aux pratiques des professionnels. Elle ne doit pas conduire à les desservir en étant utilisée pour justifier des atteintes aux droits des consommateurs.

Même si le Médiateur vérifie que des conditions favorables soient assurées aux consommateurs, nous considérons que l'esprit de la loi française et de la réglementation européenne visent toutes les deux à protéger fortement le consommateur, partie faible des contrats de consommation. Accepter que soit dérogé à la réglementation protégeant le consommateur, même si c'est par équité et à des conditions strictes, nous semble irrecevable.

²⁷ Voir à ce sujet l'article « *Litiges sur les remboursements de billets d'avion : la raison du plus faible* », Le Monde, 24 avril 2021 https://www.lemonde.fr/argent/article/2021/04/24/litiges-sur-les-remboursements-de-billets-d-avion-la-raison-du-plus-faible_6077889_1657007.html

1.2.3 Perspectives d'amélioration

- **Le règlement n°261/2004 sur les droits des passagers aériens devrait être révisé et prendre en compte la nécessité de protéger le voyageur dans la situation dans laquelle il ne peut pas utiliser un billet d'avion en raison de circonstances exceptionnelles** telles que des changements des conditions de franchissement des frontières ou des restrictions de circulation, en lui créant un droit à remboursement
- **Certains transporteurs se sont illustrés par leurs bonnes pratiques** : pour encourager une reprise du trafic et ne pas inquiéter les voyageurs, certains transporteurs ont assoupli leurs gammes tarifaires et permettent au moins des échanges, voire des remboursements de l'ensemble de leurs billets.

Par exemple, les annonces disponibles sur oui.sncf²⁸ à jour le 2 avril 2021 (période de confinement prévue jusqu'au 1^{er} mai) montrent que les conditions d'échange et remboursement varient selon les périodes d'interdiction de circuler, au bénéfice des voyageurs :

Tous les **TGV INOUI, OUIGO, INTERCITES, trains régionaux et internationaux** prévus circuleront normalement jusqu'au 5 avril inclus. [En savoir plus](#)

Tous nos billets sont **échangeables et remboursables sans frais** jusqu'au dernier moment pour les voyages en TGV INOUI, OUIGO, TER en correspondance, Trains NOMAD*, INTERCITES et certains TGV internationaux effectués d'ici le **30 avril 2021 inclus**.

Pour les voyages du **1er mai au 29 août inclus**, nos billets restent échangeables et remboursables jusqu'à J-3 avant départ. En cas d'échange, la différence tarifaire reste à votre charge. A moins de 3 jours de votre départ, les conditions tarifaires classiques de votre billet s'appliquent. [Voir tous les trains concernés](#)

²⁸ <https://www.oui.sncf/aide/situation-sanitaire-coronavirus>

De même, Air France a modifié sa gamme tarifaire et les billets sont tous 100% remboursables²⁹ (sous forme d'avoir valable un an si c'est le passager qui annule, remboursement en argent si c'est la compagnie qui annule).

AIR FRANCE PROTECT : NOTRE ENGAGEMENT POUR UN VOYAGE SÛR ET FLEXIBLE



Tous nos billets sont 100 % modifiables et remboursables*

Billets flexibles



Test Covid-19, quarantaine... Vérifiez les conditions pour votre voyage

Conditions de voyage



Des mesures sanitaires strictes s'appliquent tout au long de votre parcours

Sécurité



Optez pour une assurance adaptée à l'épidémie avec Allianz Travel

Garantie

BÉNÉFICIEZ DE BILLETS 100 % MODIFIABLES OU REMBOURSABLES*

Notre politique commerciale s'adapte à la situation sanitaire et réglementaire. Vous pouvez reporter votre voyage quelle qu'en soit la raison, obtenir un avoir remboursable si vous ne souhaitez plus voyager, ou être remboursé si votre vol a été annulé*. Découvrez nos mesures détaillées ci-dessous.

i Si vous souhaitez demander le remboursement d'un billet acheté dans une agence de voyages, veuillez la contacter en priorité. Votre agence dispose de toutes les informations nécessaires afin de procéder à votre remboursement. En cas de difficultés, notre service client reste à votre disposition. Vous pouvez le joindre depuis la page Nous contacter.

capture écran du site internet d'Air France en date du 12/10/2021

EasyJet permet aussi les modifications de tous ses billets jusqu'au 31 décembre 2021.

easyJet

S'enregistrer

Se connecter

Aide

	En ligne	Service clients		
Frais de changement Comprenant : Annulations (dans les 24 heures suivant la réservation)* Modification du nom (par passager, par vol) Transfert vers un vol retour plus tôt (Même jour, par passager. Disponible en ligne et à l'aéroport uniquement. Sous réserve de conditions et de disponibilité.)			59 €	66 €
Modifications de vol Par passager, par vol. S'applique aux modifications effectuées entre le 28 avril et le 31 décembre 2021, pour tous les vols actuellement en vente quelle que soit la destination. Des frais de modification pourront être appliqués pour tout changement effectué après la fin de la validité de cette offre.*			GRATUIT	7 €
Fautes d'orthographe et modifications du titre (Mr/Mme...)			GRATUIT	GRATUIT
*Remboursement moins les frais de modification d'annulation, par réservation.				
*Les conditions générales standard s'appliquent à toutes les modifications effectuées. Si le nouveau tarif est plus élevé, vous aurez à vous acquitter de la différence de tarif. Aucun crédit ne sera accordé si le nouveau tarif est inférieur au précédent. Toutes les modifications doivent être effectuées au minimum 2 heures avant le départ.				

capture écran du site internet d'EasyJet en date du 12/10/2021

²⁹ <https://www.lefigaro.fr/voyages/air-france-va-desservir-plus-de-180-destinations-cet-hiver-20211011>

Cette approche commerciale semble être une bonne voie pour maintenir la confiance des voyageurs, dont on pourrait craindre qu'ils ne souscrivent plus d'abonnement, ou n'achètent pas de titre de transport en avance, du fait du risque de ne pas pouvoir en obtenir le remboursement s'il est finalement inutilisable lors d'un hypothétique confinement durant ce temps de crise sanitaire.

Elle ne représente en revanche que peu de sécurité juridique pour les consommateurs, car ces mesures peuvent n'être que temporaires et ne sont pas généralisées à tous les transporteurs.

Quand le trafic a été fortement réduit au cours des confinements, certains mois d'abonnement ont été remboursés, et les conditions tarifaires ont pu être assouplies.

Ainsi, dans la région Grand Est, des mesures ont été prises³⁰ lors du deuxième confinement (automne 2020), alors que le niveau de service était maintenu à 80% de sa valeur nominale : possibilité de remboursement de tous les billets TER pour les voyages prévus en novembre 2020, possibilité d'emprunter n'importe quel autre TER de la même journée pour les clients « P'Tits Prix » dont le train est supprimé, remboursement de l'abonnement mensuel de novembre, possibilité de suspendre facilement le prélèvement pour les abonnements annuels et gratuité du mois de décembre 2020 pour ceux qui n'ont pas suspendu leur abonnement. La région Grand Est a par ailleurs permis au personnel soignant de se déplacer gratuitement jusqu'en décembre 2020 et a offert la gratuité de son réseau aux personnes se rendant dans un centre de vaccination.

³⁰ <https://www.ter.sncf.com/grand-est/horaires/coronavirusremboursement/mesures-remboursement>

- Dans son rapport pour l'année 2020³¹, la Médiatrice de la RATP a mis en avant les **problématiques liées aux suspensions d'abonnement**, et suggère à la RATP, mais aussi à IDF Mobilités, de faire évoluer les processus qui entourent ces dispositifs, afin de permettre des suspensions plus pratiques.

Les recommandations 2020

Suspension d'un abonnement Navigo annuel

RECOMMANDATION
2020-01



Après plusieurs recommandations successives par la Médiatrice, la suspension d'un abonnement Navigo annuel nécessite toujours une mise à jour physique du passe sur les infrastructures du transporteur. En 2020, la crise sanitaire a donné une importance particulière à cette problématique. Soit la personne a bien fait les démarches sur le site, mais était dans l'impossibilité de se déplacer du fait du confinement ou de sa propre fragilité. Soit la personne était confinée en dehors de l'Île-de-France et, malgré sa démarche préalable, a été dans l'incapacité de finaliser l'opération. Cette contrainte d'un déplacement physique sur le réseau est de moins en moins compréhensible face à la progression de la digitalisation.

Elle a généré des situations litigieuses aux lourdes conséquences financières, avec d'importantes sommes réglées, ou impayées dans le cas où le client excédé a fait opposition à ses prélèvements. Dans ce dernier cas, sa situation devient bloquante et son passe résilié par le gestionnaire, avec l'impossibilité de redemander un nouveau contrat Navigo annuel. L'incompréhension face à cette situation a été amplifiée par la crise sanitaire, alors que le site Internet d'Île-de-France Mobilités affichait très justement la mention :

« Ne vous déplacez pas, votre santé est plus importante. » Par ailleurs, plusieurs clients du transporteur ont rencontré des difficultés de finalisation sur les automates, avec des messages de validation alors que les prélèvements se sont poursuivis, ou bien des messages de non acceptation après des essais dans plusieurs gares ou stations.



La Médiatrice recommande à la RATP

une évolution rapide du processus de suspension, en phase avec les nouveaux usages liés à la digitalisation.

La réponse de la RATP

Les outils actuels ne permettent pas encore au GIE Comutitres d'éviter la mise à jour du passe Navigo sur un automate ou à un guichet. Ce sujet est toujours à l'étude. Pour les clients étant dans l'impossibilité de se déplacer, une solution proposée, mais non idéale, est de résilier leur abonnement afin de stopper les prélèvements. Pour les clients qui oublient de mettre à jour leur passe, il est prévu courant 2021 de leur envoyer un SMS, plus visible que le mail actuel, pour leur rappeler la nécessité de le faire.

³¹ <https://www.ratp.fr/mediateur/actualites-et-rapports>

Suspension d'un abonnement Imagine R

RECOMMANDATION
2020-03



En ce qui concerne les forfaits Imagine R, calés sur une année scolaire, la suspension est impossible de par la construction historique des caractéristiques tarifaires de ce produit, qui nécessitaient un engagement annuel en contrepartie d'une gestion particulière. En parallèle, les structures tarifaires du forfait Navigo annuel ont été profondément modifiées ces dernières années créant ainsi de grandes différences de gestion avec le forfait Imagine R : forfait sans limite de temps, avec ses possibilités de suspension et de résiliation, sur Internet notamment. Par ailleurs, la crise sanitaire et les cours à distance ont été très contraignants pour les étudiants. Certains n'avaient plus à prendre les transports. D'autres n'étaient pas en capacité de poursuivre les jobs étudiants qui leur assuraient une partie du financement. Dans certaines situations, l'impossibilité de suspendre cet abonnement a contribué à renforcer la fragilité de la situation financière des étudiants.



La Médiatrice recommande à la RATP

de solliciter les parties prenantes pour faire évoluer cette situation.

La réponse de la RATP

En ce qui concerne les forfaits Imagine R, la RATP ne peut que solliciter Île-de-France Mobilités à ce sujet.

Extrait du rapport 2020 de la Médiatrice RATP

D'autre part, la Médiatrice met aussi en avant la nécessité d'améliorer les informations délivrées aux abonnés concernant les dispositifs de remboursement d'abonnement lorsque l'offre a été considérablement réduite.

Dédommagement Navigo

RECOMMANDATION
2020-02



Les opérations de dédommagement, relatives aux mouvements sociaux de fin 2019 et au confinement de mars 2020, ont constitué un important travail de masse, géré par le GIE Comutitres. Si, dans l'immense majorité des cas, les dédommagements ont pu être facilement mis en œuvre, de multiples saisines ont concerné leur obtention.

De nombreux abonnés Navigo ont déposé une demande de dédommagement trop tardive. Ils mettent en cause :

- **le dispositif de communication.** Les parutions dans les médias n'ont pas toujours été vues. Les clients regrettent de ne pas avoir été informés sur la base des fichiers d'adresses des abonnés annuels. Les clients fidèles ont ressenti un manque de considération ;
- **le délai de dépôt d'une demande** trop court, en particulier sur la période Covid-19 : 4 semaines du 20 mai au 17 juin 2020, 6 semaines pour la période des mouvements sociaux, du 31 janvier au 12 mars 2020 ;
- **des difficultés de connexion.** Certains clients ont obtenu une réponse du type « le site n'est pas ouvert, nous vous tiendrons au courant », d'autres ne sont pas parvenus à réaliser leur demande ;
- **le choix de passer uniquement par Internet**, qui soulève une inégalité de traitement vis-à-vis de certains publics, personnes non équipées ou n'utilisant pas Internet ;
- **une communication ambiguë**, indiquant une adresse mail accessible jusqu'au 15 juillet 2020 23h59, pouvant induire en erreur sur la date limite de demande d'un dédommagement, qui était établie au 17 juin à 23h59.

Concernant le remboursement, certaines situations ont généré de la confusion.

Des relances des requérants ont abouti à des réponses favorables de la part du professionnel, puis à de nouvelles interrogations, laissant un doute sur la bonne acceptation du dossier. Le suivi de la gestion des réclamations n'a pas été linéaire.

Les lettre-chèques ont généré des retards, beaucoup de retours « N'habite pas à l'adresse indiquée » à la suite d'adresses non mises à jour par le client dans son service en ligne. Dans ce cas, le processus était long (lettre de désistement, édition d'une nouvelle lettre-chèque), générant des sur-litiges.

Le libellé du virement n'était pas explicite, ne permettant pas aux clients de les identifier clairement. De plus, certaines opérations de virement, qui bien que commandées, n'ont pas été réalisées, causant des retards inexpliqués.

Des comptes voisins ou homonymes ont été générateurs d'erreurs.

Les titulaires de carte Améthyste, non éligibles au dédommagement, ont éprouvé un sentiment de discrimination.



La Médiatrice recommande à la RATP

d'inviter l'agence Navigo à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la satisfaction de ses clients et un suivi des éventuelles réclamations.

La réponse de la RATP

L'agence Navigo a appliqué les consignes d'Île-de-France Mobilités en matière de dédommagement. Les forfaits Améthyste, les forfaits courts, les forfaits Navigo Liberté + et les titres chargés sur un passe Navigo Easy étaient exclus de cette mesure commerciale. Le GIE Comutitres a réalisé près de 4 millions de remboursements à la suite des mouvements sociaux et de la crise sanitaire. En règle générale, pour chaque opération de ce type, les clients sont informés par voie de presse, via des posts sur les réseaux sociaux, sur les sites Internet des transporteurs et notamment celui de la RATP. Le site de dédommagement est ouvert sur une période de 6 semaines pour faire la demande, et reste accessible pendant 4 semaines supplémentaires pour le suivi et d'éventuels justificatifs à fournir. L'éligibilité au remboursement est cadrée par IDFM, ainsi que la contrainte de passer par un site pour faire sa demande de remboursement. A l'issue de chaque opération, le retour d'expérience permet de tirer des enseignements et de définir des espaces de progrès pour les campagnes suivantes. Pour le dédommagement lié au Covid-19, le dépôt de la demande n'a été possible que pendant 4 semaines. Le permettre sur une période plus longue est un point d'amélioration. Le remboursement par lettre chèque est plus long, génère des « N'habite pas à l'adresse indiquée », et surtout de nombreux contacts pour connaître l'avancement du dossier. C'est pourquoi, le re-crédit par carte bancaire a été mis en place lors du dédommagement Covid-19. Il a permis de limiter le nombre de lettre-chèques et de faciliter le traitement des dossiers clients. Le traitement des réclamations est également en cours de simplification et d'amélioration.

Extrait du rapport 2020 de la Médiatrice RATP

Cette nécessité avait été soulignée par les associations d'usagers, en particulier l'AUT-FNAUT Ile-de-France :



capture écran du compte twitter de l'AUT FNAUT Ile-de-France 01/05/2021

- **Cas particulier de l'abonnement Imagine R**

Depuis le 16 mars 2020, les élèves et étudiants d'Ile-de-France ont été impactés par trois phases de confinement successives qui ont impliqué de larges périodes de télé-enseignement forcé. Par conséquent, leurs déplacements en transports urbains et ferroviaires ont été quasiment interrompus et leur abonnement Imagin'R n'a pu être utilisé. Les difficultés sociales qu'ils rencontrent sont alors aggravées par l'impossibilité de se dégager des prélèvements, dans un contexte de rareté des emplois d'étudiants qui permettent de financer leurs études et leurs frais.

Le 12 janvier 2021, la FNAUT³² a encouragé IDFM à prendre en compte ce facteur afin d'agir. Dans un courrier adressé au GART et à l'UTP et en copie à différentes entités dont IDFM, la FNAUT a dénoncé les difficultés de suspension des abonnements urbains et trains, en particulier pour les jeunes élèves et étudiants d'Ile-de-France.

Pour l'année scolaire 2020-2021, IDFM a mis en place une procédure de dédommagement de 85 € correspondant à 3 mois d'utilisation du forfait³³.

Néanmoins, ce geste commercial était subordonné à trois conditions :

- une démarche active de la part de l'élève ou de l'étudiant, ce qui implique que l'information lui soit parvenue. Un processus automatisé et généralisé aurait été préférable ;
- un versement uniquement par recrédit de la carte bancaire ayant servi à l'achat ;
- une échéance temporelle stricte : à partir du 22 avril 2021 jusqu'au 22 mai 2021 uniquement.

³² cf supra.

³³ <https://www.francebleu.fr/infos/transports/crise-sanitaire-un-dedommagement-de-85-euros-pour-les-detenteurs-du-passe-imagin-r-1617184512>

Actuellement, les CGV des contrats Imagin'R étudiant et junior dans la version antérieure à la crise sanitaire comme dans les versions à jour énumèrent de manière exhaustive exactement les mêmes motifs de résiliation :

- « interruption de scolarité jusqu'à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie, accident). Un certificat doit être fourni ;
- stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les étudiants inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;
- déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;
- décès du Titulaire. Un certificat de décès doit être fourni ;
- bénéfice de la Tarification Solidarité Transport. »³⁴

La FNAUT déplore donc l'absence de mise à jour des CGV quant aux motifs de résiliation. Malgré les nombreux confinements successifs et les situations forcées de télé-enseignement pour les élèves et étudiants d'Ile-de-France, IDFM n'a pas pris en compte ces situations dans ses CGV.

- **Des dispositions législatives pourraient être prises pour imposer la mise en place de procédures simples de suspension des abonnements en cas de crise sanitaire** (et autres cas particuliers). Une intervention législative serait opportune pour augmenter le niveau de protection des consommateurs et ainsi leur permettre une sécurité juridique de leur situation, qui ne peut pas reposer que sur des bonnes pratiques des professionnels.

Le droit de la consommation n'a jamais pensé les confinements et il devrait pouvoir s'y adapter.

La décision de confinement devrait pouvoir s'accompagner de la mise en place par les professionnels de mesures rapides et aisées de suspension des abonnements de toute sorte. Lorsque les prestations relèvent d'activités qui sont interdites durant le confinement, la suspension des prélèvements doit être une obligation pour le professionnel.

La loi relative à l'état d'urgence sanitaire pourrait envisager deux solutions :

- **pour les contrats à exécution successive de prestations interdites pendant les confinements** (par ex : manifestations sportives, établissements culturels, salles de sport, séjours, instituts de beauté etc.), **les prélèvements doivent être automatiquement suspendus dès le début et pour la durée du confinement**, de nombreux professionnels de ces secteurs, appliquent spontanément cette suspension des prélèvements ;
- **pour les contrats à exécution successive de prestations de transport**, autorisées pendant le confinement sous certaines conditions, mais qui peuvent s'avérer inutiles du fait notamment de l'incitation ou de l'obligation au télétravail, **l'opérateur doit proposer la possibilité de suspension des prélèvements, dès le début et pour la durée du confinement.**

³⁴ Les motifs de résiliation sont les mêmes malgré les versions et le public concerné :

- SAISON 2020-2021 - Étudiants en formations post-secondaires et supérieures (30 décembre 2019), page : 6 – 6.1 : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-forfait-annuel-imagine-r-etudiant-20192020>
- SAISON 2021-2022 - Étudiants en formations post-secondaires, supérieures et en apprentissage (16 juin 2021) : 6 – 6.1 : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-forfait-annuel-imagine-r-etudiant-20212022>
- SAISON 2020-2021 - Élèves de l'enseignement primaire, secondaire et en apprentissage (16 juin 2021) : 6 – 6.1 : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-forfait-annuel-imagine-r-scolaire-junior-20202021>

Pour ce qui concerne la SNCF (voire les transports publics en général), la possibilité de suspendre rapidement les prélèvements des abonnements pour des situations très spécifiques (confinements, grèves ou interceptions de longue durée) doit être mise en place.

- **Dans le cadre des travaux du projet de loi Climat (devenu la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets), la FNAUT a élaboré des propositions d'amendements permettant de développer et de faciliter l'usage du transport public, afin de contribuer à l'accélération du report modal.**

Pendant les périodes de confinement puis de déconfinement, durant lesquelles le télétravail s'impose partiellement ou totalement, de nombreux abonnés des transports publics sont confrontés à une dépense contrainte pour une prestation dont ils n'ont plus l'usage. Les situations de ces abonnés sont très variables, il peut s'agir d'abonnés TGV longue distance, de navetteurs quotidiens ou d'utilisateurs des transports urbains. Tous sont confrontés à la même difficulté : ces abonnements leur sont devenus inutiles alors qu'ils continuent à en supporter les coûts.

Lors du premier confinement, un certain nombre de mesures commerciales avaient été prises pour dédommager les abonnés. Les mesures commerciales prises dans le cadre du deuxième confinement ont été beaucoup moins favorables.

Du point de vue juridique, la charge financière de ces abonnements, devenue excessivement onéreuse en raison d'un changement imprévisible de circonstances, devrait pouvoir conduire à la révision de l'exécution de ces abonnements.

Force est de constater que les modalités de suspension des prélèvements des abonnements sont peu pratiques et assorties de délais trop longs. De plus, certains abonnements ne peuvent pas faire l'objet d'une suspension, c'est par exemple le cas de l'abonnement Imagine R pour les élèves et étudiants en Ile-de-France.

Les difficultés sociales qu'ils rencontrent sont alors aggravées par l'impossibilité de se dégager des prélèvements, dans un contexte de rareté des emplois d'étudiants qui permettent de financer leurs études et leurs frais.

L'enjeu de la confiance dans le système de transport public est fort. Les mesures commerciales de réduction des prélèvements ou de suspension partielle des prélèvements relevant des autorités organisatrices ou des transporteurs ne permettent pas, à elles seules, une solution financièrement satisfaisante pour les voyageurs. La possibilité de suspendre le contrat, sans pour autant le résilier, et la facilitation des conditions de suspension des abonnements, notamment à distance, devraient être mises en œuvre. Ces mesures pourraient être applicables dans le contexte des crises sanitaires, mais aussi des grèves et des interceptions du trafic de longue durée.

La proposition d'amendement de la FNAUT était la suivante :

L'article L. 1222-12 du code des transports est complété par un quatrième alinéa :

« Les contrats d'abonnements à des services réguliers de transport public de personnes contiennent des dispositions relatives à la possibilité de suspension aisée et à distance des abonnements et de leurs règlements en cas de crises sanitaires, de grèves et d'interceptions du trafic. Les conditions d'application du présent article sont fixées par décret ».

Cette proposition n'a malheureusement pas été retenue³⁵³⁶.

- En mai 2021, **la FNAUT, la Fédération des Usagers de la Bicyclette (FUB) et l'UFC-Que Choisir ont élaboré, en vue de la campagne des élections régionales, une plateforme commune³⁷ qui présente cinq conditions pour rendre possible la relance des trains régionaux, et définit dix demandes concrètes à adresser aux candidats.** Ces propositions sont axées sur la défense des droits des voyageurs du TER, une amélioration de la qualité de service et un développement de l'intermodalité, notamment avec le vélo.

Les cinq conditions sont les suivantes :

- Améliorer enfin la fiabilité des TER, pour en faire une solution crédible pour les utilisateurs quotidiens ;
- Faciliter, à tous niveaux, l'intermodalité entre le vélo et les trains régionaux, pour permettre des trajets écologiques de bout en bout ;
- Rendre plus justes les abonnements, pour tenir compte de la qualité de service et des événements imprévus ;
- Améliorer l'articulation pratique entre trains régionaux et trains grandes lignes, pour favoriser le report d'un mode sur l'autre ;
- Mieux associer les représentants d'usagers aux décisions structurantes en matière de transport, pour assurer une bonne prise en compte de leurs attentes.

Pour soutenir et mettre en œuvre ces conditions, **la FNAUT, la FUB et l'UFC-Que Choisir ont retenu 10 propositions, dont celle de « faciliter la procédure de suspension des abonnements de transport public pendant les périodes de grèves, d'interruption du trafic et de pandémie ».** C'est une mesure importante pour dynamiser le transport collectif.

³⁵ <https://www.lettreducheminot.fr/politique/la-fnaut-ne-comprend-pas-labsence-du-ferroviaire-dans-le-projet-de-loi-climat/>

³⁶ <https://www.fnaut.fr/projet-de-loi-climat-les-enjeux-de-la-mobilite-ont-ete-oublies/>

³⁷ <https://www.fnaut.fr/la-fnaut-la-fub-et-lufc-appellent-a-une-nouvelle-donne-du-ter/>

En cas de perturbation importante du service au moins égale à la durée de l'abonnement, pour les abonnés mensuels ou hebdomadaires, l'annulation du prélèvement à l'échéance suivante devrait être automatique. Les situations dans lesquelles les remboursements sont décidés des semaines ou des mois après les perturbations, et nécessitent des démarches individuelles de chaque abonné, ne sont pas satisfaisantes. Le remboursement est trop éloigné dans le temps du préjudice subi, et surtout une partie des voyageurs ne sont pas conscients de leur droit à indemnisation, ou n'ont pas le temps, ou la possibilité, de faire les démarches requises. Une annulation de prélèvement de l'échéance suivante, dès lors que des conditions objectives sont réunies, paraît être une mesure équitable et juste.

Évidemment, la situation des voyageurs non-abonnés doit également être prévue, à l'avance, si possible de manière proactive et simple (remboursement par recrédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement, par exemple, sans démarche du voyageur).

- **Éditorial de Bruno Gazeau, Président de la FNAUT, dans le FNAUT-Infos n°289³⁸ de mai-juin 2021 :**

« Au 3^{ème} confinement, la FNAUT se félicite de la suspension des prélèvements pour les abonnés du transport ferroviaire.

Début avril, la SNCF a annoncé l'absence de prélèvement de la mensualité du mois en cours, pour les abonnés annuels TGV, TGVmax et TER. Par ailleurs, Ile-de-France-Mobilités a décidé d'un remboursement de 85 euros, correspondant à 3 mois du forfait annuel Imagine R destiné aux lycéens et étudiants.

Ces décisions correspondent aux demandes de la FNAUT. En effet, pendant les périodes durant lesquelles le télétravail ou l'enseignement à distance s'imposent, partiellement ou totalement, de nombreux abonnés mensuels sont confrontés à une dépense contrainte pour une prestation dont ils n'ont plus l'usage.

La FNAUT s'est adressée en janvier 2021 au GART et à l'UTP, ainsi qu'à Ile-de-France Mobilités, RATP, Régions de France et SNCF Voyageurs, pour que la suspension des prélèvements, peu pratique voire impossible, soit dorénavant facilitée.

La FNAUT se félicite donc de cette suspension pour le mois d'avril mais elle souhaite que la possibilité de suspendre les contrats d'abonnements, sans pour autant les résilier, soient prévues dans les conventions TER. Certes, des mesures commerciales de dédommagement ou de suspension des prélèvements peuvent être prises, mais il faut faciliter les possibilités de suspension de ces abonnements par les voyageurs eux-mêmes, notamment à distance.

Ces mesures pourraient être applicables dans le contexte des crises sanitaires, mais aussi des grèves et des interruptions du trafic de longue durée.

Enfin, il faut aussi développer rapidement, si ce n'est pas déjà le cas, des produits tarifaires qui s'adaptent au télétravail et à l'enseignement à distance, moins rigides que les abonnements actuels. »

³⁸ <https://www.fnaut.fr/fnaut-infos-289/>

1.3 Recommandations

- **Aucune aide nationale aux compagnies aériennes ne doit pouvoir être apportée sans avoir l'assurance que leurs pratiques respectent le cadre légal de protection des consommateurs** : aucune aide ne devrait être versée à des compagnies qui n'offrent pas de possibilité de remboursement en euros dans un délai rapide après une annulation de vol. L'article 22 de la loi de finances rectificative pour 2020, du 25 avril 2020 impose le respect des principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par les entreprises « stratégiques » recevant le soutien financier de l'État. La composante « sociétale » de la RSE inclut le respect du principe de légalité, donc du remboursement en euros des passagers aériens dont les vols ont été annulés.
- **Un système de garantie des passagers en cas de faillite d'une compagnie aérienne devrait être mis en place**, sur le modèle du dispositif en cas de faillite des agences de voyage.
- La réglementation protégeant les droits des passagers doit être respectée par les opérateurs : **les autorités de contrôle doivent pour cela voir leurs pouvoirs renforcés**. De la même manière, les États doivent respecter les droits des consommateurs imposés par le droit européen, sans distorsion.
- **Le règlement n°261/2004 sur les droits des passagers aériens devrait être révisé et prendre en compte la nécessité de protéger le voyageur dans la situation dans laquelle il ne peut pas utiliser un billet d'avion en raison de circonstances exceptionnelles** telles que des changements des conditions de franchissement des frontières ou des restrictions de circulation, en lui créant un droit à remboursement.
- **Il faut souligner les bonnes pratiques de certaines entreprises de transport qui ont réagi à la situation de crise** dès le début (telles que SNCF), ou dans un second temps (certaines compagnies aériennes), afin de proposer des **assouplissements de leurs gammes tarifaires** et permettre de plus grandes possibilités de remboursement ou échange, en l'absence de toutes obligations légales ou contractuelles.
- **La décision de confinement devrait pouvoir s'accompagner de la mise en place par les professionnels de mesures rapides et aisées de suspension des abonnements de toute sorte. Lorsque les prestations relèvent d'activités qui sont interdites durant le confinement, la suspension des prélèvements doit être une obligation pour le professionnel.**

La loi relative à l'état d'urgence sanitaire pourrait envisager deux solutions :

- **pour les contrats à exécution successive de prestations interdites pendant les confinements** (par ex : manifestations sportives, établissements culturels, salles de sport, séjours, instituts de beauté etc.), **les prélèvements doivent être automatiquement suspendus dès le début et pour la durée du confinement**, de nombreux professionnels de ces secteurs appliquent spontanément cette suspension des prélèvements ;
- **pour les contrats à exécution successive de prestations de transport**, autorisées pendant le confinement sous certaines conditions, mais qui peuvent s'avérer inutiles du fait notamment de l'incitation ou de l'obligation au télétravail, **l'opérateur doit proposer la possibilité de suspension des prélèvements, dès le début et pour la durée du confinement.**

Pour ce qui concerne la SNCF (voire les transports publics en général), la possibilité de suspendre rapidement les prélèvements des abonnements pour des situations très spécifiques (confinements, grèves ou interceptions de longue durée).

- **Une obligation devrait être créée dans le code des transports** afin de contraindre les entreprises de transport à prévoir, dans les contrats d'abonnements à des services réguliers de transport public de personnes, des **dispositions relatives à la possibilité de suspension aisée et à distance des abonnements et de leurs règlements en cas de crises sanitaires, de grèves et d'interceptions du trafic.**

2. USAGES ET ATTENTES DES VOYAGEURS

2.1 Questionnaire sur les usages

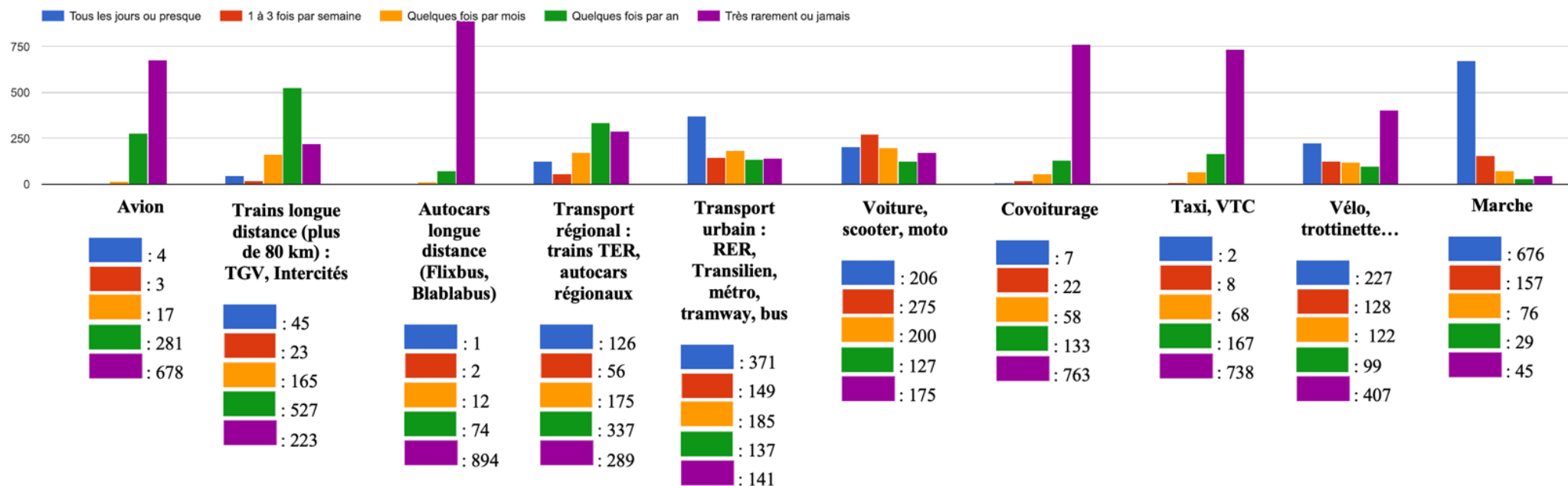


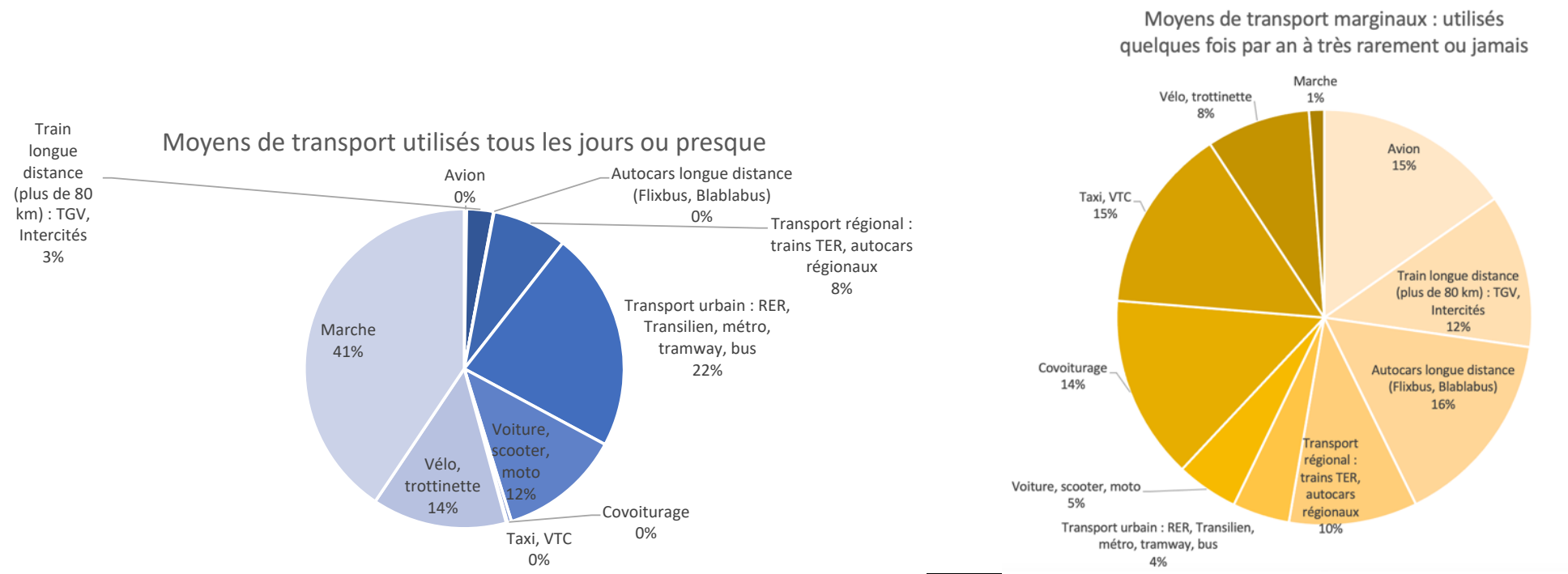
La FNAUT a observé l'évolution des pratiques de déplacements (personnels et professionnels) et les changements de comportements des voyageurs sur la base d'un questionnaire publié sur le site internet de la FNAUT et relayé aux associations et médias. Il s'agit de comparer l'utilisation des divers modes de déplacements avant et depuis la crise sanitaire. Une hiérarchisation des mesures d'amélioration est également proposée, et l'analyse finale combinera les réponses apportées avec le profil des répondants. Le genre et l'âge des répondants, la taille de l'agglomération dans laquelle ils vivent, la présence d'un éventuel déménagement et le télétravail effectué ont une influence sur le changement des usages.

Ci-dessous, voici une **analyse du questionnaire au 17 janvier 2022 (983 répondants)**.

AVANT LA CRISE SANITAIRE

Quelle était votre façon de vous déplacer avant la crise sanitaire ? (question obligatoire – 983 réponses)





Analyse :

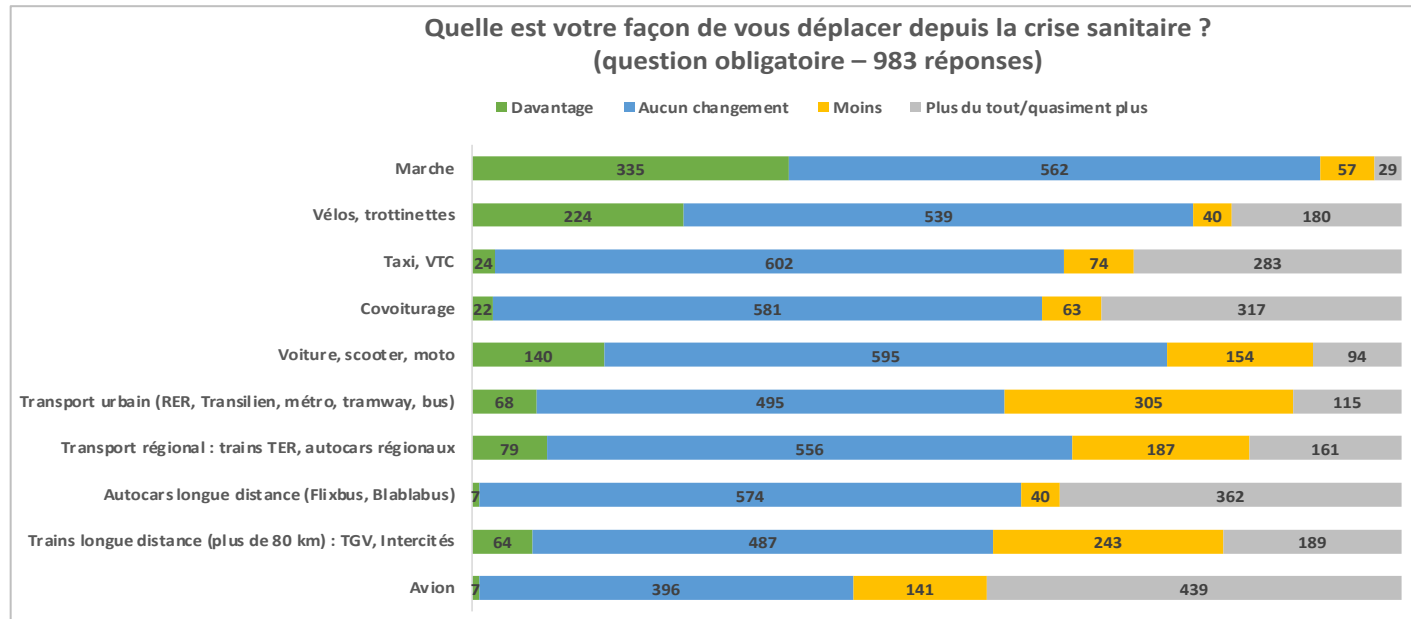
Le panel de répondants permet de dresser un aperçu des habitudes de transport majoritaires et marginales avant mars 2020. Parmi les moyens de transport utilisés tous les jours ou presque par les répondants, la proportion la plus importante (22 %) correspond aux trajets urbains (RER, Transilien, métro, tramway et bus), à laquelle s'ajoutent 8 % des trajets en transport régional (trains TER, autocars régionaux), soit 30 %. Les transports individuels que sont la voiture, le scooter et la moto (12 %) ainsi que le vélo et les engins de déplacement personnel motorisés (EDPM) comme la trottinette électrique (14 %) ou non (EDP) sont secondaires.

La marche est majoritaire, dans sa fréquence d'utilisation, avec 41 % des votes mais constitue pour la plupart des répondants, un complément aux autres modes de transports individuels et collectifs.

En revanche, certains moyens de transport apparaissent comme plus marginaux au quotidien. Les transports longue distance tout d'abord, l'avion, le train longue distance (plus de 80 km, TGV et Intercités) et les autocars longue distance qui représentent 43 %. Le covoiturage représente 14 % des voyages et les taxis/VTC 15 %. Ces chiffres semblent ainsi correspondre principalement aux voyages de loisirs.

DEPUIS LA CRISE SANITAIRE

Quelle est votre façon de vous déplacer depuis la crise sanitaire ? (question obligatoire – 983 réponses)

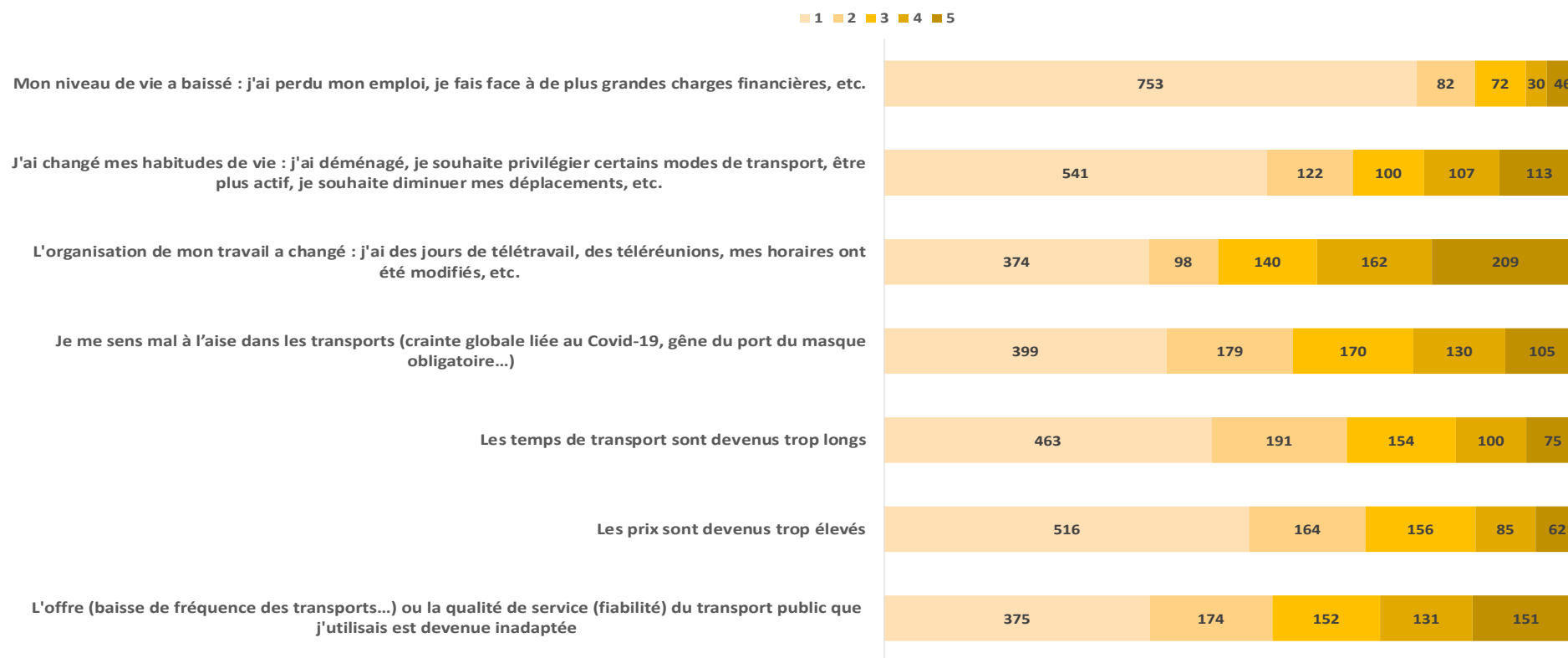


Analyse :

Depuis la crise sanitaire, le quotidien des répondants a sensiblement changé s'agissant des habitudes de transport. Les modes de transports individuels ont connu un certain essor : la marche, les vélos, les EDP et EDPM ainsi que la voiture, le scooter et la moto. Ceux qui ont privilégié ces modes de transport semblent avoir voulu éviter les transports collectifs. D'autres en revanche semblent être délaissés. Certains sont moins utilisés qu'auparavant : il s'agit des modes de transports urbains et régionaux ; il s'agit probablement de l'influence du télétravail (cf. graphique page 48). La voiture engendre des comportements assez ambivalents : une part quasiment égale affirme l'utiliser davantage tandis que d'autres l'évitent. D'autres modes de transports paraissent même être abandonnés par les usagers. Sans surprise, il s'agit des modes de transports collectifs longue distance (avion, train et autocars longue distance). De même, les taxis/VTC, modes de transport déjà utilisés de manière exceptionnelle avant la pandémie, restent en marge.

Malgré ces changements notables, environ 40 % des répondants déclarent ne pas avoir changé leurs habitudes de transport. Cette part est, sauf pour le transport aérien, systématiquement supérieure à celle qui montre un essor ou un recul d'utilisation : **le constat semble donc que le quotidien des habitudes de transport de la majorité des répondants n'a pas été foncièrement bouleversé.**

Quel est l'impact des facteurs liés à la crise sanitaire sur vos habitudes de déplacements ? (de 1 à 5 / 1 : aucun impact ; 2 : peu d'impact ; 3 : impact modéré ; 4 : impact élevé ; 5 impact très fort) ? (question obligatoire – 983 réponses)



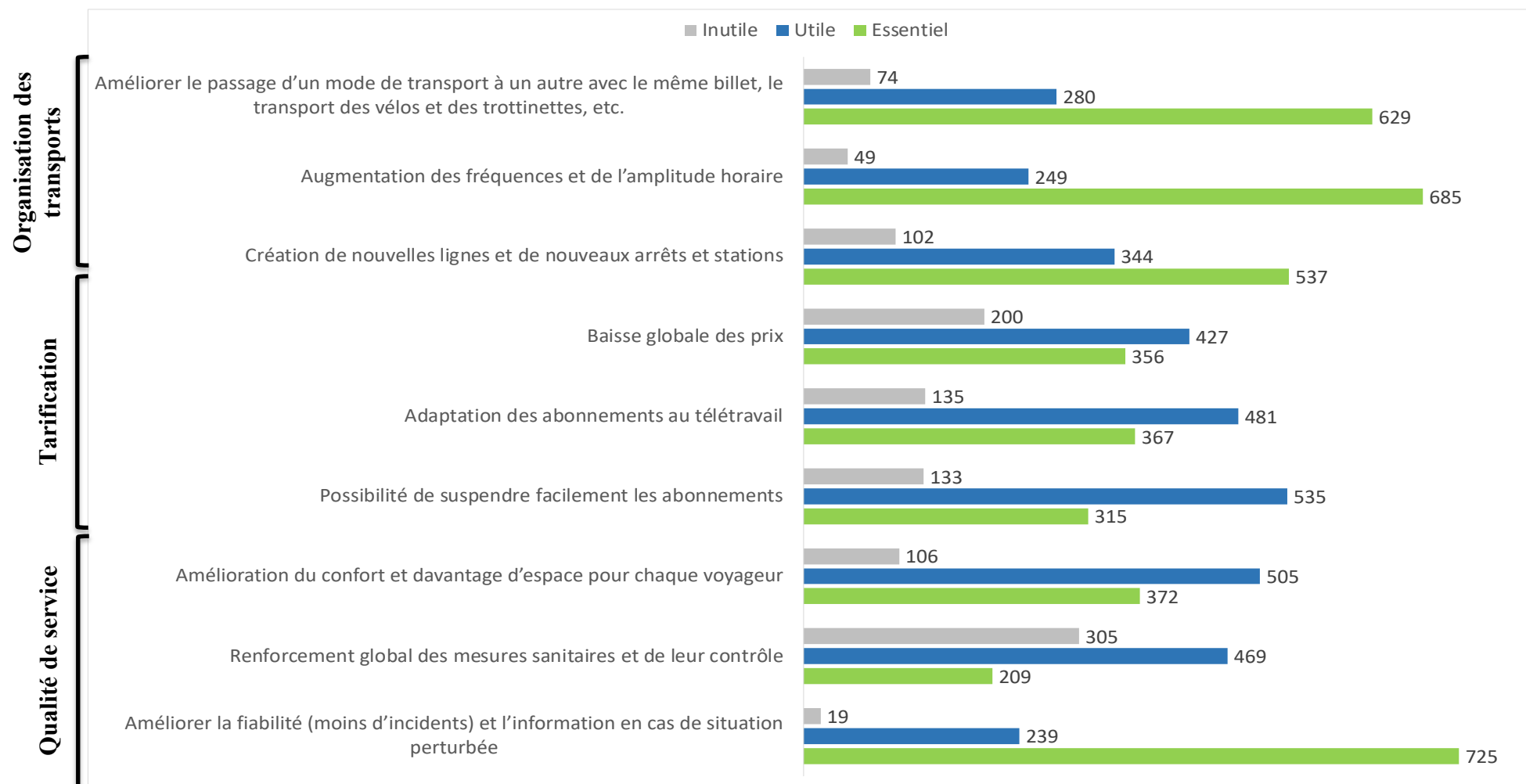
Analyse :

Parmi les facteurs qui ont impacté ces modifications de déplacements, les deux facteurs les plus marquants sont le changement de l'organisation du travail (371 répondants) et l'offre ou la qualité de service devenues inadaptées (282 répondants). La crainte globale liée au Covid-19 et la gêne du port du masque obligatoire dans les transports reste un facteur à l'impact élevé sur les habitudes de déplacements des répondants (235 répondants). En revanche, il semblerait que la baisse du niveau de vie et le changement des habitudes de vie hors organisation du travail ne soient pas des facteurs décisifs dans les changements de déplacement.

À ce stade, il est possible de conclure que le changement des habitudes de transport de certains répondants est dû à la fiabilité insuffisante et à l'inadaptation partielle des transports collectifs à l'organisation actuelle de leur vie quotidienne.

2.2 Attentes des voyageurs

Que pensez-vous de ces pistes d'amélioration ? (question obligatoire – 983 réponses)



Un tiers des répondants a proposé des solutions exploitables à la question complémentaire : « Avez-vous d'autres suggestions ? ». Au-delà des demandes marginales (par exemple trop précises : la survie de certaines petites lignes), celles-ci seront analysées en suggestions de voyageurs dans les rubriques concernées.

Analyse :

En classant les mesures les plus essentielles, les plus utiles et les plus inutiles, nous sommes parvenus à un classement des pistes d'amélioration dans l'ordre qui apparaît comme majoritaire, **de la piste la plus essentielle (1) à la plus inutile (9).**

Indéniablement, les trois pistes d'amélioration suivantes apparaissent les plus essentielles car elles apparaissent à la fois loin devant au sein des suggestions essentielles et loin derrière pour celles jugées utiles et inutiles :

- 1) Améliorer la fiabilité (moins d'incidents) et l'information en cas de situation perturbée
- 2) Augmentation des fréquences et de l'amplitude horaire
- 3) Améliorer le passage d'un mode de transport à un autre avec le même billet et le transport des vélos et des trottinettes, etc.

Les propositions jugées plutôt utiles qu'essentielles apparaissent moins clairement mais il semblerait que la création de nouvelles lignes devance l'amélioration du confort et la volonté de davantage d'espace pour chaque voyageur. La possibilité de suspendre facilement les abonnements apparaît ensuite plus utile que l'adaptation des abonnements au télétravail :

- 4) Création de nouvelles lignes et de nouveaux arrêts en stations
- 5) Amélioration du confort et davantage d'espace pour chaque voyageur
- 6) Possibilité de suspendre facilement les abonnements

Enfin, après l'adaptation des abonnements au télétravail, la baisse globale des prix, puis le renforcement global des mesures sanitaires, restent les mesures les plus inutiles selon notre panel de répondants.

- 7) Adaptation des abonnements au télétravail
- 8) Baisse globale des prix
- 9) Renforcement global des mesures sanitaires et de leur contrôle

Analyse :

1) Améliorer la fiabilité (moins d'incidents) et l'information en cas de situation perturbée

L'immense majorité des répondants (725 répondants considérant cette mesure comme essentielle) affirme que l'amélioration de la fiabilité et de l'information en cas de situation perturbée est la piste d'amélioration clé pour que les transports collectifs soient privilégiés dans les habitudes quotidiennes. Il s'agit d'une thématique relative à la qualité de service qui concerne l'offre proposée aux usagers. En effet, les répondants sont nombreux à commenter leur réponse en déplorant les lacunes en termes de correspondances, de retard, de suppression et de non-remplacement de train.

Certains voyageurs proposent quelques suggestions pour améliorer ce point :

- une application unique, qui informe clairement et en temps réel des perturbations ;
- une réactivité plus efficace en cas d'incident ;
- davantage de voies dédiées aux bus dans les espaces urbains et ruraux ;
- un effort quant à la présence d'une information papier qui ne doit pas être supprimée au profit du numérique.

2) Augmentation des fréquences et de l'amplitude horaire

Un très grand nombre (685 répondants considérant cette mesure comme essentielle) affirme également la nécessité d'augmentation des fréquences et de l'amplitude horaire des transports collectifs. L'organisation des transports est en effet la seconde thématique jugée la plus essentielle chez les usagers. Un très grand nombre de personnes se plaint d'horaires et de fréquences trop rares en milieu rural, ainsi que d'une amplitude horaire parfois peu large. Cette proposition d'élargir les plages horaires des transports régionaux et urbains est revenue assez régulièrement.

3) Améliorer le passage d'un mode de transport à un autre avec le même billet, le transport des vélos et des trottinettes, etc.

L'intermodalité se place en troisième position dans les propositions préférées des répondants (629 répondants considérant cette mesure comme essentielle). Cette thématique comporte un double aspect : l'aspect billettique d'une part, et l'intermodalité relative à l'organisation des transports d'autre part.

Du point de vue de la billettique, les répondants sont nombreux à souligner que la multiplicité des titres de transport, des tarifs comme du ticket ou du billet physique en lui-même, est contraignante et chronophage. Ils encouragent donc une harmonisation des tarifs et une homogénéité de la billettique en général.

Côté organisation des transports, l'intermodalité a souvent été citée comme synonyme de simplicité et donc d'attraction pour les transports collectifs. À ce titre, l'amélioration des pistes cyclables et la sécurisation des cyclistes, sans pour autant léser les voies de bus a été citée de nombreuses fois.

4) Création de nouvelles lignes et de nouveaux arrêts et stations

Toujours au sein de l'aspect organisation des transports, on retrouve la demande récurrente de création de nouvelles lignes, arrêts et stations (537 répondants considérant cette mesure comme essentielle). Notamment, quelques répondants font état de la lenteur de l'avancée de certains travaux (tels que le Grand Paris Express). D'autres militent pour la création de nouvelles lignes pour développer des alternatives au transport individuel dans les zones périurbaines. Par ailleurs, la question du développement dans ces zones du transport à la demande a été évoquée.

5) Amélioration du confort et davantage d'espace pour chaque voyageur

Le confort et l'espace garanti pour chaque voyageur est une mesure jugée globalement utile pour les voyageurs ayant répondu au questionnaire (372 répondants considérant cette mesure comme essentielle). Cet aspect de la qualité de service n'est pas un luxe qu'il faut négliger. Certains répondants évoquent à ce propos la propreté et l'odeur dans les trains et les gares qui peuvent s'avérer être un facteur de rejet des transports collectifs. Une grande partie des répondants évoque également l'espace manquant pour les vélos, vélos électriques, EDP et EDPM dans les transports, en soulignant des conditions générales de vente parfois imprécises à ce sujet. Enfin, la question de l'accessibilité des PSH, PMR et des poussettes a souvent été soulevée. Ces exemples montrent que le confort et l'espace doivent être des facteurs décisifs dans l'amélioration des transports.

6) Possibilité de suspendre facilement les abonnements

Concernant la tarification, la possibilité de suspendre facilement les abonnements aux transports est jugée utile et plébiscitée par un bon nombre de répondants. Dans les suggestions, quelques-uns d'entre eux évoquent la volonté que les remboursements ou les indemnisations soient faits de manière automatique (sans démarche active et complexe de leur part), voire simplifiés et plus fréquents.

7) Adaptation des abonnements au télétravail

De la même manière que la suspension des abonnements, l'adaptation des abonnements au télétravail a parfois été évoquée. Elle apparaît comme une mesure utile mais pas nécessaire au regard du nombre de répondants qui correspond globalement à la part des voyageurs qui combinent télétravail et utilisation des transports collectifs.

8) Baisse globale des prix

De manière assez surprenante, les répondants sont plus rares à demander une baisse globale des coûts des transports collectifs. Néanmoins, deux suggestions reviennent quelques fois dans les commentaires annexes : la gratuité des transports pour les jeunes et en situation de précarité et l'augmentation des aides au transport public.

9) Renforcement global des mesures sanitaires et de leur contrôle

Cette mesure apparaît aux yeux des répondants comme la plus inutile parmi celles qui ont été proposées.

Toutefois, il est intéressant de noter qu'à l'instar de la population française, cette question fait débat au sein des commentaires. En effet, de nombreux répondants sont en faveur de la fin des mesures sanitaires. Qu'il s'agisse du port obligatoire du masque dans les transports ou de l'obligation de présenter un passe sanitaire dans les trains longue distance. Mais une autre part non négligeable des commentaires souligne l'insécurité des transports et regrette le manque de contrôles des titres de transports et du passe sanitaire par les forces de l'ordre. Il reste donc une ambivalence à ce sujet, mais qui ne semble plus vraiment influencer sur les habitudes de transport des voyageurs.

10) Autres suggestions de voyageurs :

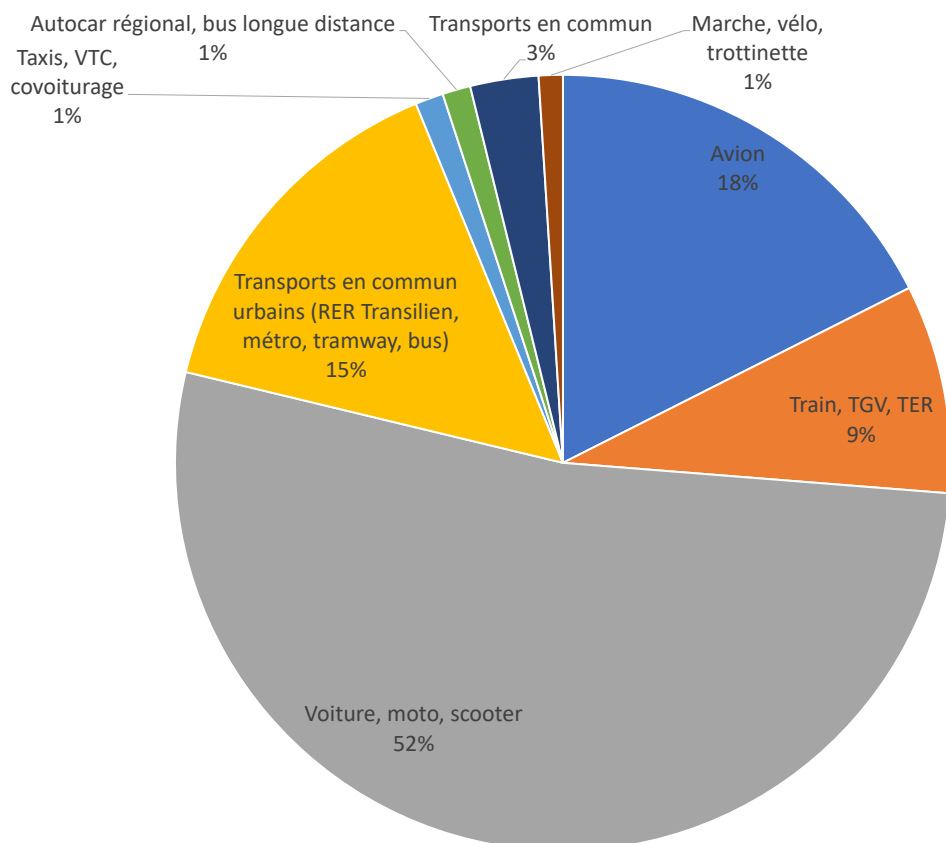
Les suggestions complémentaires ont montré un point intéressant pour l'amélioration des transports collectifs. Il s'agit d'améliorer le traitement des demandes des voyageurs : d'une part au moment du litige, c'est-à-dire par la présence accrue d'agents compétents et formés pour traiter les demandes des clients en gare, d'autre part a posteriori, avec un service-client efficace, gratuit et disponible.

Enfin, une idée a été évoquée de développer des conseillers en mobilité qui interviendraient de manière personnalisée pour aider les usagers à trouver des alternatives aux modes de transports qu'ils utilisent. Il s'agit d'une idée à grande échelle, mais qui pourrait faire écho dans la politique actuelle des transports.

En conclusion des pistes d'amélioration hiérarchisées par les répondants, voici un tableau récapitulatif des mesures jugées les plus essentielles (1) aux plus inutiles (9) :

Importance	Pistes d'amélioration
1	Amélioration de la fiabilité (moins d'incidents) et de l'information en cas de situation perturbée
2	Augmentation des fréquences et de l'amplitude horaire des dessertes
3	Amélioration de l'intermodalité : passage d'un mode de transport à un autre avec le même billet et du transport des vélos et des trottinettes
4	Création de nouvelles lignes et de nouveaux arrêts
5	Amélioration du confort et de l'espace disponible pour chaque voyageur
6	Possibilité de suspendre facilement les abonnements
7	Adaptation des abonnements au télétravail
8	Baisse globale des prix
9	Renforcement global des mesures sanitaires et de leur contrôle

Quel(s) mode(s) de transport souhaiteriez-vous abandonner ? (question facultative - 778 réponses)



Qu'est-ce qui vous en empêche ? (question facultative - 677 réponses)



Analyse :

Parmi les nombreuses réponses qui étaient pourtant facultatives, l'analyse des réponses individuelles a permis de détacher des généralités intéressantes. Notons que les cases vides et les réponses extrêmement marginales ne sont pas exploitées ici.

Plus de la moitié des répondants (52 %) souhaiterait abandonner la voiture, moto et scooter. De plus, une part importante aimerait abandonner l'avion (18 %), et 15 % affirment vouloir éviter les transports en commun urbains.

Globalement, les répondants déplorent une offre de transport inexistante, n'offrant aucune alternative à l'utilisateur, soit inadaptée. Cette réponse est à compléter avec l'importante part de plaintes relatives au manque de fiabilité des transports en commun ainsi que des alternatives moins rapides ou moins pratiques pour les usagers.

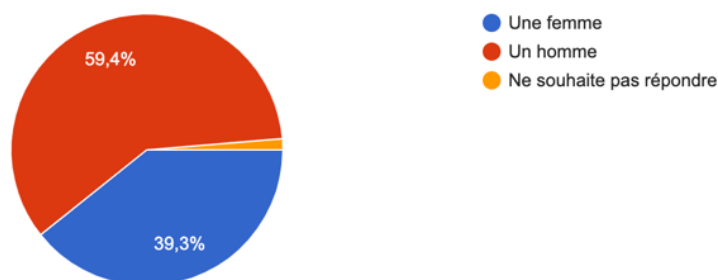
En conclusion, le commentaire d'un répondant résume bien la situation de nombreux voyageurs :

« [Je souhaiterais] donner une part privilégiée aux transports collectifs et au vélo/à la marche par rapport à la voiture individuelle, quand c'est possible. »

PROFIL

Êtes-vous ?

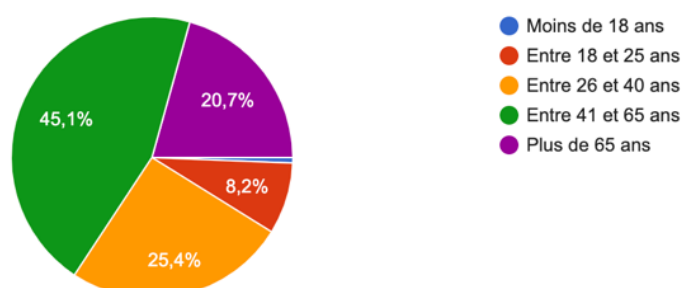
983 réponses



Le panel de répondants comporte une surreprésentation d'hommes.

Quel âge avez-vous ?

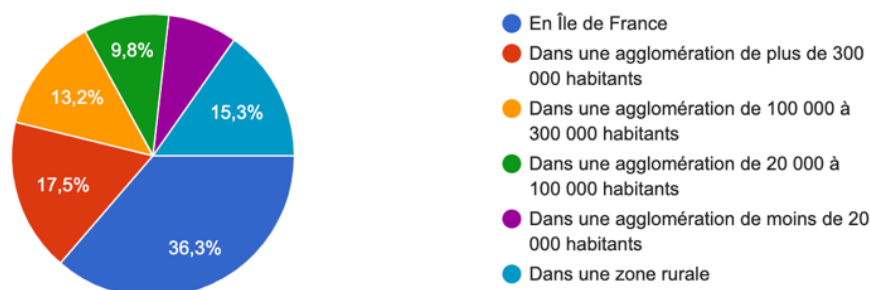
983 réponses



Le répondant moyen est un homme d'âge mûr (entre 41 et 65 ans). Un quart des répondants ont entre 26 et 40 ans tandis que 20,7 % ont plus de 65 ans. La part des jeunes de moins de 26 est minoritaire.

Où habitez-vous ?

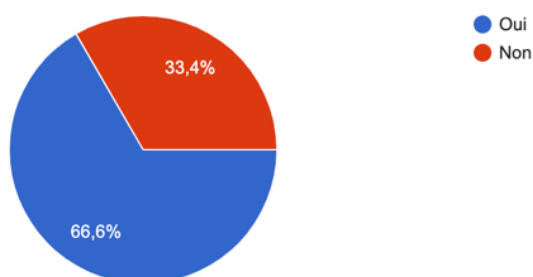
983 réponses



Un tiers du panel vit en région Ile-de-France et les autres zones d'habitation sont plus ou moins représentées équitablement (entre 10 et 18 % chacune). Ces représentants de régions françaises variées permettent de donner un aperçu global assez juste et équilibré, de la situation des déplacements en France.

Avez-vous télétravaillé dans les 18 derniers mois ?

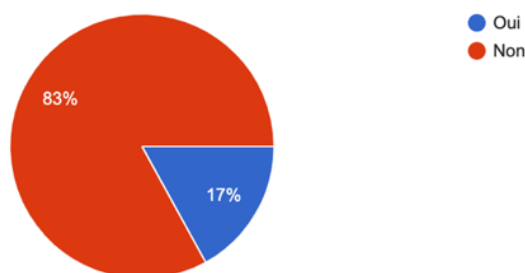
983 réponses



Deux tiers des répondants ont télétravaillé dans les 18 derniers mois et ainsi réduit notablement leurs déplacements au quotidien, comme le prouve le graphique sur les facteurs impactant, page 40. Cette proportion est bien supérieure à la part d'emplois propices au télétravail qui est de 36 % selon un rapport d'informations communiqué par le Sénat le 22 octobre 2021³⁹.

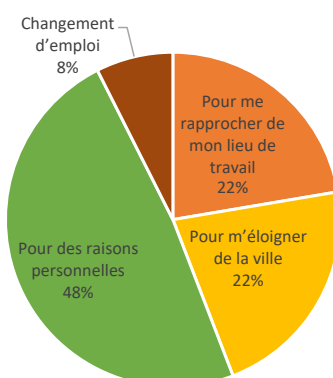
Avez-vous déménagé dans les 18 derniers mois ?

983 réponses



Moins de 2 répondants sur 10 (167 répondants) affirme avoir déménagé pendant la pandémie. De la même manière, le graphique en page 40 démontre cette faible part des changements de vie par le caractère peu décisif de ce facteur.

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous déménagé ? (question obligatoire – 167 réponses)



Au-delà de convenances personnelles qui ont motivé presque la moitié des personnes ayant déménagé, les raisons liées au travail (22 % ont voulu se rapprocher de leur lieu de travail et 8 % ont changé d'emploi, soit un total de 30 %) dominent sur le besoin de s'éloigner de la ville (22 %).

³⁹ Rapport d'informations fait au nom de la délégation sénatoriale à la prospective sur : « 8 questions sur l'avenir du télétravail, vers une révolution du travail à distance ? », Par Céline BOULAY-ESPERONNIER, Cécile CUKIERMAN et Stéphane SAUTAREL, Sénatrices et Sénateur : <https://tinyurl.com/mr63hkn9>

CONCLUSION

Il ressort de ce questionnaire certaines constantes que nous retrouvons dans plusieurs études récentes effectuées sur la même thématique. Notons que le panel de ces études intègre davantage de répondants mais d'après des critères plus restreints que le questionnaire de la FNAUT, qui comprend des personnes avec et sans emploi. Malgré cela, **nos conclusions relatives aux changements examinés sur la période se confirment dans les autres études. Environ 40 % d'interrogés affirment ne pas avoir changé leur façon de se déplacer mais des bouleversements ont tout de même eu lieu.**

Tout d'abord, nous relevons **un essor des modes de transports individuels motorisés**. Un article publié dans *Alphabet* le 2 décembre 2021 concernant l'évolution de la mobilité des actifs français⁴⁰ confirme nos résultats et souligne « *une utilisation massive de la voiture* ». De même, l'Institut Paris Région⁴¹ constate un « *report modal des usagers des transports collectifs vers la voiture* ».

De plus, il est clair que **les transports en commun n'ont pas retrouvé les niveaux d'avant-Covid** comme le relève un document de la Fédération Européenne des Voyageurs (FEV) : « *The use of public transport has not yet recovered to levels before-COVID and we're still not sure this will ever happen* ».

Parmi les causes de ces bouleversements, la FNAUT relève **le changement de l'organisation du travail**. Alphabet estime 32 % des actifs qui ont modifié leurs habitudes de travail. De plus, un nombre conséquent de répondants déplore **une offre ou qualité de service devenues inadaptées**.

Désormais, les personnes interrogées par la FNAUT souhaiteraient abandonner les modes de transport individuels mais manquent d'alternatives. **Toutefois, une part importante indique privilégier souvent des modes « doux » tels que le vélo et autres EDP et EDPM, 38% selon Alphabet**. En effet, il est incontestable que les voyageurs montrent un attrait croissant pour l'environnement et les modes de déplacement écoresponsables. Alphabet indique de même que « *les Français sont de plus en plus attentifs au respect de l'environnement* » et qu'ils souhaitent s'éloigner de la ville.

Les pistes d'améliorations majoritairement essentielles selon les conclusions tirées par la FNAUT restent la **fiabilité, l'amélioration de l'information, l'augmentation des fréquences et de l'amplitude horaire, et l'intermodalité**. L'étude faite par la FEV met davantage l'accent sur les préoccupations en matière de sécurité et plus généralement, l'anxiété relative au contexte sanitaire instable. Elle conclut à la nécessité pour les opérateurs de transport d'investir davantage dans les contrôles et le renforcement des mesures de sécurité liées au virus.

De manière générale, les études sur le sujet parviennent à la même conclusion que la FNAUT :

« *La coordination des acteurs sera la clé pour atteindre un meilleur équilibre global* ». ⁴²

⁴⁰ <https://tinyurl.com/2p8jm96m>

⁴¹ <https://tinyurl.com/2p944vtj>

⁴² Cf. note 40