



UNION
DES TRANSPORTS
PUBLICS
ET
FERROVIAIRES

Protocole FNAUT – UTP

**Continuité du service public
dans les transports publics**

21 décembre 2007

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) et l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP), qui représente les entreprises de transport public urbain, se félicitent de l'adoption de la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs.

Cette loi prévoit en effet la mise en place, pour le 31 décembre 2007, d'un plan de transport adapté en cas de perturbation ainsi que d'un plan d'information des voyageurs. Elle prévoit en outre le remboursement des titres de transport en cas de faute de l'entreprise, c'est-à-dire quand cette dernière est directement responsable du défaut d'exécution.

La satisfaction des voyageurs est une préoccupation majeure des opérateurs de transports publics urbains sur laquelle d'ailleurs ils prennent toujours plus d'engagements dans leur contrat passé avec les Autorités Organisatrices. La qualité du service rendu aux voyageurs est également au centre des préoccupations de la FNAUT, qui a publié en 2006 une étude regroupant ses souhaits et ses propositions.

Fortes d'une collaboration déjà ancienne, la FNAUT et l'UTP souhaitent, par la signature du présent protocole :

- faire connaître leurs interprétations des modalités d'application de la loi qui concernent directement les usagers des transports publics urbains ;
- sensibiliser les voyageurs aux dispositions de la loi en matière d'information préalable à une perturbation des services et en matière d'indemnisation ;
- encourager enfin, les entreprises d'une part à améliorer l'information donnée aux voyageurs en multipliant les initiatives qu'elles ont prises avec les nouvelles technologies ; d'autre part à préciser les informations relatives aux indemnisations.

Elles espèrent par ailleurs que les dispositions prévues par la loi du 21 août 2007 permettront d'améliorer le report modal en fiabilisant le transport collectif, dans un contexte de hausse des prix des carburants, de congestions du trafic urbain et de hausse des émissions du gaz à effet de serre, dont une part significative provient des transports.

1. L'information préalable des voyageurs en cas de perturbation des services de transport

Conscientes que l'information fait partie intégrante du service de transport public, l'UTP et la FNAUT considèrent, comme l'exige la loi (articles 4 et 7), que l'information mise à la disposition des voyageurs doit être précise, fiable et conforme au plan d'information des usagers.

Cette information doit être diffusée en cas de perturbations prévisibles (grèves, travaux, aléas climatiques après un délai de 36 h...) comme en cas de perturbations non prévisibles. Elle doit être régulièrement actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation.

Le contenu de l'information : une information précise et fiable

Afin de permettre aux voyageurs de prendre leurs dispositions, l'information sera diffusée le plus tôt possible. Pour les perturbations réputées prévisibles, les voyageurs seront avisés, comme le prévoit la loi (article 7), au moins 24 heures avant le début de la perturbation.

Le début et la fin prévisible de la perturbation seront obligatoirement indiqués. Les voyageurs seront également informés de l'amplitude horaire et de la fréquence de la desserte sur chaque ligne, pour chaque mode de transport affecté par la perturbation. Les horaires applicables à chaque arrêt devront, dans toute la mesure du possible, être indiqués lorsque l'intervalle prévu entre deux passages sera supérieur à 30 minutes.

Les supports d'information : une information compréhensible par tous, diffusée largement et gratuitement

Tous les voyageurs n'ayant pas accès aux supports numériques, les moyens traditionnels de communication devront être associés aux moyens technologiquement plus récents afin que l'information soit diffusée le plus largement possible. La panoplie suivante sera donc exploitée :

- les médias locaux (presse, radio, télévision);
- le site internet de l'opérateur et/ou de l'AO ;
- la boîte vocale d'informations ou une ligne téléphonique dédiée ;
- l'envoi de SMS ou de messages électroniques ;
- l'affichage dans les véhicules (bus, tramway, métro) ;
- l'affichage aux arrêts et gares, et dans les agences commerciales ;
- les panneaux électroniques municipaux,
- la distribution de tracts d'informations.

La FNAUT et l'UTP rappellent que l'information doit être gratuite et adaptée à la taille des réseaux de transport public urbain.

2. L'indemnisation des voyageurs : en cas de faute directement imputable à l'opérateur dans l'exécution des plans

La loi du 21 août 2007 prévoit le remboursement des titres de transport des voyageurs en cas de « défaut d'exécution directement imputable » à l'entreprise de transport.

La FNAUT et l'UTP tiennent à préciser que cette disposition ne constitue pas un droit général à remboursement en cas de perturbation. Elle ne peut en effet s'appliquer qu'en cas de faute de l'entreprise dans la mise en œuvre du plan de transport adapté et/ou du plan d'information. Le dédommagement de tout autre préjudice n'est pas prévu par la loi.

L'indemnisation prévue par la loi, dont les modalités seront précisées avec les AO, sera fonction de la durée d'inexécution du plan ou des plans précités.

La FNAUT et l'UTP s'accordent pour considérer que les titres de transport et abonnements prépayés pourront être remboursés aux voyageurs, à condition que ces derniers justifient qu'ils n'ont pas pu utiliser leur titre de transport ou abonnement pendant les périodes de perturbation. Les réseaux examineront aussi les demandes d'indemnisation des voyageurs ayant utilisé les transports publics dans des conditions très dégradées pendant les périodes de perturbation.

Par ailleurs, parmi les trois modalités qui peuvent être proposées aux voyageurs - prolongation du titre, échange, remboursement - la FNAUT et l'UTP proposent de privilégier la prolongation des abonnements, ce qui permettra d'éviter des procédures administratives trop longues.

3. Le suivi de l'application de la loi

Soucieuses de poursuivre les objectifs de ce protocole, la FNAUT et l'UTP prévoient de se rencontrer au moins une fois par an pour évaluer l'application des dispositions de la loi et, éventuellement, étudier les difficultés rencontrées.



Créée en 1978, la FNAUT regroupe 150 associations locales d'usagers des transports, de piétons, de cyclistes, de personnes handicapées, d'automobilistes intermodaux, d'autopartageurs, de familles de victimes d'accidents de la circulation, de riverains de grands axes routiers et d'aéroports. Strictement indépendante, elle est à la fois une association de consommateurs, agréée par l'Etat, une association de défense de l'environnement et un groupe de réflexion et de proposition sur la politique des transports.

Président

Jean SIVARDIERE

Secrétaire Général

Régis BERGOUNHOU



L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) est le syndicat professionnel, qui regroupe les entreprises de transport public urbain de voyageurs en France et de transport ferroviaire.

Elle compte 170 adhérents, qui sont des entreprises privées, des entreprises publiques (SNCF, RATP, régies) et des entreprises de capitaux mixtes.

Président

Michel CORNIL

Délégué Général

Bruno GAZEAU