



*Fédération Nationale des Associations
d'Usagers des Transports*

Association agréée de consommateurs

**OUVERTURE A LA CONCURRENCE
DES TRANSPORTS FERROVIAIRES
ET DROITS DES VOYAGEURS :
L'ANALYSE DE LA FNAUT**

**Etude réalisée avec le soutien du Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable,
des Transports et du Logement**

(Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer)

Marc DEBRINCAT, responsable du service juridique de la FNAUT
Jean LENOIR, vice-Président de la FNAUT
Audrey PENIGUEL, juriste de la FNAUT
Réseau des FNAUT régionales

Décembre 2011

*32 rue Raymond Losserand 75014 Paris
téléphone : 01 43 35 02 83
télécopie : 01 43 35 14 06*

*courriel : contact@fnaut.org
internet : <http://www.fnaut.asso.fr>*

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	4
Présentation de la FNAUT	4
Quels enseignements tirer de l'ouverture à la concurrence dans d'autres secteurs des services.....	5
Les attentes des voyageurs	6
Méthodologie de l'étude	10
Éléments de contexte	10
1. L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE : HORAIRES ET TARIFS.....	14
1.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS.....	14
1.2 EXIGENCES JURIDIQUES	15
1.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE	17
2. LES TARIFS	20
2.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS.....	20
2.2 EXIGENCES JURIDIQUES	22
2.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE	24
3. LA DISTRIBUTION	26
3.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS.....	26
3.2 EXIGENCES JURIDIQUES	28
3.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE	30

4. LA QUALITE DE SERVICE	32
4.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS.....	32
4.2 EXIGENCES JURIDIQUES	35
4.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE	38
5. L'APRES-VENTE	39
5.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS.....	39
5.2 EXIGENCES JURIDIQUES	39
5.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE	44
6. LA GOUVERNANCE	48
6.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS.....	48
6.2 EXIGENCES JURIDIQUES	50
6.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE	52
CONCLUSION	56
PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS	57
Abréviations	62
Bibliographie.....	63
Remerciements.....	64

Les textes encadrés et précédés du symbole ◀ désignent des propositions d'améliorations. Elles sont reprises dans leur intégralité page 57.

Les abréviations utilisées sont développées page 62.

INTRODUCTION

- **Présentation de la FNAUT**

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT), créée en 1978, rassemble aujourd'hui 160 associations implantées dans toutes les régions françaises et plusieurs associations ou fédérations nationales, soit au total environ 65 000 adhérents.

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

Elle agit :

- pour l'amélioration et le développement des transports collectifs urbains, régionaux, ruraux et interurbains,
- pour de meilleures conditions de déplacement des piétons, cyclistes et personnes handicapées,
- pour le développement de l'autopartage,
- pour la sécurité routière,
- pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien, de la santé publique et de l'environnement global.

Association de consommateurs agréée par l'Etat, la FNAUT conseille et défend individuellement et collectivement les usagers de tous les modes de transport publics et les représente auprès des Pouvoirs publics et des entreprises de transport.

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

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

- **Quels enseignements tirer de l'ouverture à la concurrence dans d'autres secteurs des services ?**

L'analyse d'exemples d'ouverture à la concurrence dans d'autres secteurs des services peut permettre de tirer des enseignements sur les conséquences de cette ouverture pour les droits des consommateurs du secteur ferroviaire. Parmi ces secteurs, on peut citer :

- le transport aérien (qui est un succès du point de vue du coût pour le voyageur mais à quel prix pour l'environnement ?),
- le téléphone mobile ou la fourniture d'accès à internet par ADSL,
- l'électricité.

De l'analyse de ces exemples, il apparaît que l'ouverture de ces secteurs de l'économie des services a eu, la plupart du temps, des conséquences favorables pour le consommateur en ce qui concerne le niveau des prix, à l'exception notable de l'électricité. Ceci est particulièrement vrai quand ils ont cumulé l'émergence de services nouveaux et l'ouverture concomitante à une pluralité d'opérateurs. Ce fut notamment le cas dans le secteur du téléphone portable ou de l'accès à internet par les offres ADSL. Par contre, l'une des conséquences communes à tous ces secteurs est un mouvement de complexification des offres et de détérioration des droits des consommateurs, qu'il a fallu compenser par une intervention juridique forte, qu'elle soit législative ou jurisprudentielle.

On peut ainsi relever que le secteur du transport aérien, face, notamment, à la dégradation de la ponctualité, a fait l'objet du règlement européen N° 261/2004 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. Plus récemment, l'arrêt *Sturgeon* de la CJUE du 19 novembre 2009 a étendu le dispositif d'indemnisation forfaitaire prévu par le règlement pour les annulations de vol aux passagers subissant un retard de plus de trois heures.

Concernant la distribution de l'électricité, le législateur a maintenu les tarifs réglementés d'EDF, qui offrent la garantie de prix fixés par l'Etat et instituent la réversibilité : le consommateur ayant choisi une offre d'un autre fournisseur a la possibilité de pouvoir revenir au tarif réglementé¹. De fait, le tarif réglementé reste souvent inférieur aux tarifs libres, ce qui montre les limites de l'ouverture à la concurrence pour les consommateurs.

¹ On peut remarquer que seulement 30 % des Français savent que GDF-Suez et EDF sont deux entreprises distinctes, baromètre Energie-info, le Monde, 22 novembre 2011.

Dans les domaines de la téléphonie mobile ou de l'accès à internet, un certain nombre de dispositions législatives ont eu pour objet d'améliorer la protection des consommateurs face aux pratiques des opérateurs. Le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information du consommateur déposé le 1^{er} juin 2011 en est la dernière expression. L'avis motivé de la Commission de l'UE, émis le 24 novembre 2011, à l'égard d'un certain nombre d'Etats membres (dont la France), en raison du retard pris à la transposition de directives améliorant les droits des consommateurs, rappelle que des évolutions sont urgentes.

Il convient donc de ne pas négliger ce risque potentiel dans le secteur des droits des voyageurs, même s'il faut prendre en compte certaines particularités du secteur ferroviaire (rôle des AO, règles de fixation des prix du transport ferroviaire encadrées dans une certaine mesure par l'Etat, existence de tarifs sociaux etc.).

Les exemples précédents sont issus de secteurs où il n'y a pas d'obligations de service public, la concurrence entre les opérateurs se fait **par le marché** : les opérateurs peuvent coexister et offrent directement leurs services aux consommateurs qui les départagent. C'est la situation du transport aérien ou du téléphone mobile. A contrario, il y a des exemples de secteurs ouverts à la concurrence comprenant des obligations de service public qui doivent être respectées par les opérateurs. Dans ce cas, il y a une concurrence préalable à l'attribution du marché (**concurrence pour le marché**) dans les conditions fixées par l'AO dans le contrat de délégation de service public. Celle-ci s'accompagne d'un mécanisme de compensation financière, le seul marché ne permettant pas la rentabilité de l'activité. C'est le cas, par exemple, dans le secteur des transports urbains ou de la distribution de l'eau.

Ces particularités, dans le cas d'un secteur ferroviaire ouvert à la concurrence, sont liées au fait que les opérateurs sont concurrents pour le marché et non par le marché. Quand il y a une AO, son rôle est notamment de décider à qui elle attribue le marché. De surcroît, le fait que ce marché concerne la gestion d'une activité comportant des obligations de service public encadre le domaine et limite les risques, et ce, quel que soit le type de contrat choisi pour l'exploitation des services : délégation de service public ou marché public.

L'objectif de l'étude est donc d'évaluer les éventuels risques juridiques de l'ouverture à la concurrence du secteur ferroviaire en fonction des différentes étapes de réalisation de la relation contractuelle : de l'information préalable à l'après-vente en passant par l'exécution du contrat de transport.

- **Les attentes des voyageurs**

La question de l'ouverture à la concurrence est traitée par de nombreux rapports, prises de positions et avis en ce qui concerne notamment son opportunité, le régime social² des agents des différentes entreprises ferroviaires de voyageurs et, plus spécifiquement, la recherche d'un cadre social harmonisé, les questions relatives au devenir des matériels roulants affectés à la réalisation des services, etc. A la suite du rapport du sénateur Grignon, le Premier ministre a saisi le CESE afin « de préciser les modalités sociales, techniques et juridiques qui soient acceptables par tous et conformes à l'intérêt général. »

Le sujet de l'ouverture à la concurrence du secteur ferroviaire fait l'objet de rapports, prises de position ainsi que de larges débats. La question n'est que peu ou pas traitée sous l'angle de l'analyse des conséquences pour les droits des voyageurs. L'objet de l'étude est de formaliser les attentes de la FNAUT et d'exprimer les conditions d'acceptabilité et de faisabilité de l'ouverture à la concurrence, du point de vue des droits des voyageurs.

Dans cette mesure, l'étude ne traitera pas des questions évoquées plus haut : opportunité, contrainte réelle ou supposée du droit de l'Union européenne, avantages supposés ou non de la concurrence notamment sous l'angle économique, conséquences sociales, etc.

Pour autant, il ne s'agit pas d'une étude déconnectée de la réalité juridique. L'applicabilité directe du règlement européen N° 1370/2007 relatif aux services publics de transports de voyageurs par chemin de fer et par route (dit OSP), permettrait d'ores et déjà à n'importe quelle autorité organisatrice de choisir un autre opérateur que la SNCF, même si ce n'est pas encore prévu par notre droit national.

La FNAUT a d'ailleurs déjà pris une position de principe favorable à une expérimentation, dans des conditions précises, de l'ouverture à la concurrence dans le secteur des TER et des TET, et à une analyse de cette expérimentation. C'est ce qui est également préconisé par les rapports récents sur l'ouverture à la concurrence.

L'arrivée de la concurrence sur le marché ferroviaire et de nouveaux opérateurs sont des éléments qui vont modifier le paysage national du transport ferroviaire de passagers.

Face à cette situation nouvelle, l'amélioration de la prise en compte des droits des voyageurs, que ce soit au niveau de l'environnement juridique ou par les « nouveaux entrants », pourrait contribuer au maintien de la confiance dans le transport ferroviaire et, par voie de conséquence, au développement du report modal. Idéalement, la concurrence doit se faire sur les services et participer à leur amélioration.

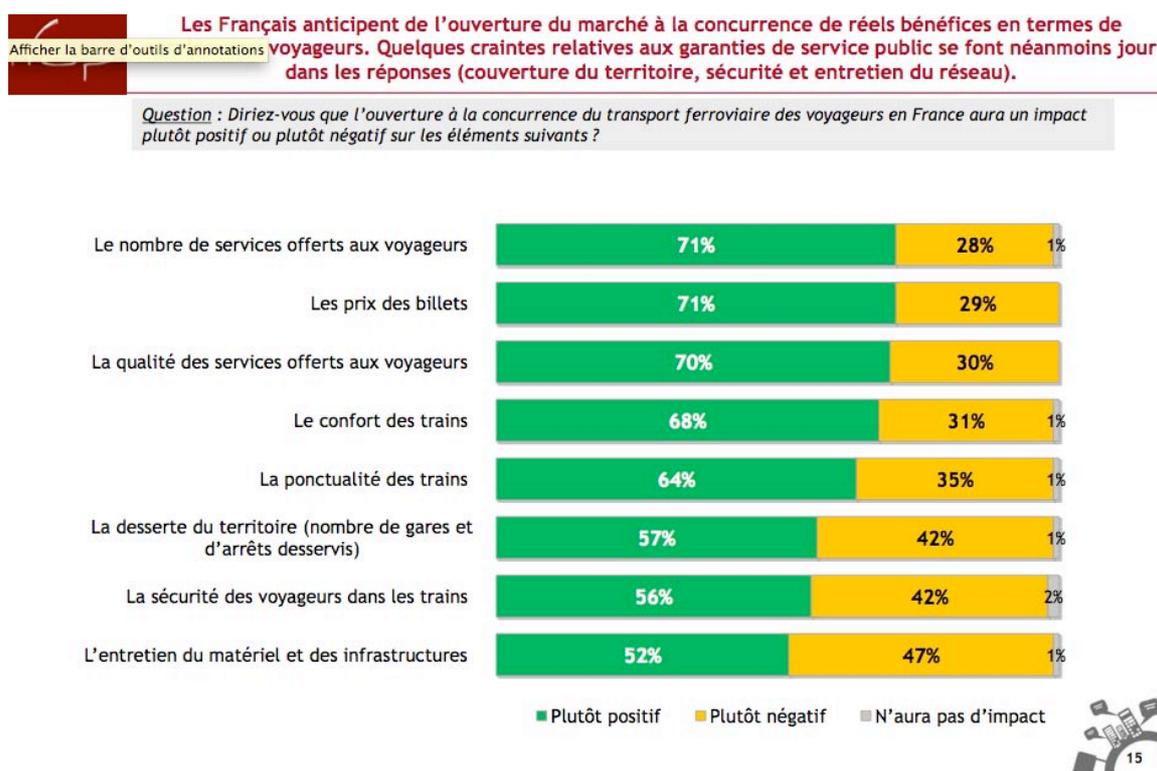
² Une mission d'expertise du cadre social adéquat aux entreprises ferroviaires du transport de voyageurs a été confiée à Olivier DUTHEILLET de LAMOTHE, Président de la section sociale du Conseil d'Etat.

Il convient de rappeler que le haut niveau de sécurité ferroviaire actuel doit être absolument maintenu sous l'autorité des procédures et établissements publics en charge de la question, malgré l'apparition probable de plusieurs nouveaux acteurs. C'est une question qui relève d'une prérogative de puissance publique : l'EPSF est l'établissement public en charge de la question. C'est lui qui, notamment, délivre les licences d'entreprises ferroviaires sur la base du respect de critères fixés par des textes européens et nationaux.

Dans le cadre de la réunion de lancement des Assises du ferroviaire, un sondage sur le thème « les Français et le train » (sondage IFOP-MEDDTL, septembre 2011) a été présenté.

En ce qui concerne l'opinion des Français sur l'ouverture à la concurrence, on peut relever la réponse à cette question générale : « Au final, diriez-vous que cette ouverture à la concurrence du transport ferroviaire des voyageurs en France est plutôt une chance ou plutôt une menace ? » : pour les voyageurs, il s'agit plutôt d'une chance à 71 %, et plutôt d'une menace à 29 %. Il ressort donc de la réponse à cette question une opinion nettement favorable, a priori, sur les conséquences pour les voyageurs de l'ouverture à la concurrence³.

Les réponses sur les conséquences de l'ouverture à la concurrence en fonction de différents thèmes sont les suivantes :



³ Le document de présentation du sondage indique : “l'ouverture à la concurrence vécue comme une opportunité pour les voyageurs mais la perception d'un défi à relever pour la SNCF et ses agents”.

On peut relever que la concurrence est perçue comme pouvant avoir un effet favorable sur la totalité des thèmes suggérés, en particulier pour ce qui concerne la consistance de l'offre, les tarifs et la qualité de service incluant la ponctualité.

Des attentes ont été exprimées par la FNAUT lors des Assises du ferroviaire. L'information horaire doit couvrir l'ensemble des services proposés pour toutes les lignes régionales, nationales et internationales et tous les types de trains. La tarification doit être encadrée par l'Etat en ce qui concerne les « prix plafonds ». Les réductions sociales doivent s'appliquer de façon identique à tous les trains, quels que soient les opérateurs. La billettique doit être intégrée : un seul billet doit couvrir les voyages, même les plus complexes.

Ces attentes sont fondamentales car elles permettent au rail d'offrir une offre de voyage intégrée, valorisant l'ensemble du réseau, qui soit complète et simple à l'image des déplacements routiers.

L'objet de l'étude, pour les principaux points touchant à la vie juridique du voyageur, est, sous l'angle des droits des voyageurs d'un secteur ferroviaire ouvert à la concurrence :

- de rappeler les attentes des voyageurs,
- d'évaluer l'état du droit,
- de proposer des pistes de solution pour préserver ou améliorer ces droits.

Les principales étapes de la vie juridique du voyageur sont (en allant de la préparation du voyage au voyage lui-même et aux éventuels litiges traités après le voyage) :

1. l'information horaire et tarifaire,
2. les tarifs,
3. la distribution,
4. la qualité de service,
5. le service après-vente,
6. la gouvernance.

Ainsi que le rappelle le professeur Christophe PAULIN : « Quel qu'en soit le devenir, le droit restera la clé de l'organisation du transport ferroviaire⁴. » Le rôle du droit est, en effet, primordial dans un secteur dont l'organisation et la gestion relèvent de prérogatives de puissance publique. A ce titre, l'expression des attentes juridiques des voyageurs face à l'ouverture à la concurrence est un point de priorité pour la FNAUT.

⁴ Revue de droit des transports, novembre 2011.

- **Méthodologie de l'étude**

Le champ de l'étude est limité aux services circulant sur le Réseau Ferré National.

L'étude procède pour les deux thèmes de la manière suivante :

1. définition des attentes des voyageurs,
2. exigences juridiques,
3. améliorations attendues et points de vigilance.

L'étude distingue le cas échéant selon les types de liaisons ferroviaires : services conventionnés : services régionaux de voyageurs et TET et services qui ne le sont pas : services à grande vitesse et liaisons internationales. Seules ces dernières sont, à l'heure actuelle, ouvertes dans le cadre de l'article 10-3 bis nouveau de la directive 91/440/CE du 29 juillet 1991 modifiée relatif aux trafics ferroviaires internationaux avec cabotage.

Par souci de simplification, les services régionaux de voyageurs seront désignés par leur appellation à la SNCF : TER. Il en sera de même pour les services voyageurs à grande vitesse : TGV. A noter que TER et TGV sont des dénominations enregistrées comme marques au sens du code de la propriété intellectuelle.

- **Éléments de contexte**

Le seul exemple de service ferroviaire relevant de l'ouverture à la concurrence sur le RFN est celui de Thello.

Le service de Thello s'est mis en place le lendemain du départ des derniers trains de nuit France-Italie opérés par Artesia (filiale commune de Trenitalia et SNCF). Ceux-ci ont donc circulé pour la dernière fois la nuit du samedi 10 au dimanche 11 décembre 2011.

Thello est le nom commercial des services ferroviaires assurés par la coentreprise Trenitalia VEOLIA TRANSDEV. A ce jour, cette entreprise n'opère, à compter du 11 décembre 2011, que la liaison nocturne Paris-Milan-Venise. Cette liaison est emblématique dans la mesure où il s'agit de la première liaison ferroviaire desservant la France, qui relève de l'ouverture à la concurrence des liaisons ferroviaires internationales, en vigueur depuis décembre 2009 (article 10.3 bis de la directive 91/440 modifiée relative au développement de chemins de fer communautaires).

Le service de Thello est un des « services librement organisés », régis par l'article L. 2121-12 du code des transports. La limite, du point de vue économique, est que ces services ne doivent pas porter atteinte à un contrat de service public.

Le contexte juridique est celui d'une concurrence par le marché : tous les opérateurs ferroviaires ont accès à ce marché qui ne dépend d'aucune autorité organisatrice et ne relève pas d'une activité de service public.

Certains exemples actuels du transport ferroviaire peuvent être analysés comme des cas voisins, comparables ou assimilables à ce qui se passera en situation de concurrence et ils permettent d'observer des services ferroviaires assurés par des opérateurs autres que la SNCF :

- sur le réseau ferré national, on peut citer le cas de la ligne de Salbris à Luçay-le-Mâle⁵ (ex chemin de fer du Blanc à Argent) exploitée par Keolis, ainsi que des lignes Guingamp-Carhaix et Guingamp-Paimpol, sous-traitées par la SNCF à leur exploitant « historique » : CFTA Bretagne, intégré dans VEOLIA-TRANSDEV. C'est un exemple, transparent pour le voyageur, un peu comparable au partage de code en matière de transport aérien : la conduite et l'accompagnement des trains relèvent de VEOLIA TRANSDEV, mais l'information, les tarifs et la distribution relèvent de la SNCF sous l'autorité de l'AO.



Des TER Bretagne exploités par VEOLIA TRANSDEV en gare de Carhaix.

⁵ La ligne est à voie métrique.

On peut également citer les exemples des services transfrontaliers locaux assurés totalement ou partiellement par d'autres opérateurs publics ou privés : Cuneo-Breil-sur-Roya-Vintimille, autour de Lille (SNCF), Strasbourg-Kehl (assuré à moitié par la SNCF et à moitié par un opérateur privé : OSB), la liaison Frasnepontarlier-Neuchâtel-Berne (CFF), etc.

Enfin, les services internationaux à grande vitesse de type Eurostar, Thalys ou Alleeo ou de nuit, comme le Talgo opéré par Elipsos, peuvent être assurés par du matériel roulant n'appartenant pas à la SNCF. Ces services sont assurés par des filiales communes entre la SNCF et les opérateurs historiques des pays concernés. Toutefois, chaque entreprise ferroviaire nationale est responsable du train dans son Etat membre d'origine et assure la distribution. Il s'agit donc d'une concurrence organisée ! Chaque EF commande le sillonn auprès de son gestionnaire d'infrastructure et effectue le transport dans le cadre de sa licence d'entreprise ferroviaire. Il n'y a pas d'AO. C'est également dans ce cadre juridique que se réalise le train Venice Simplon Orient-Express (aux prestations et tarifs de luxe !).

- en dehors du RFN, on peut citer le cas des Chemins de fer de Provence (VEOLIA TRANSDEV) et de nombreux chemins de fer touristiques qui sont exploités par des opérateurs privés tels que, le tramway du Mont-Blanc, le chemin de fer de la Rhune, de la Mure (VEOLIA TRANSDEV), ou encore le futur train à crémaillère du Puy-de-Dôme.

Toutefois, ces services se présentent comme des exceptions ou des cas marginaux face au monopole de droit de la SNCF. Le constat est clair et partagé (cf. rapport Grignon) : des modifications du code des transports de nature législative sont obligatoires, même pour une expérimentation, afin de permettre à d'autres opérateurs d'assurer des services ferroviaires aux voyageurs sur le RFN.

Le cadre juridique actuel du code des transports, codifié à droit constant, est, en ce qui concerne le rôle de la SNCF, essentiellement issu des dispositions de la LOTI. Or, ces dispositions instituent un monopole. Ainsi, l'article L. 2141-1 du code des transports prévoit (notamment) que : « *L'établissement public industriel et commercial dénommé « Société nationale des chemins de fer français » a pour objet : 1° D'exploiter selon les principes du service public, les services de transport ferroviaire de personnes sur le réseau ferré national, sous réserve des dispositions du premier alinéa de l'article L. 2121-12* ». On peut remarquer que la SNCF a pour mission d'exploiter « les » services de transport ferroviaire de personnes sur le RFN et non « des ». L'article « les » consacre le monopole de la SNCF.

Une modification de ces dispositions d'ordre législatif est un préliminaire fondamental afin de permettre⁶ l'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires intérieurs.

⁶ Cette potentialité pourrait se transformer en obligation en fonction des évolutions du droit communautaire.

Le cadre juridique de l'exploitation des TER ne prend pas plus en compte la pluralité d'opérateurs. L'article L. 2121-4 du code des transports prévoit notamment : « *[Une] convention passée entre chaque région et la Société nationale des chemins de fer français fixe les conditions d'exploitation et de financement des services ferroviaires relevant de la compétence régionale* ».

Il en est de même pour de nombreuses dispositions d'ordre réglementaire et en premier lieu, celles du décret n° 83-817 du 13 septembre 1983 modifié portant approbation du cahier des charges de la Société nationale des chemins de fer français.

Un état des lieux des textes relatifs à l'organisation des transports et à la SNCF elle-même, qui ne prennent pas en compte la pluralité possible d'opérateurs ferroviaires, est nécessaire ainsi qu'un calendrier prévisionnel de ces modifications.

☛ **Une modification législative et réglementaire de nombreux textes relatifs à l'organisation des transports ferroviaires de voyageurs est nécessaire afin de permettre une ouverture à la concurrence du secteur du transport ferroviaire de voyageurs.**

Enfin, les attentes des voyageurs sont les mêmes quel que soit le statut de l'entreprise ferroviaire : française ou étrangère, publique, privée ou mixte, quelle que soit sa forme juridique (société commerciale, établissement public, régie, SEM, SPL etc.) et quel que soit le statut du voyage (correspondances mono ou multiopérateurs).



Une image préfigurant le paysage ferroviaire issu de l'ouverture à la concurrence : une rame AGV Alstom de l'opérateur italien NTV en essais sur la LGV Rhin-Rhône, novembre 2011.

1. L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE : HORAIRES ET TARIFS

Les exigences des voyageurs ferroviaires en ce qui concerne l'information horaire et l'information tarifaire sont les mêmes, quels que soient les exploitants ferroviaires, mais elles sont renforcées du fait de leur pluralité.

1.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS

En ce qui concerne l'information horaire, les attentes des voyageurs, ainsi que l'étude relative à l'information multimodale et la billettique élaborée par la FNAUT en avril 2011 l'avait relevé⁷, sont les suivantes :

- claire et lisible,
- simple d'accès et délivrée au bon endroit et au bon moment,
- cohérente et pertinente,
- complète (notamment sous l'angle de la multimodalité⁸),
- fiable et crédible,
- prédictive et corrective en ce qui concerne l'information horaire en temps réel, particulièrement en situation perturbée.

Le système d'information des transports publics suisses peut être considéré comme le modèle à atteindre (cf. étude précitée page 11 et suivantes).

Pour l'information en situation perturbée, surtout lorsqu'elle est inopinée, la demande de la FNAUT est que les voyageurs doivent tous disposer d'informations en gare, dans les trains, par internet, internet mobile ; et ce en temps réel, de manière homogène, quels que soient les systèmes de communication qu'ils utilisent ou dont ils disposent.

☛ L'ensemble des voyageurs doit pouvoir disposer d'informations fiables en temps réel, sur les horaires et les situations perturbées, quels que soient les supports de communication qu'ils utilisent, pour l'ensemble des entreprises ferroviaires et incluant les services routiers en correspondance.

⁷ Cette étude est téléchargeable à : <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/etudes-et-debats/260-information-multimodale-et-billettique.html>

⁸ Ce qui inclut, au delà du ferroviaire, les informations sur les services routiers ou autres en correspondance locale avec les services ferroviaires.

En ce qui concerne les attentes relatives à l'information tarifaire, celles-ci sont de clarté, de lisibilité, de facilité de compréhension et de disponibilité sur tous les supports.

En dehors des liaisons internationales relevant de l'open access (article 10.3 bis de la directive 91//440 modifiée) et face à la multiplicité potentielle des EF, la solution à mettre en œuvre est celle du "guichet unique" au sens large du terme : guichet, téléphone, internet qui fournit une information complète multimodale et multiopérateurs. On peut d'ailleurs remarquer que même les liaisons relevant de l'open access peuvent se coordonner par voie d'accords entre les différentes EF.

L'information imprimée peut être synthétique mais doit rester globale et accessible sur tout le territoire national (les guides régionaux pour les TER, l'indicateur Thomas Cook sont de bons exemples). Il s'agit en fait de préserver les acquis de l'unicité historique du système ferroviaire.

L'information horaire doit pouvoir couvrir l'ensemble des services proposés pour toutes les lignes. On n'imagine pas une gare avec autant de panneaux indiquant les trains au départ que d'opérateurs.

La gare sera le lieu par excellence d'accès à l'information multiopérateurs puisqu'elle devra délivrer des informations sur le mode ferroviaire pour l'ensemble des opérateurs ferroviaires (tableaux d'arrivées et départs théoriques), des informations sur les autres modes (notamment les plans et horaires des réseaux en correspondances) ainsi que des informations sur la situation du trafic en temps réel.

Cette attente d'unicité de lieu de délivrance de l'information horaire et tarifaire est fondamentale puisque le voyageur souhaite faire un déplacement et pas un trajet ferroviaire isolé.

1.2 EXIGENCES JURIDIQUES

En tant qu'exploitant des services de transports, les entreprises ferroviaires doivent respecter un certain nombre de dispositions juridiques qui déterminent la teneur de leurs obligations d'information sur les prix de leurs services.

Ces dispositions sont celles qui s'imposent à tout prestataire de services :

- obligation générale d'information précontractuelle (article L. 111-1 du code de la consommation, livre Ier : information des consommateurs et formation des contrats) et obligation d'information sur les prix (article L. 113-3 du même code),
- article 13 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix : *« Le prix de toute prestation de services doit faire l'objet d'un affichage dans les lieux où la prestation est proposée au public. L'affichage consiste en l'indication sur un document unique de la liste des prestations de services offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être parfaitement lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue. »*

En outre, le prix de tout ou partie des prestations proposées au public doit faire l'objet d'un affichage lisible de l'extérieur, selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie. »

Des dispositions spécifiques s'imposent à la SNCF :

- article 11 du décret n° 83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la SNCF : « *La S.N.C.F. met à la disposition des voyageurs, de manière précise et accessible, toutes les informations utiles portant sur les horaires des trains, les tarifs, les conditions générales d'exploitation des services et les prestations complémentaires qu'elle fournit. Elle prend toute disposition visant à la plus large diffusion de ces informations. Les modifications occasionnelles du service doivent être portées à la connaissance du public. »*

En ce qui concerne l'information horaire (et la distribution : cf. chapitre 3 de la présente étude), la Commission européenne a adopté un règlement⁹ qui impose la normalisation des données relatives aux horaires et aux prix qui sont à la base des systèmes de planification, de réservation et de billetterie d'un trajet. Les principales informations nécessaires à la réservation et à l'émission de billets seraient interopérables et pourraient être échangées entre les entreprises ferroviaires dans toute l'Union européenne et entre les vendeurs de billets.

L'objectif est de rendre compatible la publication des horaires d'un état et d'un exploitant à l'autre. Mais la création d'une banque de données unique n'a pas été retenue.

☛ L'Union européenne a donc pour objectif un système de libre accès et de transparence pour les informations horaires. Du point de vue des voyageurs, c'est sans doute un atout. Mais pour que cela prenne tout son sens, il faut que ces données puissent être globalisées par un ou des systèmes d'information multimodaux afin de gagner en visibilité et cohérence.

Une difficulté supplémentaire sera liée au choix du nom sous lequel seront désignés les services assurés par les nouveaux entrants dans la mesure où certains de ces services sont connus sous leur nom, ayant nature de marque déposée par la SNCF : c'est le cas de TER ou de TGV...

Enfin, on peut relever que les exigences de l'information horaire spécifique en cas de perturbation prévisible du trafic, particulièrement en cas de grève (plan d'information des usagers, articles L. 1222-1 et suivants du code des transports), s'appliquent à toutes les EF.

⁹ Règlement N° 454/2011 du 5 mai 2011 relatif à la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système «applications télématiques au service des voyageurs» du système ferroviaire transeuropéen.

1.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE

A l'heure où les premiers trains relevant de l'ouverture à la concurrence sont une réalité toute récente, la question qui se pose est d'abord celle de la compatibilité des dispositifs d'information horaire et tarifaire des nouveaux entrants avec ceux de la SNCF. L'étape ultérieure est celle de la capacité de ces derniers à intégrer des nouveaux entrants. La question se pose, à terme, pour l'ensemble des services ferroviaires (TER, TET, TGV et international), en fonction du degré et du calendrier d'ouverture à la concurrence. Elle concerne :

- gares et boutiques,
- 3635,
- <http://www.voyages-sncf.com>,
- sites d'information des TER par régions,
- fiches horaires, guides régions,
- applications pour smartphones : TER direct, SNCF direct, VSC.

Il est important de ne pas perdre les fonctionnalités actuelles de ces dispositifs, même s'ils sont perfectibles. La réciproque peut être recherchée : les dispositifs d'information horaire et tarifaire des nouveaux entrants doivent pouvoir donner les informations relatives à l'opérateur historique. On peut aussi souhaiter que les sites des CFF ou de la DB continuent à donner une vision exhaustive de ce qui se passe sur le RFN.

☛ **Il est primordial d'éviter la fragmentation de l'information horaire, l'idéal étant de pouvoir disposer d'un système d'information multimodal unique. C'est la position que la FNAUT exprime auprès de l'AFIMB.**

- **Améliorations attendues et points de vigilance relatifs à l'information horaire**

La cohérence dans l'information horaire est d'autant plus nécessaire que le service ferroviaire mis en place à l'occasion du SA 2012 est loin d'offrir un cadencement complet. Il peut comporter, notamment, des creux de dessertes dans la journée et de nombreuses dérogations aux principes du cadencement, y compris dans les régions où il est entré en vigueur. Celles-ci peuvent constituer autant de pièges pour les voyageurs, par exemple ceux qui sont habitués à un cadencement horaire des dessertes TER en pointe.

Les perspectives de limitation par la SNCF de dessertes terminales en TGV¹⁰, supposant une multiplication des correspondances, renforcent ces exigences, surtout si les services régionaux en correspondance sont exploités par d'autres opérateurs.

¹⁰ D'autant que cette limitation pourrait être levée les jours de pointe de trafic.

La qualité de l'information horaire est importante dans ce contexte, d'autant plus s'il y a une pluralité d'exploitants.

☛ **Pour les trains relevant des domaines conventionnés : TER et TET, les nouvelles EF doivent pouvoir s'insérer dans les dispositifs d'information existants, notamment les guides et sites d'information TER. C'est le rôle des AO de veiller à l'organisation économique et technique de ce schéma.**

☛ **Pour les trains n'en relevant pas, c'est à dire les TGV (en dehors des liaisons internationales relevant de l'open access), c'est à l'Etat de jouer ce rôle.**

☛ **Pour les trains relevant de l'open access, il faut aller soit vers des accords entre EF, éventuellement imposés par la loi, soit vers un système d'information multimodale reprenant les données de ces EF.**

Avec l'open access et la profusion des sites internet de chaque opérateur, il risque de devenir difficile de savoir qui opère sur quelle liaison. Au 11 décembre 2011, les trains de l'opérateur Thello n'apparaissent pas « naturellement » dans VSC, à la place des trains Artesia. Les voyageurs non avertis peuvent même penser que ces services n'existent plus.

Pour l'information horaire théorique, il faudra avoir recours au site de Thello (quelle visibilité pour les voyageurs ?) ou à des sites d'information horaire "généralistes" comme ceux de la DB ou des CFF.

A noter que les trains de l'opérateur Thello sont maintenus dans les sites d'information en temps réel de la SNCF (www.gares-en-mouvement.com et l'application pour smartphone SNCF Direct). Les voyageurs conservent donc ces sources d'information en temps réel, indiquant la voie de départ ou d'arrivée et le retard éventuel, notamment utiles dans le cas de correspondances.

- **Améliorations attendues et points de vigilance relatifs à l'information tarifaire**

L'information ne doit pas se limiter à un prix global. Les informations figurant sur les billets doivent détailler les différentes composantes du prix global (nature du tarif, réductions, conditions d'échange et de remboursement). Celui-ci doit être mentionné par trajet et par opérateur ainsi que le kilométrage ferroviaire réel (qui sert de base de calcul à un certain nombre de tarifs sociaux, cf. chapitre 2). Les conditions générales de vente des opérateurs doivent être facilement accessibles.

Pour les liaisons relevant des conventions TER et TET, conformément aux préconisations présentées dans le chapitre 2 de cette étude, la FNAUT souhaite que les "principes du système tarifaire national" puissent être la base tarifaire commune à toutes les EF. Dans ces conditions, des dispositions législatives pourraient prévoir que les conventions contiennent obligatoirement des dispositions relatives aux exigences en matière d'information tarifaire.

Pour les liaisons hors convention (TGV, actuellement), des dispositions législatives pourraient prévoir les exigences obligatoires en matière d'information tarifaire.

☛ **Des dispositions législatives relatives aux exigences portant sur l'information tarifaire doivent être élaborées afin qu'elles soient reprises par les conventions ou directement par les EF quand il n'y a pas d'AO.**

L'information tarifaire ne peut se limiter à celles mises en œuvre par les comparateurs de prix (si utiles soient-ils) :

NOUVEAU : les alternatives de transport



Lors d'une recherche entre 2 villes sur [notre nouveau moteur](#), vous pouvez désormais consulter **en temps réel** les tarifs disponibles pour des billets neufs ou d'occasion en **train, avion, car et même covoiturage**.

Un exemple : Vous habitez Paris et vous avez envie de visiter Bruxelles un week-end ? Sur KelBillet vous pourrez trouver* :

 un billet de train d'occasion	25 euros
 un ticket de car	29 euros
 un billet de train neuf	50 euros
 du covoiturage	17 euros
 un billet d'avion	65 euros

* tarifs constatés le 28 Octobre 2011

L'objectif de ces propositions est de développer une information horaire et tarifaire multiopérateurs qui reste parfaitement intégrée avec celle de la SNCF et celle des régions, à l'échelle nationale, sous peine de morcellement.

L'information multimodale est une des composantes d'amélioration pour aller vers une augmentation de la capacité des transports publics à permettre un déplacement sans couture, de porte à porte. Des efforts d'améliorations importants doivent être faits pour franchir rapidement des paliers et permettre l'appropriation de ces dispositifs par tous.

Enfin, les informations figurant sur les titres de transport eux-mêmes doivent être complètes quel que soit le type de billet et de support (le e-billet SNCF actuel a supprimé toutes les informations techniques du billet classique actuel). Les prix, les réductions éventuelles et les kilométrages ferroviaires réels doivent être explicités pour chaque trajet élémentaire.

2. LES TARIFS

Quelles sont les conséquences de l'ouverture à la concurrence des prix du transport ferroviaire de voyageurs ? Quels sont notamment, les risques de hausse, les chances de baisses, et la compatibilité du système actuel avec une pluralité d'opérateurs ? Faut-il aller jusqu'à une réglementation qui conduirait à un prix réglementé, comparable à ce qui a été mis en œuvre dans le domaine de l'énergie électrique ?

2.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS

A l'heure actuelle, le prix du train n'est pas un prix libre, sauf pour les trajets internationaux et la première classe des trains à réservation obligatoire. Plusieurs raisons expliquent cette exception au principe de liberté des prix : le monopole de la SNCF, l'aménagement du territoire et le fait que le transport permette l'exercice d'une liberté fondamentale : celle d'aller et venir.

Quelles sont les possibilités pour l'ouverture à la concurrence d'induire une baisse des prix ? Cette possibilité n'est évidemment pas à exclure. Ainsi, Jean SIVARDIERE, président de la FNAUT, estime « *qu'il est possible qu'un nouvel opérateur introduise de nouveaux tarifs ou une nouvelle structure de tarification*¹¹ ». Cette possibilité trouvera plus facilement sa place pour les trains relevant de l'open access, en concurrence par le marché. Mais elle n'est pas à exclure, pour les relations du trafic intérieur, qu'elles soient à prix homologué (TER et TET sans réservation obligatoire) ou à prix de marché encadré (TET à réservation obligatoire et TGV).

L'arrivée de nouveaux opérateurs doit pouvoir s'inscrire dans ce schéma, qui ne concerne, pour le moment, que la seule SNCF.

La demande de compatibilité du système tarifaire actuel avec l'arrivée des nouveaux opérateurs doit éviter un amoindrissement des possibilités de baisses de prix. On peut donc considérer que cette demande vise également à ce que les textes précisent qu'il s'agit d'un niveau de prix maximum, que ce soit pour les trains conventionnés ou non.

¹¹ Le Figaro, 8 novembre 2011.

Les attentes des voyageurs sont notamment les suivantes :

- maintien du système tarifaire actuel, valable pour la SNCF :
 - TER : tarif kilométrique dégressif homologué, tarifs sociaux et conventionnés nationaux, tarifs régionaux fixés dans le respect des principes du système tarifaire national,
 - TET qui ne sont pas à réservation obligatoire : prix kilométrique dégressif homologué, tarifs sociaux et conventionnés nationaux,
 - TGV et TET à réservation obligatoire : prix de marché encadrés et prix maximums homologués, tarifs sociaux et conventionnés nationaux,
 - formaliser la dégressivité kilométrique appliquée pour les voyages en correspondance combinant trains à prix de marché et trains au barème kilométrique.
- extension du système actuel pour garantir son applicabilité par les EF en particulier pour les tarifs sociaux,
- lisibilité tarifaire (cf. chapitre 1),
- interopérabilité tarifaire entre les EF, permettant la continuité tarifaire pour des trajets combinant des tarifs de nature différente, barème kilométrique et prix de marché par exemple. L'effet de dégressivité kilométrique doit continuer de s'appliquer : il ne servirait à rien de bénéficier d'un prix réduit avec un nouvel opérateur si, simultanément, on perdait cet effet de barème. L'étude¹² relative à l'analyse de la tarification du TER, élaborée par la FNAUT en avril 2010 avait relevé ce phénomène.
- tarifs adaptés aux déplacements en famille et en petits groupes,
- interopérabilité des réductions commerciales entre les EF, dont certaines jouent le rôle de première marche d'accès aux tarifs sociaux (ex : cartes Senior ou cartes 12-25), ce qui suppose des accords,
- compatibilité des programmes de fidélisation,
- reconnaissance mutuelle des « tarifs cheminots » entre EF.

L'exemple à atteindre est encore une fois le système suisse dont le système tarifaire permet la combinaison sur un seul titre de transport (quel que soit son support et son mode de distribution) de trajets pouvant relever de la compétence d'opérateurs multiples et de plusieurs modes¹³.

¹² Cette étude est téléchargeable à : <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/etudes-et-debats/187-tarification-des-ter.html>

¹³ On peut relever que le système est multiopérateurs mais, pour les relations internes, n'est pas ouvert à la concurrence, les opérateurs étant de surcroît propriétaires ou gestionnaires de leur réseau.

2.2 EXIGENCES JURIDIQUES

Le régime juridique de prix des différents types de liaisons ferroviaires de la SNCF est le suivant :

- **pour le TER et les TET sans réservation obligatoire**, le prix « standard » est le « tarif normal » de la SNCF : il s'agit du barème kilométrique dégressif, homologué par l'Etat qui contrôle donc son niveau d'augmentation. Il est défini par l'article 14 du cahier des charges de la SNCF, décret n°83-817 du 13 septembre 1983 modifié portant approbation du cahier des charges de la SNCF. Le tarif de base général de la SNCF (« tarif normal ») est défini au volume 2 « gamme tarifaire » des tarifs voyageurs de la SNCF (ce sont les conditions générales de vente de la SNCF, version en vigueur : juillet 2011).

Pour ce qui est des TER, il existe des tarifs spécifiques à chaque région qui déclinent régionalement les tarifs de la SNCF afin de tenir compte des réductions commerciales et des tarifs sociaux, conformément aux dispositions de l'article L. 2121-3 du code des transports prévoyant notamment : « *La région exerce ses compétences en matière de tarifications dans le respect des principes du système tarifaire national. Les tarifs sociaux nationaux s'appliquent aux services régionaux de personnes* ».

Le système tarifaire du TER a été analysé de manière détaillée dans l'étude précitée relative à la tarification du TER.

- **pour les trains à réservation obligatoire (TGV, TéoZ, Lunéa)**, le prix peut évoluer, selon l'offre et la demande, entre le tarif de base et un prix maximum défini et homologué par l'Etat, conformément aux dispositions de l'article 14 du cahier des charges de la SNCF¹⁴.

L'ensemble de ces prix peut se combiner avec des réductions commerciales de la SNCF.

Les tarifs conventionnés sont issus d'accords contractuels entre l'Etat et la SNCF afin de mettre en place des tarifs à visée sociale. A ce titre, on peut citer la carte *Enfant Famille*, les tarifs pour les militaires et leurs conjoints et enfants mineurs ou les facilités de circulation des parlementaires.

Les tarifs sociaux sont créés par des textes réglementaires ou législatifs et permettent l'accès à des réductions dans le respect de certaines conditions. Parmi ceux-ci, on peut citer les abonnements de travail, les réductions pour les familles nombreuses, l'aller-retour populaire.

Le tableau suivant synthétise les tarifs sociaux applicables par la SNCF.

¹⁴ Cet article fait l'objet d'un arrêté d'application actuellement en cours de modification.

type de textes	textes législatifs		textes réglementaires				
	tarifs sociaux concernés	familles nombreuses ¹⁵ : taux de réduction évoluant de 30 % (3 enfants mineurs) à 75 % (6 enfants mineurs ou plus)	réformés et pensionnés de guerre : réduction de 50 à 75 %	abonnement de travail : jusqu'à 75 % de réduction sur le trajet inférieur à 75 km du lieu de résidence au lieu de travail	aller et retour populaire : réduction de 75 % sur un aller et retour par an pour les salariés et assimilés	abonnements pour élèves, étudiants et apprentis : jusqu'à 75 % de réduction sur le trajet du lieu de résidence au lieu d'enseignement ou d'apprentissage	promenade d'enfants : jusqu'à 75 % de réduction sur le trajet de groupes d'au moins 10 personnes de moins de 15 ans et de leurs accompagnateurs
articles ou décisions correspondantes	article L. 112-2 du code de l'action sociale et des familles et décret 80-956 du 1 ^{er} décembre 1980	article L. 320 du code de pensions militaire d'invalidité et des victimes de la guerre	décret 59-1271 du 2 novembre 1959	décision ministérielle du 9 septembre 1936	décision ministérielle du 29 décembre 1951	décision ministérielle du 29 décembre 1951	décision ministérielle du 30 mars 1955 et décision ministérielle du 21 mars 1983

¹⁵ A noter que la SNCF assure la délivrance de la carte Famille Nombreuse.

2.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE

C'est dans le domaine des tarifs que se concentre l'essentiel de nos demandes de modification de textes d'ordre législatif et réglementaire aux Pouvoirs publics.

Ainsi, il convient d'assurer l'applicabilité des tarifs et leur compatibilité par l'ensemble des EF dans les conditions suivantes:

- **trains à prix homologués** : il s'agit pour les TER et les TET sans réservation obligatoire du barème kilométrique dégressif homologué. Celui-ci n'est, par principe, applicable que par la SNCF. Il doit être généralisé à l'ensemble des EF. C'est le prix de référence des TER et des TET : pour ces derniers, il doit pouvoir être considéré comme le prix maximum par défaut, notamment dans le cas où certaines EF pourraient exploiter dans ce cadre des TET, actuellement à prix de marché. Il convient de développer sa visibilité dans l'information tarifaire (cf. chapitre 1).

L'ensemble des tarifs régionaux doit pouvoir être appliqué par toutes les EF. La notion de principe du système tarifaire national doit être définie par la loi en ce qui concerne son champ et sa portée.

- **trains à prix de marché encadré** : il s'agit des tarifs des TGV et des TET à réservation obligatoire. Ils ne concernent que la SNCF et sont, en l'état, inapplicables par d'autres EF. Il faut modifier leur portée juridique qui doit pouvoir concerner toutes les EF. Le dispositif d'encadrement tarifaire et d'homologation par l'Etat doit pouvoir être respecté par toutes les EF, notamment en ce qui concerne les prix maximums. Comme pour la SNCF, l'encadrement pourrait ne porter que sur les trajets en seconde classe (ou équivalent).
- **compatibilité** des tarifs entre EF, au minimum lorsqu'un trajet à correspondance relève d'un service conventionné (TER ou TET).

☛ **L'ensemble du système tarifaire ne concerne que la SNCF et doit donc être rendu applicable, par voie législative, aux autres EF.**

En ce qui concerne les tarifs sociaux, l'ensemble de ceux-ci ne concerne que la SNCF et doit donc être étendu aux autres EF.

☛ **L'ensemble des tarifs sociaux doit être applicable par toutes les EF.**

Quant à la carte Enfant Famille (tarif conventionné), elle ne concerne que les trains à réservation obligatoire de la SNCF.

☛ **Le champ de la carte Enfant Famille doit être étendu à tous les trains de la SNCF et à toutes les EF.**

Les autres tarifs conventionnés devront être étendus par convention aux nouveaux opérateurs si leur application est souhaitée.

Enfin, les dispositions réglementaires relatives au remboursement des frais de transport des salariés pourraient être éclaircies afin de prendre formellement en considération la possibilité pour d'autres EF de délivrer des abonnements susceptibles de faire l'objet d'un remboursement.

Ainsi, l'article R. 3261-2 du code du travail indique, notamment, que « *L'employeur prend en charge les titres souscrits par les salariés, parmi les catégories suivantes :*

1° Les abonnements multimodaux à nombre de voyages illimité ainsi que les abonnements annuels, mensuels, hebdomadaires ou à renouvellement tacite à nombre de voyages illimité émis par la Société nationale des chemins de fer (SNCF) ainsi que par les entreprises de transport public, les régies et les autres personnes mentionnées au II de l'article 7 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ;

2° Les cartes et abonnements mensuels, hebdomadaires ou à renouvellement tacite à nombre de voyages limité délivrés par la Régie autonome des transports parisiens (RATP), la Société nationale des chemins de fer (SNCF), les entreprises de l'Organisation professionnelle des transports d'Ile-de-France ainsi que par les entreprises de transport public, les régies et les autres personnes mentionnées au II de l'article 7 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ; ».

Afin de lever toute ambiguïté sur la définition "d'entreprises de transport public", notion qui semble concerner surtout le transport urbain, il serait judicieux d'étendre la qualification aux EF en tant que telles et de ne pas viser uniquement la SNCF.

In fine, on peut remarquer que c'est sur les questions d'information tarifaire et de tarifs que les risques de contentieux éventuels à l'encontre des EF sont les plus importants. Mais faute d'action de groupe à disposition des associations de consommateurs, les recours pourraient se révéler très difficiles à engager.

3. LA DISTRIBUTION

Quelles seront les conséquences de l'ouverture à la concurrence, donc de la coexistence de multiples opérateurs, sur la distribution des titres de transport ferroviaire ?

3.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS

Ces attentes sont fondamentales pour permettre au rail de concurrencer efficacement la route.

- **Les attentes relatives à la distribution : le guichet unique**

L'objectif est que la billettique soit intégrée et interopérable entre les EF : un seul billet doit pouvoir couvrir les voyages les plus complexes avec correspondances et emprunt de plusieurs catégories de train (nationaux ou régionaux), et ce qu'un ou plusieurs opérateurs ferroviaires soient concernés. Elle doit aussi pouvoir couvrir les voyages initiaux ou terminaux en bus desservant les gares TGV.

La distribution dématérialisée doit se généraliser progressivement, parallèlement à la distribution traditionnelle, pour tous les types de billets et pour l'ensemble des trajets, mais sous des formes entièrement électroniques.

Pour les trains conventionnés (TER et TET) et les trains internes (TGV), la position de la FNAUT est donc le "guichet unique". La FNAUT demande à ce que cette position soit défendue dans le cadre des discussions sur la révision des textes communautaires relatifs au transport ferroviaire. Cela signifie que toutes les EF doivent pouvoir distribuer les trajets incluant totalement ou partiellement les trajets d'autres EF, quel que soit le type de distribution : guichets, distributeurs automatiques, téléphone, internet.

Pour les trains qui relèvent de l'open access, la distribution relève de leur choix : ils distribuent comme ils le souhaitent... Cela peut contribuer à rendre moins visible le service ferroviaire, puisque ces liaisons peuvent (à moins d'accords entre opérateurs) disparaître des systèmes de vente classiques des opérateurs historiques. En effet, savoir qui opère sur quelle liaison internationale, n'est pas évident et rend nécessaire un service d'information multimodal incluant les liaisons internationales¹⁶...

¹⁶ On peut remarquer que www.cff.ch donne, naturellement, les informations sur la liaison Paris-Milan-Venise, assurée par Thello à compter du 11 décembre 2011.

En dehors de l'open access, il n'est pas souhaitable que les gares disposent de guichets spécifiques par EF desservant la gare. La distribution de l'ensemble des titres des transports ferroviaires intérieurs doit pouvoir se faire par l'intermédiaire de l'opérateur « majoritaire » dans une zone ferroviaire donnée. Les autres canaux de vente doivent également permettre la distribution de l'ensemble des trajets ferroviaires nationaux.

- **Les attentes relatives aux conditions d'utilisation des billets**

L'accès au train doit être très souple pour répondre à la simplicité d'usage de la voiture. Les échanges et annulations des billets doivent être faciles et gratuits, la réservation des places, hors TGV, doit être facultative (ni obligatoire, ni impossible), pour les trajets de longue distance. La notion de billet ouvert est fondamentale, la réservation obligatoire devant être strictement limitée aux TGV et aux places couchées des trains de nuit.

La FNAUT accepte la réservation obligatoire dans les TGV à long parcours, là où les flux sont massifs pour rentabiliser le TGV, nécessairement cher.

L'exemple de la relation Paris-Briançon de jour est parlant, à l'opposé des attentes de la clientèle :

Paris-Briançon = Paris – Valence (TGV) : réservation obligatoire + Valence – Briançon (TER) : réservation impossible + correspondances non garantie en cas de retard.

Mais, la réservation facultative, qui assure la possibilité d'une garantie de place assise, doit être la règle générale dans tous les autres cas. Elle seule peut favoriser les voyages à courte ou moyenne distance, aujourd'hui très mal assurés de province à province, y compris sur les lignes radiales. L'information sur les places réservées doit être claire (cf. chapitre 4.1).

Les billets classiques ne doivent pas être nominatifs. L'information qu'ils le sont doit être parfaitement claire pour les billets électroniques ainsi que leurs conséquences : les voyageurs doivent alors présenter une pièce d'identité au contrôleur et ne peuvent pas céder leur billet à un tiers.

Un usager ratant un train pour lequel il a un billet ne permettant ni l'échange ni le remboursement, du fait du retard d'un autre service ferroviaire, doit pouvoir échanger son billet au même prix pour le prochain train (sous réserve de disponibilité « physique » des places).

Enfin, il convient de rétablir la possibilité réelle de réserver trois mois à l'avance, souvent obérée du fait de la crise des sillons. Ce délai pourrait d'ailleurs être étendu, notamment sur les liaisons les plus longues, particulièrement pour les relations nocturnes ou internationales.

3.2 EXIGENCES JURIDIQUES

Un règlement¹⁷ européen a été adopté récemment par la Commission européenne concernant notamment la distribution (et l'information horaire, cf. chapitre 1 de la présente étude). Il impose, à terme, la normalisation des données relatives aux horaires et aux prix qui sont à la base des systèmes de planification, de réservation et de billetterie d'un trajet. Les principales informations nécessaires à la réservation et à l'émission de billets seraient interopérables et pourraient être échangées entre les entreprises ferroviaires dans toute l'Union européenne et entre les vendeurs de billets.

On peut se demander si cet objectif est réalisable et comment, notamment pour ce qui relève de l'open access. Alors que, par ailleurs, l'UE tend à imposer la concurrence. Est-il possible pour ces opérateurs d'être en concurrence tout en coopérant, en particulier pour ce qui concerne la distribution, alors que celle-ci est un domaine stratégique s'agissant de la vente d'une prestation ?

Des accords de distribution croisée peuvent être passés volontairement entre opérateurs, dans le sens de la transparence pour le voyageur, sur le modèle du roaming dans le secteur du téléphone mobile. Le roaming désigne la possibilité pour les clients d'accéder au service du téléphone mobile depuis des réseaux étrangers. On peut remarquer que cette possibilité fonctionne bien d'un point de vue technique, mais à un niveau de prix tel que la Commission de l'UE rappelle régulièrement aux opérateurs que le prix des communications reçues ou émises à l'étranger est trop élevé, a fortiori lorsqu'il s'agit de l'accès à internet mobile.

Pour les trains relevant de l'open access, ces accords ne pourraient relever, du point de vue juridique, que du volontariat, sous peine, si cela était imposé par le droit national, d'être considérés comme une entrave à la concurrence.

En ce qui concerne la distribution, une piste de réflexion pourrait être de développer la vente des billets à bord. A l'heure actuelle, celle-ci n'est pas envisagée comme une possibilité dans les textes relatifs à la police des chemins de fer.

Le décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local, prévoit notamment à l'article 74 : *« il est interdit à toute personne : 1° De voyager dans une voiture sans être munie d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites ; de pénétrer dans les parties de la voie ferrée et de ses dépendances dont l'accès est réservé aux personnes munies d'un titre de transport sans être munie d'un titre valable et complété, s'il y a lieu, comme il est dit ci-dessus. »*

¹⁷ Règlement N° 454/2011 du 5 mai 2011 relatif à la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système « applications télématiques au service des voyageurs » du système ferroviaire transeuropéen.

Cette fonctionnalité a notamment été demandée par VEOLIA TRANSDEV lors du colloque qui s'est déroulé au CESE le 18 mai 2011. Elle pourrait contribuer à donner plus de souplesse aux voyageurs, mais il ne faut évidemment pas baisser la garde concernant la lutte contre la fraude. On peut remarquer qu'en Suisse, les CFF autorisent à acheter son titre de transport au moyen d'un SMS¹⁸ jusqu'à l'heure de départ du train. Mais ils n'autorisent plus l'achat à bord depuis le changement de service du 11 décembre 2011.

En réalité, ce sont les conditions générales de vente des EF qui déterminent, les conditions de validité des titres de transport. On peut donc considérer qu'il y a une certaine latitude pour chacune dans la détermination de ces conditions de validité. Ce qui permettrait un développement de la vente à bord, par des agents ou des automates.

La vente à bord est pratiquée de manière marginale sur les TER. On peut citer l'exemple de la ligne Autun-Avalon dont le matériel roulant était équipé de distributeurs de billets :



L'exploitation ferroviaire de cette ligne a cessé le 10 décembre 2011 : cette liaison est désormais assurée intégralement par autocar...

¹⁸ à condition de disposer d'un abonnement téléphonique d'un opérateur helvétique.

3.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE

En dehors du cas des liaisons internationales en open access, la distribution des trajets nationaux ne doit surtout pas être assurée de façon autonome par chaque opérateur, sur la base du modèle aérien. Cela détruirait la cohérence du système ferroviaire et le désavantagerait fortement vis-à-vis de la route.

La position de la FNAUT, a été exprimée, notamment, par Jean LENOIR, vice-président de la FNAUT :

« Si on regarde les différents régimes et leurs combinaisons, on constate qu'on aboutit à des solutions inextricables (information horaire et distribution) qui risquent de tuer le système ferroviaire (l'exploitation d'un réseau et non de quelques lignes). Imposer un cahier des charges commun à tous les opérateurs relatif à l'information horaire et à la distribution, ne constitue pas à mes yeux un obstacle à la libre concurrence : le cas échéant, un opérateur qui vendrait tout ou partie d'un transport d'un autre opérateur se comporterait comme un agent de voyage et aurait donc droit à une rétribution.

Les différents opérateurs paieront les mêmes péages, on peut leur imposer de fournir les mêmes prestations de vente. Certains opérateurs ne l'entendent pas de cette oreille, d'où la nécessité d'une intervention législative.

Tout cela constitue une raison supplémentaire pour défendre nos demandes :

- un même cahier des charges pour tous,*
- une base de données unique : c'est faisable et n'oblige pas les opérateurs à livrer leur secret commercial, qui n'est pas le niveau des prix proposés (et publiés en temps réel ou à l'avance), mais les quotas de places vendus à ces différents niveaux.*

Il importe donc d'essayer d'encadrer la liberté absolue que conduirait chaque opérateur à disposer de son propre circuit de vente et dont les conséquences seraient plus graves en trafic national, avec le risque d'écrémage, qu'en trafic international. »

Le guichet unique du système de transport public suisse est un exemple de distribution intégrée multimodes et multiopérateurs associé à un système de compensation collective : le service direct¹⁹ de l'Union des Transports Publics (suisse) : « *Le "Service direct" assure qu'il soit possible de voyager sur la plupart des moyens de transports publics suisses (TP) avec un seul titre de transport. Il s'agit en l'occurrence d'une communauté tarifaire couvrant toute la Suisse, à laquelle participe la majorité des entreprises des TP. Les produits les plus connus sont l'abonnement général et l'abonnement demi-tarif. La gestion du Service direct est un domaine d'activité de l'UTP.* »

Pour le cas français, la pluralité d'opérateurs doit être totalement transparente vis à vis de l'utilisateur, comme en Angleterre et en Suisse. Le système de distribution le plus opportun ne serait pas assuré de façon autonome par chaque opérateur mais régulé, en partant du principe qu'il doit être assuré par l'opérateur « majoritaire » dans la gare concernée et permette l'achat de l'ensemble des trajets ferroviaires internes.

La distribution est une des composantes d'amélioration des transports ferroviaires pour aller vers une augmentation de la capacité des transports publics à permettre un déplacement sans couture, de porte à porte et autoriser ainsi l'appropriation de système ferroviaire par tous.

Enfin, la distribution ferroviaire évoluera aussi avec le développement des vendeurs indépendants, qui doivent pouvoir être associés à la vente de l'ensemble des relations ferroviaire internes. On peut citer l'exemple de Capitaine Train : <http://www.capitainetrain.com/>

☛ **En dehors de l'open access international, la distribution doit relever du principe du guichet unique, qui doit être organisé :**

- par les conventions pour les relations TET et TER,
- par la loi pour les autres relations internes.

¹⁹ http://www.voev.ch/chdirect_f.html

4. LA QUALITE DE SERVICE

Les attentes en matière de qualité de service concernant les nouveaux opérateurs se déduisent facilement de celles à l'égard de l'opérateur historique, dans ce domaine.

4.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS

La qualité de service est attendue par les voyageurs à plusieurs niveaux de leur voyage, au moment de la réalisation de la prestation de service de transport, particulièrement en gare, à bord des trains et en cas de situation perturbée.

Les attentes relatives à l'information horaire et tarifaire sont évoquées au chapitre 1.

- **La qualité de service en gare** (pour mémoire : elle ne concerne pas directement les opérateurs ferroviaires objets de l'étude).

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, la qualité de service en gare concernera pour partie des prestations délivrées par une autre entité que l'opérateur ferroviaire²⁰.

Les attentes essentielles portent sur :

- la propreté des quais et des espaces,
 - l'organisation des espaces et des cheminements, des salles d'attente de capacité suffisante,
 - le confort et l'ergonomie générale,
 - l'information statique et dynamique (temps réel) sur les autres modes de transport,
 - le Wi-Fi gratuit en gare,
 - la réduction du temps d'attente et la disponibilité des guichets.
- **La qualité de service à bord**

Evidemment, le niveau de service à bord est variable selon le type de mission assurée par le train (durée, distance, niveau de prix ou de gamme choisi par le voyageur...).

²⁰ Un décret relatif aux prestations de service délivrées par les gares aux opérateurs ferroviaires est en cours d'élaboration.

Les points suivants sont les critères qui reviennent systématiquement :

- le bon fonctionnement des équipements de confort (rideaux, portes, accoudoirs, poubelles, tablettes, éclairage, prises de courant, climatisation etc.) et des équipements d'information sonore et visuelle (plans des lignes et informations écrites à jour, écrans d'information en temps réel, sonorisation etc.),
- l'information sur l'état des places réservées (dans le cas où la réservation est facultative, cf. chapitre 3.2) doit être claire : les places réservées doivent pouvoir être immédiatement identifiables par tous les voyageurs qu'ils aient réservé ou non,
- la restauration doit être simple mais correcte, chaude si possible en fonction de la durée du trajet, mais surtout présente sur toutes les relations ; le plateau froid est une alternative appréciée aux sandwichs de toutes formes.
- les toilettes doivent être propres et maintenues propres, accessibles, approvisionnées (notamment en eau), l'information du fait de savoir si elles sont utilisables en gare ou non doit être claire,
- les espaces de circulation dans les voitures doivent être propres, les portes et dispositifs d'accès en bon fonctionnement,
- les places assises en nombre suffisant et, plus largement, la gestion de la capacité d'emport disponible doit pouvoir varier en fonction de la charge prévisible du train,
- le retour des wagons-lits est souhaité !
- le transport des vélos doit être généralisé,
- un accès Wi-Fi dans certains trains et, surtout, l'amélioration du réseau téléphonique 3 G (ce point ne dépendant pas directement des opérateurs ferroviaires),
- la ponctualité est évidemment l'attente principale des voyageurs. Pour Jean SIVARDIERE, « *cette ponctualité dépend de trois facteurs qui se partagent à peu près équitablement la responsabilité des retards de trains : la "performance de l'entreprise", c'est-à-dire sa capacité à entretenir le matériel ou à prévoir du personnel de réserve ;*

les “infrastructures“, alors que l'usure de caténaires ou le manque de capacités et la saturation des réseaux peuvent provoquer des ralentissements du trafic donc des retards ; et enfin, la “société“ et tous ses actes, allant du vol de câbles à l'agression des conducteurs en passant par les suicides. La libéralisation ne peut avoir qu'un impact sur le premier facteur, à savoir la qualité de la performance de l'opérateur ferroviaire», souligne le président de la FNAUT²¹. »

Concernant les baromètres de ponctualité des lignes, les demandes portent sur une meilleure transparence du mode de calcul de la ponctualité (intégrant les trains supprimés), tenant compte du point de vue du voyageur et distinguant, notamment, la ponctualité des jours de semaine (en distinguant heures de pointe/heures creuses) de celle des fins de semaine. Ces informations devraient pouvoir être disponibles train par train pour les plus fréquentés.

Ces demandes seront portées par la FNAUT au haut comité de la qualité de service dans les transports. A noter que RFF publie de son côté ses données de suivi de la régularité des trains et des causes de retard sur le RFN²².

- la sûreté (au sens de sécurité des personnes et des biens).

☛ Les attentes des voyageurs en matière de qualité de service à bord des trains sont fortes et constituent autant d'attentes auprès des nouveaux opérateurs.

C'est en matière de ponctualité qu'une amélioration rapide de la qualité est attendue, même si celle-ci ne dépend que partiellement de l'opérateur ferroviaire.

L'amélioration de la transparence et de la pertinence des baromètres de ponctualité est une des demandes que nous formaliserons au haut conseil de la qualité de service dans les transports.

- **la gestion des situations perturbées et l'assistance aux voyageurs**

Les attentes des voyageurs sont également fortes en ce qui concerne l'information en situation perturbée prévue ou inopinée et les modalités d'assistance aux voyageurs en cas de perturbation de longue durée, particulièrement à bord des trains.

²¹ Le Figaro, 8 novembre 2011.

²² <http://www.rff.fr/fr/gestion-page-d-accueil/actualites/regularite-trains-chiffres-retard>

Parmi les modalités d'assistance, on peut citer la prise en charge ou la fourniture directe de boissons et alimentation, la poursuite du voyage par le mode ferroviaire, la poursuite du voyage par un autre mode et l'hébergement. La réactivité et la pertinence des modalités d'assistance dépendent des choix et dispositions d'organisation de chaque transporteur ferroviaire.

C'est sur l'ensemble de ces critères en matière de qualité de service en gare (pour la part qui leur reviendra), à bord des trains et de gestion des situations perturbées que les nouveaux entrants seront évalués et qu'ils doivent se différencier !

4.2 EXIGENCES JURIDIQUES

Parmi l'ensemble des exigences relatives à la qualité de service, quel est le régime juridique de l'assistance aux voyageurs en cas de situation perturbée ? Il convient de se demander selon quelles modalités elle est prévue par les différentes conventions et textes applicables au transport ferroviaire de voyageurs.

La réglementation européenne relative aux transports, en général, et aux transports ferroviaires de voyageurs en particulier, présente la spécificité de renvoyer à des textes supranationaux ayant la valeur de conventions internationales.

Ces textes sont les suivants :

- Règles Uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (RU-CIV) Appendice A, de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole du 3 juin 1999. Ces règles sont appliquées par la plupart des Etats membres de l'UE et l'UE elle-même vient d'y adhérer en juillet 2011. Le règlement européen N° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaire indique à l'article 4 que les RU-CIV régissent le contrat de transport.

Les RU-CIV n'évoquent pas la question de l'assistance.

- Les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC - CIV/PRR) qui ont pour but de garantir l'application de conditions contractuelles uniformes dans le transport national et international des voyageurs par chemin de fer, pour autant que cela soit approprié et possible. Les GCC-CIV/PRR ont été élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT), lequel en recommande l'utilisation à ses membres. Celles-ci sont intégrées par la SNCF dans ses « Tarifs Voyageurs » et font donc partie de ses conditions générales de vente.

Celles-ci prévoient au point 9.4 des dispositions relatives à « l'impossibilité de poursuivre le voyage le même jour » : « *Sous réserve du point 9.5.2 ci-dessous, lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et :*

a) organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou

b) rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris.

Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.) ».

Ces dispositions sont intéressantes mais mériteraient d'être précisées ou d'être plus directives. La disposition « peut proposer des transports alternatifs » n'a pas de caractère contraignant. La condition de mise en œuvre de l'assistance : « ne pas pouvoir poursuivre son voyage le même jour » est trop large.

- L'article 18 du règlement européen N° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires prévoit :

« Assistance

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement :

a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés ;

b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible ;

c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent. »

Ces dispositions sont relativement précises et favorables au voyageur.

L'article L. 2151-2 du code des transports indique qu'un certain nombre de dispositions du règlement européen N° 1371/2007 ne s'appliquent pas durant une période de cinq ans, renouvelable deux fois. L'article 18 relatif à l'assistance fait partie des dispositions dont l'application obligatoire est renvoyée à une période lointaine. Ces dispositions ne s'appliquent donc que pour les relations internationales (cf. chapitre 5.1.2).

La dernière phrase de l'article indique qu'une autorité organisatrice peut décider d'appliquer volontairement tout ou partie des dispositions facultatives du règlement.

☛ Les dispositions de l'article 18 du règlement européen 1371/2007 devraient pouvoir être appliquées par l'ensemble des transporteurs ferroviaires internes.

En ce qui concerne le rôle de la SNCF en matière d'assistance à des convois ferroviaires d'autres EF et qui seraient défaillants, on peut relever qu'il s'agit, en tant que gestionnaire d'infrastructure délégué, de libérer le réseau, c'est-à-dire de secourir le train.

Ce rôle ne porte pas sur l'assistance aux voyageurs qui dépend des moyens qui seront mis en œuvre par chaque EF (coordination et mise en œuvre des moyens d'assistance, de substitution et d'information en temps réel). Ce rôle pourrait être amené à évoluer, par exemple s'il devenait opérateur majoritaire dans une zone. De manière générale, il est souhaitable que les opérateurs soient incités à mettre en place des accords entre eux sur ces questions d'assistance en cas de situation perturbée inopinée. Il reste que la question du pilote opérationnel de ce type d'opération peut se poser.

☛ Les dispositions prises au préalable par les EF en ce qui concerne l'assistance aux voyageurs (modalités, portée) devront être étudiées de près ; des accords entre EF sont souhaitables.

4.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE

C'est sur la base de l'analyse des services ferroviaires rendus par des nouveaux entrants que des propositions d'améliorations de ces services pourront être formulées.

Un certain nombre d'autres questions relatives à la qualité de service peuvent se poser :

- Certains services s'inscriront-ils dans une démarche de certification de services ? La FNAUT a émis un certain nombre de préconisations afin de renforcer la portée et la crédibilité de ces démarches, dans une étude²³ relative à l'analyse de la certification des services de transports en mars 2008.
- Quelle sera la place des représentants des usagers dans le dispositif de gouvernance des gares qui est en train de se construire ?

²³ L'étude est téléchargeable à : <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/etudes-et-debats/137-certification-dans-le-secteur-des-transport.html>

5. L'APRES-VENTE

Du point de vue juridique, les questions les plus importantes sont celles liées à la mauvaise exécution du contrat de transport à l'occasion des retards. Face au nombre des litiges et à l'importance limitée de leur montant (en dehors de cas exceptionnels), des dispositifs de dédommagements forfaitaires ont été développés sous la forme d'engagements commerciaux, qui sont imposés par le droit, dans un certain nombre de secteurs des transports ferroviaires.

5.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS

Au vu des niveaux actuels de ponctualité des services ferroviaires, les attentes des voyageurs sont les suivantes :

- modalités d'échange et de remboursement des billets simples,
- dédommagements commerciaux forfaitaires du type de l'Engagement Horaire Garanti de la SNCF, pour les déplacements occasionnels, couvrant les retards au cours des voyages avec correspondance dont le parcours initial est un TER,
- dédommagements commerciaux forfaitaires adaptés à la situation des abonnés (incluant les abonnements multimodaux), pour les grandes lignes et les TER,
- conditions d'application et de mise en œuvre transparentes,
- des procédures efficaces et rapides de traitement des demandes.

☛ **Les dédommagements commerciaux doivent être généralisés à l'ensemble des types de voyages ferroviaires et doivent être mis en place par tous les opérateurs ferroviaires sur le RFN.**

5.2 EXIGENCES JURIDIQUES

- **La responsabilité du transporteur en cas de retard**

Quelles sont les règles juridiques applicables au transport des voyageurs, sous l'angle de l'indemnisation des préjudices causés par la mauvaise réalisation du contrat de transport ayant entraîné un retard ?

- les RU-CIV de la COTIF, notamment à l'article 32, prévoient le principe de la responsabilité du transporteur en cas de retard, mais n'évoquent pas de dédommagements commerciaux,

- le règlement européen N° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, dont l'article 17 prévoit notamment :

« 1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes :

- . *a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;*
- . *b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus. »*

Toutefois, l'article 2 (alinéa 4 relatif aux services ferroviaires intérieurs et alinéa 5 relatif aux services ferroviaires régionaux et urbains) autorise les Etats membres à différer l'application des dispositions du règlement, à l'exclusion des articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1. L'article L. 2151-2 du code des transports, résultant de la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires, prévoit que la France a choisi de mettre en œuvre cette option.

Les dispositions de l'article 17 du règlement N°1371/2007 relatives à l'indemnisation relative au prix du billet (en cas de retard) ne s'appliquent donc qu'aux liaisons internationales au départ ou à destination de la France mais pas aux trajets ferroviaires internes.

☛ L'article 2 du règlement européen N°1371/2007 autorisant les Etats membres à différer l'application des dispositions les plus protectrices des droits des voyageurs doit être modifié.

Le tableau suivant synthétise les modalités d'application du règlement N°1371/2007 en fonction des dispositions du code des transports. Il n'y a donc que la partie absolument obligatoire des dispositions du règlement qui s'applique directement en France. Ces dispositions concernent notamment la disponibilité des billets, la responsabilité du transporteur et les informations relatives aux conditions de transport des personnes handicapées. Isabelle BON-GARCIN relève²⁴ que : *« Néanmoins les principales dispositions du règlement ne peuvent pas faire l'objet de dérogation. Cette application impérative d'un socle de droits minimums concerne la disponibilité des billets et les réservations, la responsabilité du transporteur à l'égard des voyageurs et de leurs bagages, le droit au transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite, ainsi que les mesures relatives à la sécurité personnelle des voyageurs ».*

Pour autant, même sur les dispositions couvertes par ces articles, l'utilisation du conditionnel, de réserves et d'exceptions, tend souvent à donner à ces obligations un caractère potestatif !

²⁴ Revue de droit des transports, novembre 2011.

Tableau récapitulatif de l'application du règlement 1371/2007 en France

Dispositions du code des transports résultant de la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires.

Entre Etats Membres	Etats Membres/Etat tiers/Etat membre	International	Interne	
			transport urbain, TER	TET/TGV
Application de tous les articles.	Application de tous les articles.	Application de tous les articles.	<p>Article L. 2151-2 alinéa 1 du code des transports : application des seuls articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du règlement sans limite de temps pour cette dérogation à l'application du règlement (permise par l'article 2 du règlement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 9 « Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations » • Article 11 « Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages » • Article 12 « Assurance » • Article 19 « Droit au transport » • Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs » • Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite » <p>Article L. 2151-2 alinéa 3 du code des transports : une AO peut décider d'appliquer tout ou partie des dispositions facultatives du règlement.</p>	<p>Article L. 2151-2 alinéa 2 du code des transports : application des seuls articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du règlement pour une période de 5 ans renouvelable deux fois par décret :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 9 « Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations » • Article 11 « Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages » • Article 12 « Assurance » • Article 19 « Droit au transport » • Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs » • Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite » <p>A l'issue de cette période, l'ensemble des dispositions du règlement est applicable.</p>

nota : un trajet interne, partie d'une liaison internationale est considéré comme un trajet interne

- les dispositions des GCC-CIV/PRR prévoient à l'article 9.2 Retards effectifs :
 - . **9.2.1** Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 9.1.1 let. a ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, le transporteur l'indemnise à hauteur de 25 % du prix du transport tel que défini au point 9.3.1 ci-dessous. Pour un retard de 120 minutes ou plus, l'indemnité est égale à 50 % du prix du transport tel que défini au point 9.3.1 ci-dessous. Le présent article s'applique sous réserve des dispositions du point 9.5 ci-dessous.
 - . **9.2.2** A la demande du voyageur, le personnel du transporteur dont le train a subi un retard ou tout autre personnel dûment autorisé lui remet une attestation constatant ce retard.
 - . **9.2.3** Le voyageur fait valoir son droit à indemnisation dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train, en présentant le titre de transport original à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à l'un des transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport. Si le transporteur lui a délivré une attestation de retard, celle-ci doit aussi être présentée.

Ces dispositions ne s'appliquent pour la France qu'à la SNCF, puisqu'elle est, à l'heure actuelle, la seule EF membre du CIT en France en ce qui concerne le transport de voyageurs. Quelle sera la politique des nouveaux entrants à ce sujet ?

- L'EHG SNCF tel que prévu par ses Tarifs Voyageurs :

« Les voyageurs des trains à réservation obligatoire (TGV, TéoZ, Lunéa) et Intercités qui subissent un retard d'au moins 30 minutes dont la cause est imputable à la SNCF bénéficient, à titre commercial, d'une compensation en Bons voyage équivalant à :

- 25% du prix du trajet effectué pour les retards inférieurs à 2 heures ;
- 50% du prix du trajet effectué pour les retards compris entre 2 heures et 3 heures ;
- 75% du prix du trajet effectué au-delà de 3 heures.

Les Bons voyage sont valable 6 mois et sont acceptés en paiement de prestations de transport ferroviaire de la SNCF sur des trajets nationaux. Les mêmes voyageurs ont alternativement la possibilité d'obtenir une compensation en euros équivalant à :

- 25% du prix du trajet effectué pour un retard d'au moins 60 minutes ;
- 50% du prix du trajet effectué pour un retard compris entre 2 heures et 3 heures ;
- 75% du prix du trajet effectué au-delà de 3 heures.

La compensation en euros est uniquement versée si son montant est supérieur à 5 euros.

Les modalités de compensation sont indiquées sur les enveloppes régularité disponibles en gare ou, lorsque le retard est de plus de deux heures, distribuées à bord.

Les situations exceptionnelles bénéficient d'un traitement particulier. »

Cet ajout de l'EHG dans les conditions générales de vente de la SNCF est récent et contribue à renforcer son existence juridique ainsi que les droits des voyageurs dans ce qui reste un contrat d'adhésion. Il est probable que non, sauf accord.

Une des questions que pose la compensation en Bons voyages est de savoir s'ils pourront être acceptés par les autres EF.

Compte tenu de la jurisprudence récente (arrêt de la Cour de cassation du 28 avril 2011²⁵) concernant la non réparation des préjudices subis par les voyageurs en cas de retard ou d'annulation de train, l'EHG de la SNCF proposant des dédommagements forfaitaires constitue une solution acceptable. Il s'applique actuellement pour les voyages occasionnels effectués sur un trajet grandes lignes, quand la responsabilité de la SNCF est engagée.

Cet arrêt est venu rappeler le principe énoncé à l'article 1150 du Code civil et a décidé que la SNCF ne peut être tenue responsable que de l'indemnisation des dommages prévisibles lors de la conclusion du contrat de transport. Ainsi, la SNCF n'est pas tenue d'indemniser ses voyageurs des conséquences préjudiciables liées au retard de train si elles n'étaient pas prévisibles.

Faudrait-il ouvrir cette indemnisation à des assurances optionnelles ou à un niveau de prix plus élevé permettant d'obtenir de meilleurs remboursements ? Ce n'est sans doute pas une piste à privilégier !

Enfin, il conviendra de dresser les limites et proposer du contenu aux dispositions de l'article L. 1222-12 du code des transports : « *L'utilisateur qui n'a pu utiliser le moyen de transports pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transports a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transports non utilisé ou de l'abonnement. L'acte de remboursement est effectué par l'autorité ou l'entreprise qui lui a délivré l'abonnement ou le titre de transports dont il est le possesseur. Lorsque des pénalités pour non-réalisation du plan de transports adapté sont par ailleurs prévues, l'autorité organisatrice de transports peut décider de les affecter au financement du remboursement des usagers* ».

La notion d'impossibilité de pouvoir utiliser le moyen de transport pour lequel l'utilisateur a contracté doit être précisée en ce qui concerne la période de temps, le champ géographique et les conséquences pour le voyageur. La FNAUT fera des propositions en ce sens.

²⁵ Cass. Civ. 1^{ère}, 28 avril 2011 ; n°10-15056

- **La responsabilité du transporteur en cas d'accident**

La responsabilité du transporteur ferroviaire en cas d'accident relève, selon la jurisprudence, d'une obligation de résultat. L'obligation de sécurité de la SNCF s'étend à partir du moment où le voyageur commence à monter à bord du train et jusqu'au moment où il achève d'en descendre. Cette jurisprudence est très protectrice de la victime notamment en ce qui concerne le champ d'application de la responsabilité civile contractuelle et des conditions d'exclusion de la faute de la victime comme fait exonératoire.

A l'égard des nouveaux entrants, on peut se demander si cette jurisprudence se montrerait aussi favorable à la victime. Celle-ci ne concerne, pour le moment, qu'un transporteur cumulant les caractéristiques d'être un établissement public, en situation de monopole de droit (au moins encore sur les liaisons ferroviaires internes) et de monopole de fait, et qui, de plus, avait également la qualité de propriétaire des infrastructures jusqu'en 1997.

On peut enfin relever une certaine fragilité du régime français qui est défini par la jurisprudence et non par la loi, notamment face à l'existence de corpus de règles parfois moins favorables (telles celles de la COTIF ou les GCC-CIV/PRR) qui s'appliquent, sous réserve du droit national. Il peut y avoir une difficulté dans la mesure où des discussions pourraient surgir concernant l'inclusion effective de la jurisprudence dans le champ du droit national.

5.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE

- **La responsabilité du transporteur en cas de retard**

Les dispositions de l'EHG de la SNCF constituent une base relative aux dédommagements commerciaux en cas de retard qui devrait pourvoir être appliquée par l'ensemble des EF.

Un certain nombre de points pourraient être améliorés :

- De manière générale, ces dédommagements doivent être objectivisés (nature des causes des retards, détermination des cas de force majeure, mode de calcul des seuils de 30 minutes). Ils doivent être adaptés aux abonnés (seuils de déclenchement, modalités de remboursement). L'adaptation peut comporter des mesures de dédommagement commercial qui ne sont pas uniquement un montant financier. Ils doivent être versés ou transmis au voyageur dans un délai ne dépassant pas un mois à compter de la demande.
- Les dédommagements commerciaux dus par une EF au voyageur en cas de retard lié au train d'une autre EF (correspondance ou autre circulation ferroviaire) doivent être versés au voyageur, à charge pour elle d'en demander compensation à l'EF responsable.

- Les dédommagements doivent pouvoir être transposés aux voyages avec correspondance. Aujourd'hui, si un TGV n'attend pas une correspondance TER en retard, le voyageur n'a droit à aucun dédommagement, au motif que le train grandes lignes est arrivé à l'heure. Cette démarche n'est pas admissible du point de vue de l'utilisateur.
- Ce régime commercial d'indemnisation des retards peut être non numéraire pour les courtes distances. Il doit être adapté aux trajets quotidiens, de courte ou longue distance.
- Le niveau d'indemnisation doit être a minima du niveau prévu par l'article 17 du règlement européen.
- Il convient d'améliorer l'information du voyageur sur ces dispositifs d'indemnisation commerciale forfaitaire et sur leur portée. C'est un forfait commercial qui n'est pas un plafond : une demande de dédommagement complémentaire peut toujours être faite auprès de l'entreprise, de son médiateur, voire au contentieux dans la limite de la jurisprudence actuelle de la Cour de cassation.
- Il convient de préciser clairement aux voyageurs quels sont les interlocuteurs et la procédure à suivre, de donner la possibilité d'adresser le dossier par courrier, fax ou mail ; de prévoir des délais de traitement rapides et portés à leur connaissance. Le fait d'exiger l'original du billet peut être source de difficultés pour le voyageur s'il en a besoin à un autre titre (remboursement, comptabilité, etc.).
- Les conventions TER ne prévoient qu'exceptionnellement des dédommagements systématiques en cas de retard dus à la SNCF (le cas de la convention TER Pays de la Loire en est un exemple). Ce principe est pourtant posé par une disposition peu appliquée du code des transports. Cette demande s'adresse donc à la fois aux nouveaux opérateurs du point de vue de leur politique commerciale et, du point de vue des régions, dans les conventions de régionalisation des TER. Cette demande est encore renforcée lorsqu'il s'agit de liaisons longues distances hors TER.
- Les dispositions relatives aux modalités d'échange et de remboursement des billets en cas de perturbation doivent être fluidifiées et doivent permettre de reprendre un titre de transport même dans le cas d'un prix de marché.
- L'ensemble du dispositif doit pouvoir porter sur l'indemnisation en raison des annulations de trains, qu'il s'agisse d'une indemnisation liée à l'annulation d'un train précis ou, dans le cas d'un abonné, proportionnelle au nombre de trains annulés sur la période de validité de l'abonnement.

- Une modification des dispositions législatives du code des transports devrait avoir pour objectif de rendre l'ensemble du règlement applicable lorsque le trafic ferroviaire interne sera ouvert à la concurrence.
- Les dispositions du type de l'EHG doivent être améliorées et généralisées à toutes les EF.

- **La responsabilité du transporteur en cas d'accident**

Le régime des avances du règlement européen est déterminé par l'article 13²⁶ qui prévoit le versement systématique d'avances en cas de blessures ou de décès. Il s'agit d'un progrès souhaitable et généralisable.

La FNAUT a exprimé son soutien à la proposition de loi assimilant le régime des victimes d'accidents ferroviaires à celui des victimes d'accidents de la circulation routière.

Cette proposition de loi²⁷ a été adoptée en première lecture par l'Assemblée Nationale le 16 février 2010 puis a été transmise au Sénat, mais est actuellement au point mort. Elle concerne les transports ferroviaires dans la mesure où une des modifications consisterait à unifier les régimes de responsabilités des victimes d'accidents de la circulation et des victimes d'accidents ferroviaires, en faisant bénéficier ces derniers des avantages du régime très protecteur de la loi « Badinter »²⁸.

La FNAUT souligne l'intérêt de ce texte puisque le régime de responsabilité en cas d'accident ferroviaire découlant de la modification envisagée présenterait les avantages suivants :

- Une harmonisation du régime de responsabilité au regard de la qualité de la victime d'un accident ferroviaire : la distinction entre le passager couvert par un contrat de transport (responsabilité contractuelle) et la personne qui n'a pas cette qualité²⁹, (responsabilité délictuelle) n'aura plus lieu d'être, les deux régimes de responsabilités étant dès lors unifiés.

²⁶ Cet article n'est toutefois pas applicable aux transports ferroviaires internes, du fait des dispositions de l'article L. 2151-2 du code des transports.

²⁷ http://www.assembleenationale.fr/13/dossiers/victimes_dommages_corporels.asp proposition de loi n° 2055.

²⁸ Loi n°85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation.

²⁹ Telle la situation d'un voyageur attendant sur un quai et accidenté du fait de la circulation d'un train ou s'étant trompé de train (arrêt de la Cour de cassation du 1er décembre 2011).

- Une harmonisation du régime de responsabilité s'appliquant au mode ferroviaire, les tramways circulant "sur des voies qui ne leurs sont pas propres", c'est à dire sur la voie publique, étant à l'heure actuelle inclus dans le champ d'application de la loi Badinter, alors que les victimes d'accidents ferroviaires impliquant des véhicules qui circulent sur leurs propres voies en sont exclus.
- Une meilleure information des victimes d'accidents ferroviaires sur l'étendue de leurs droits : le nouveau régime sera fixé par la loi et les conditions d'engagement de la responsabilité de l'opérateur ferroviaire seront objectives puisqu'il y aura responsabilité dès qu'un véhicule ferroviaire à moteur sera impliqué. Une des difficultés du régime actuel de responsabilité est qu'il est d'origine jurisprudentielle.

Celle-ci est naturellement moins facile à cerner qu'une source législative. La jurisprudence est indéniablement une source du droit mais il n'est parfois pas aisé de saisir les contours du régime de responsabilité du transporteur ferroviaire qu'elle a déterminé. La question des éventuels revirements de jurisprudence peut également se poser. Une stabilisation et une objectivation du régime de responsabilité, du fait d'une intervention législative, remédieront à ces inconvénients.

- C'est l'entreprise ferroviaire qui devra aller vers l'accidenté et lui faire une offre d'indemnisation et non l'inverse comme c'est souvent le cas à l'heure actuelle. De plus, ces difficultés sont renforcées dans la mesure où l'exploitant ferroviaire³⁰ est un établissement public, disposant d'un monopole de droit. De nombreuses victimes d'accidents impliquant des opérateurs ferroviaires attendent « naturellement » une prise de contact « spontanée » de sa part, ce qui ne se produit pas systématiquement, loin de là.
- Les victimes des accidents ferroviaires seront couvertes par un régime de responsabilité identique à celui des victimes d'accidents routiers, qui sera le même quelle que soit l'entreprise ferroviaire concernée³¹ et qui mettra la victime d'accident ferroviaire au même niveau de sécurité juridique que la victime d'accident routier.
- Les difficultés rencontrées par le voyageur victime d'un accident à prouver sa qualité de contractant, du fait notamment de l'absence de conservation de son titre de transport, seront éliminées.
- Enfin, le nouveau dispositif pourrait contribuer à la diminution des contentieux devant les juridictions.

Certains litiges, notamment ceux relatifs aux dédommagements en cas de retard, peuvent être traités par les modes alternatifs de règlement des litiges. Nos attentes et points d'améliorations concernant les dispositifs de médiation sont évoqués au chapitre 6.

³⁰ qu'il s'agisse de transport ferroviaire sur le RFN ou de transport ferroviaire urbain

³¹ qu'il s'agisse de l'opérateur "historique" ou non

6. LA GOUVERNANCE

La crise des nouveaux horaires du service annuel 2012, mis en place au changement de service du 11 décembre 2011, a révélé un déficit dans la participation des citoyens aux choix relatifs au système ferroviaire. Trois sujets peuvent être étudiés sous un angle juridique dans le cadre de l'amélioration de la gouvernance d'un système ferroviaire ouvert à la concurrence :

- une gouvernance prenant en compte les attentes des voyageurs,
- la médiation pour le traitement des litiges individuels,
- la gouvernance de l'offre.

6.1 DEFINITION DES ATTENTES DES VOYAGEURS

- **Gouvernance prenant en compte les attentes des voyageurs**

La gouvernance doit permettre d'améliorer la concertation avec les associations, notamment au niveau régional, d'assurer la représentation des usagers auprès des nouveaux entrants et d'élargir les comités de lignes à l'ensemble des dessertes ferroviaires. Il faut commencer par les dessertes ferroviaires conventionnées qui ne relèvent pas, pour l'instant, de l'obligation de mettre en place des comités de ligne : les TET.

Pour ce qui est de la gouvernance globale, la haute autorité de la qualité de service dans les transports est une instance qui devrait pouvoir être en mesure d'informer les voyageurs sur leurs droits et sur le niveau de ponctualité. Elles devraient aussi pouvoir faire des propositions susceptibles d'améliorer le niveau de qualité des transports publics³².

- **Médiation pour le traitement des litiges individuels**

C'est un mode de résolution des litiges simple, peu contraignant, assez rapide (en général deux à quatre mois), gratuit (le seul coût est l'adhésion à une association de consommateurs si le voyageur souhaite recevoir son aide pour saisir le médiateur compétent, en fonction des dispositions législatives relatives à la consultation juridique pour autrui), par opposition à la saisine de la justice.

³² Le champ de compétence de la haute autorité est l'ensemble des transports publics terrestres et aériens.

Un tel dispositif permet de renforcer la satisfaction des consommateurs et préserve leurs droits. La médiation se généralise dans tous les secteurs de la consommation. Il convient de veiller à ce qu'elle ne se banalise pas, puisqu'elle donne satisfaction, et de rappeler que le médiateur, pour avoir la qualité de tiers, ne peut être issu directement de l'entreprise !

- **Gouvernance de l'offre**

Dans ce domaine, les attentes des voyageurs portent essentiellement sur les points suivants.

Elles concernent d'abord les dessertes, surtout transversales, entre villes moyennes, relevant de lignes à trafic moyen ou faible, mais aussi des transversales entre grandes villes dont le trafic potentiel est beaucoup plus élevé que celui constaté aujourd'hui. En effet, les dessertes actuelles sont très médiocres à cause d'infrastructures déficientes ou de fréquences insuffisantes. Toutes ces relations sont aujourd'hui devenues déficitaires et relèvent du service public.

Elles concernent ensuite la cohérence du système de dessertes ferroviaires. Qui sera en charge de la cohérence des services, de la compatibilité des horaires et des correspondances entre les différentes familles de trains (internationaux, TGV, TET, TER) ?

Il convient d'éviter le morcellement des sources d'information horaire, d'information tarifaire, l'hétérogénéité des tarifs et la fragmentation de la distribution (cf. chapitre 1, 2 et 3).

La question politique est celle du type de concurrence (par ou pour le marché) et de la consistance de l'offre. Celle-ci dépend de l'AO, dans le cas d'une ouverture à la concurrence pour le marché. Dans ces conditions, l'ouverture "par le marché", comme l'Europe le prescrit sur les lignes internationales, est impensable pour les lignes intérieures. Outre le risque d'écroulement des lignes les plus rentables, elle fragiliserait la SNCF qui garderait à sa charge les dessertes d'équilibre du territoire.

L'ouverture "pour le marché" fait que l'Etat doit se positionner comme autorité organisatrice pour l'ensemble des dessertes ferroviaires, rentables ou non, et rédiger un cahier des charges, dont l'application doit être assurée par toutes les EF et concrétisant ainsi les exigences de sa politique des transports.

Concernant la réouverture de lignes régionales, en revanche, les régions sont décisionnaires. *« Elles pourront donc parfaitement faire appel à d'autres exploitants que la SNCF, si elles le souhaitent. Ce choix de l'opérateur peut cependant amener par ailleurs des innovations dans l'exploitation des TER : aménagement des horaires, augmentation de la fréquence des trains sur une ligne, etc. En dopant ainsi l'offre, le nombre de voyageurs augmente. La démarche est donc rentable pour les régions »*, souligne Jean SIVARDIERE³³.

³³ Le Figaro, 8 novembre 2011.

6.2 EXIGENCES JURIDIQUES

- **Gouvernance prenant en compte les attentes des voyageurs**

L'article 5 de la loi n° 83-675 du 26 juillet 1983 modifiée relative à la démocratisation du secteur public, institue, en tant que membres des conseils d'administration des établissements publics et entreprises publiques, des personnalités choisies en raison de leur qualité de représentants des consommateurs ou usagers. Cette règle obligeant à ce qu'il y ait au moins un représentant des utilisateurs des services par conseil d'administration, ne s'applique, par définition, qu'aux EPIC, les distinguant ainsi des sociétés commerciales.

- **Médiation pour le traitement des litiges individuels**

La médiation présente des intérêts pour le traitement des litiges des consommateurs. Elle déjoue le silence de l'entreprise, qui est par lui-même un motif de saisine, et est plus rapide qu'un contentieux. Elle est gratuite, en dehors du coût d'adhésion éventuelle à une association de consommateurs agréée, elle interrompt la prescription et préserve la possibilité de recours contentieux ultérieur.

La médiation a fait l'objet de nombreux travaux afin d'en déterminer une définition et des critères de qualification : notamment, l'avis du 27 mars 2007 du Conseil National de la Consommation relatif à la médiation et aux modes alternatifs de règlement des litiges, la charte de la Commission de la Médiation de la Consommation (créée par l'article L. 534-7 du Code de la consommation) et la directive 2008/52/CE du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

La loi du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative modifiée par l'ordonnance 2011-1540 du 16 novembre 2011 définit la médiation comme un « processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige. »

La loi précise que « le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence » et que la médiation est soumise au principe de la confidentialité, sauf si les parties en conviennent autrement.

Il est nécessaire que le consommateur ait effectué une première réclamation auprès du professionnel et qu'il n'ait pas obtenu satisfaction pour qu'il puisse s'adresser au médiateur, car il n'intervient que lorsque le voyageur et l'entreprise de transport s'opposent sur un litige. Il peut concerner une demande d'indemnisation pour un retard ou une annulation de train, une demande de remboursement d'un billet de train ou d'un abonnement, ou encore une demande d'annulation d'un procès-verbal d'infraction à la police de chemins de fer, ces exemples n'étant pas exhaustifs.

Le silence de l'entreprise n'est pas un obstacle à la saisine d'un médiateur : la plupart des protocoles de médiation, négociés en général avec les associations de consommateurs, prévoient que le voyageur peut saisir le médiateur si l'entreprise ne répond pas à sa réclamation dans un délai d'un mois.

L'intérêt premier de la médiation réside dans le fait qu'elle permet au consommateur de soumettre le litige qui l'oppose au professionnel à un tiers indépendant sans avoir recours à la justice. Il conserve toutefois la possibilité de saisir la justice si la médiation ne lui permet pas d'obtenir satisfaction. D'autre part, l'article 2238 du code civil énonce que la prescription est suspendue durant la saisine d'un médiateur : le consommateur ne risque donc pas de voir ses droits d'ester en justice disparaître parce qu'il aura voulu tenter une résolution amiable de son litige.

Le médiateur statue en droit et en équité, en combinant ces deux visions pour trouver une solution au litige. La solution proposée par le médiateur n'est pas contraignante, c'est une proposition qu'il formule aux parties.

Si la mise en place d'un système de médiation n'est pas une obligation, elle est vivement encouragée par les Pouvoirs publics, dans tous les domaines de la consommation³⁴, ainsi que la plupart des associations de consommateurs puisqu'elle œuvre dans l'intérêt commun des entreprises et de leurs clients.

Enfin, la Médiation permet de dégager chaque année des axes d'améliorations des services, dans le cadre d'un rapport dont il est souhaitable qu'il soit public.

- **Gouvernance de l'offre**

Si la situation est encadrée juridiquement pour les services conventionnés TER et TET, organisés par délégation de leurs AO respectives qui régissent notamment la consistance de l'offre, il n'en est pas de même pour les liaisons relevant de l'open access international et les autres liaisons ferroviaires internes.

Quelle autorité pour veiller à l'articulation et la consistance des dessertes non conventionnées ?

³⁴ Ainsi que cela a été exprimé lors des Assises de la consommation en octobre 2009 <http://www.gouvernement.fr/gouvernement/les-assises-de-la-consommation-0>

Pour ce qui est des services internationaux relevant de l'open access prévu par la directive 91/440 modifiée, il n'y a pas d'autorité organisatrice. Ces liaisons internationales relèvent des "services librement organisés", prévus par l'article L. 2121-12 du code des transports, la limite, du point de vue économique, étant que ces services ne doivent pas porter atteinte à un contrat de service public.

A ce titre, la FNAUT, en ce qui concerne Thello, nouvel opérateur des liaisons nocturnes France-Italie, souhaite que la liaison ferroviaire Paris-Bologne-Florence-Rome ainsi que l'arrêt à Dole de la liaison Paris-Milan-Venise soient rétablis rapidement.

C'est également le cas des liaisons internes non conventionnées, c'est-à-dire les TGV de la SNCF. Elle doit gérer l'ensemble de ses services "selon les principes du service public" mais elle dispose également de l'autonomie de gestion...

La question de la consistance de ces services et de leur articulation avec les autres services ferroviaires, laissés au seul pouvoir de leurs exploitants, peut se poser.

L'inconvénient pour le voyageur est que si l'opérateur décide de se retirer du service, il n'y a pas de recours. Sauf à ce qu'un autre opérateur décide de reprendre ces services.

6.3 AMELIORATIONS ATTENDUES ET POINTS DE VIGILANCE

- **Gouvernance prenant en compte les attentes des voyageurs**

☛ **Celle-ci doit être améliorée avec la mise en place de comités de lignes multipartites rassemblant les EF, les AO, RFF et les représentants des voyageurs, pour l'ensemble des relations ferroviaires : les TER, les TET (le rôle du comité de suivi prévu par la convention doit être renforcé) ainsi que pour l'ensemble des dessertes ferroviaires, regroupées par bassins régionaux. Les réponses apportées aux questions des voyageurs doivent être claires, compréhensibles et engageantes. L'analyse des questions doit être transparente et sincère et doit permettre l'évaluation et la résolution des difficultés rencontrées par les voyageurs.**

Cela n'empêche pas des contacts réguliers, en dehors de ces instances, avec une volonté constructive. Les EF doivent expliciter clairement leurs organigrammes régionaux afin que les associations puissent contacter rapidement le bon interlocuteur. Dans tous les cas, le laps de temps imparti pour ces réunions doit être suffisant.

L'objectif est de mettre en place une véritable concertation et pas seulement une information de dernière minute, qui place les associations d'usagers devant le fait accompli et les empêche de solliciter l'avis des usagers qu'elles représentent, afin de pouvoir faire une synthèse des demandes et des besoins. Elle doit permettre de manifester une meilleure considération aux usagers, que ce soit individuellement ou collectivement.

- **Médiation pour le traitement des litiges individuels**

☛ **Dans l'objectif de renforcer la confiance et la satisfaction des voyageurs, il semble indispensable que toutes les entreprises ferroviaires proposent à leurs clients un service de médiation pour résoudre les litiges qui les opposent. La SNCF et la RATP en ont chacune mis un en place depuis de nombreuses années (1994 pour la SNCF, 1990 pour la RATP).**

Le champ de compétence de la médiation doit couvrir au moins :

- les procès-verbaux d'infraction aux quatre premières classes de contraventions,
- les cas de défaut ou de mauvaise exécution du contrat de transport.

Une autre organisation pourrait consister en la mise en place d'un unique médiateur compétent pour tous les litiges, quel que soit l'opérateur concerné, ou propre au secteur plus large du tourisme. Une telle organisation serait plus simple et accessible pour les consommateurs qui disposeraient alors d'un interlocuteur unique.

Dans le cas d'un litige relevant de plusieurs opérateurs (ex : retards multiples d'un trajet ferroviaire combinant plusieurs opérateurs), des accords entre médiateurs doivent permettre la saisine d'un seul d'entre eux.

- **Gouvernance de l'offre : la méthode d'ouverture à la concurrence**

Quel type de concurrence : par ou pour le marché, quel calendrier d'ouverture, quelle organisation et coordination des différents services ferroviaires et qui en est en charge : ce sont les principales questions relatives à la méthode d'ouverture à la concurrence.

Outre le risque important d'« écrémage », l'ouverture « par le marché » est incompatible avec l'enjeu voulu par les consommateurs et une utilisation simple du mode ferroviaire. Elle n'est donc acceptable que de façon complémentaire : il convient de la limiter à ce qui est strictement obligatoire, en fonction des exigences actuelles du droit européen.

En conséquence, l'ouverture « pour le marché » doit se faire de manière progressive pour une ligne, une prestation particulière (trains de nuit), un groupe de lignes ou une zone géographique, selon le principe des franchises en vigueur en Grande-Bretagne. Il faut éviter le risque d'éclatement de l'opérateur historique national.

☛ **Les exigences suivantes pourraient permettre d'ouvrir à la concurrence dans des conditions satisfaisantes :**

L'Etat doit se positionner comme autorité organisatrice pour l'ensemble des dessertes ferroviaires et rédiger un cahier des charges concrétisant la politique des transports. Des conventions Etat-opérateurs doivent définir l'offre minimale et les résultats attendus.

Pour les services conventionnés TER et TET ainsi que pour les autres services intérieurs, la concurrence doit être ouverte « pour le marché ».

La solution du « guichet unique » au sens large (gare, téléphone, internet), multi-opérateur et multi-mode, pour l'information et la vente à l'échelle de l'ensemble du réseau, est indispensable. La base de données unique peut être gérée par l'opérateur historique, moyennant, évidemment, rétribution financière.

Le système actuel d'encadrement ou de fixation des prix, qu'il s'agisse du barème kilométrique homologué (TER et TET sans réservation), des prix de marché (TET avec réservation et TGV), des tarifs régionaux ou des tarifs sociaux, doit pouvoir être appliqué par les nouveaux entrants.

Une coordination des différents niveaux de service doit être mise en place, qu'il s'agisse de services conventionnés ou non (arrêts, correspondances, fréquences, amplitude horaire), en respectant les prérogatives des AO pour les trains conventionnés.

Un cahier des charges relatif à la qualité de service doit être défini par l'Etat, surtout pour le segment de marché hors AO imposant des accords entre EF pour la réciprocité ou la compatibilité de la distribution.

Un pilote opérationnel du réseau assurant la participation ou la liaison entre les EF et la DCF apparaît comme un point fondamental pour traiter les informations et les mesures à prendre en cas de perturbation inopinée.

Enfin, il faut veiller à la compréhension globale du système pour les voyageurs (cf. les difficultés d'avoir une carte des dessertes ferroviaires ou une explication générale du système tarifaire).

L'enjeu majeur est la pérennisation des dessertes ferroviaires déficitaires. La réduction des coûts d'exploitation est le premier des résultats attendus. Mais, le développement du trafic et des recettes, autre facteur de redressement des résultats financiers, passe par des attentes fortes des voyageurs en terme de qualité de service :

- l'augmentation des fréquences quand elles sont trop faibles pour « amorcer » le trafic,
- une meilleure approche des horaires et des correspondances (effet réseau vu ci-dessus),
- la création de relations directes, élément de confort très important, dope le trafic. Le coût des manœuvres pour les réaliser peut être fortement réduit par l'emploi de personnel polyvalent.

L'enjeu consiste aussi à mettre fin à une gestion des dessertes ferroviaires au jour le jour et à dégager clairement des perspectives d'avenir connues de tous.

• Conclusion

Le succès de l'ouverture à la concurrence ferroviaire reposera probablement sur la capacité des nouveaux entrants à s'insérer dans le paysage ferroviaire actuel, notamment en ce qui concerne la transparence pour le voyageur des combinaisons de tarifs et de trajets entre les différents exploitants, particulièrement pour ce qui est des transports conventionnés.

Les propositions de la FNAUT dégagent des pistes de solutions. Les demandes de modifications des textes législatifs et réglementaires relatifs à l'aspect tarifaire (encadrement tarifaire, tarifs sociaux) constituent, pour la FNAUT, un préliminaire avant toute ouverture à la concurrence et doivent se faire parallèlement à la modification des dispositions du code des transports instituant le monopole de la SNCF.

Les problématiques évoquées par cette étude doivent, à notre sens, être traitées par les Pouvoirs publics avant que l'ouverture à la concurrence ne soit effective, même dans le cadre d'une expérimentation.

La définition des conditions de l'ouverture à la concurrence et les adaptations du système tarifaire appellent à l'élaboration d'une loi d'orientation ferroviaire. Celle-ci pourrait également définir les éléments d'un cahier des charges de qualité de service devant être respecté par l'ensemble des EF.

Ce cahier des charges relatif à la qualité de service ferroviaire, contenant des exigences juridiques, pourrait être défini par l'autorité de la qualité de service dans les transports et devrait être appliqué par toutes les EF souhaitant opérer des services conventionnés (TER, TET).

La prise en compte et l'amélioration des droits des voyageurs par les nouvelles EF est, pour la FNAUT, une des conditions du succès de l'ouverture à la concurrence du secteur ferroviaire. L'ouverture à la concurrence doit être bénéfique pour le voyageur et doit avoir pour objectif d'obtenir une amélioration globale de la qualité de service.

C'est en prenant en compte les attentes des voyageurs, notamment celles relevant du périmètre de leurs droits par le biais d'une intervention législative, que l'ouverture à la concurrence du secteur ferroviaire pourra jouer son rôle au service du développement de la qualité et de l'offre de service ainsi que de l'accélération du report modal.

La FNAUT portera auprès des Pouvoirs publics, autorités organisatrices et exploitants de transports les différentes mesures d'améliorations qu'elle a proposées dans ce document d'analyse.

PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS

L'ensemble des propositions d'améliorations évoquées dans l'étude est repris ici.

INTRODUCTION

☛ **Une modification législative et réglementaire de nombreux textes relatifs à l'organisation des transports ferroviaires de voyageurs est nécessaire afin de permettre une ouverture à la concurrence du secteur du transport ferroviaire de voyageurs et incluant les services routiers en correspondance.**

1. INFORMATION PRECONTRACTUELLE : HORAIRES ET TARIFS

☛ **L'ensemble des voyageurs doit pouvoir disposer d'informations fiables en temps réel, sur les horaires et les situations perturbées, quels que soient les supports de communication qu'ils utilisent, pour l'ensemble des entreprises ferroviaires.**

☛ **L'Union européenne a donc pour objectif un système de libre accès et de transparence pour les informations horaires. Du point de vue des voyageurs, c'est sans doute un atout. Mais pour que cela prenne tout son sens, il faut que ces données puissent être globalisées par un ou des systèmes d'information multimodaux afin de gagner en visibilité et cohérence.**

☛ **Il est primordial d'éviter la fragmentation de l'information horaire, l'idéal étant de pouvoir disposer d'un système d'information multimodal unique. C'est la position que la FNAUT exprime auprès de l'AFIMB.**

☛ Pour les trains relevant des domaines conventionnés : TER et TET, les nouvelles EF doivent pouvoir s'insérer dans les dispositifs d'information existants, notamment les guides et sites d'information TER. C'est le rôle des AO de veiller à l'organisation économique et technique de ce schéma.

☛ Pour les trains n'en relevant pas, c'est à dire les TGV (en dehors des liaisons internationales relevant de l'open access), c'est à l'Etat de jouer ce rôle.

☛ Pour les trains relevant de l'open access, il faut aller soit vers des accords entre EF, éventuellement imposés par la loi, soit vers un système d'information multimodale reprenant les données de ces EF.

☛ Des dispositions législatives relatives aux exigences portant sur l'information tarifaire doivent être élaborées afin qu'elles soient reprises par les conventions ou directement par les EF quand il n'y a pas d'AO.

2. LES TARIFS

☛ L'ensemble du système tarifaire ne concerne que la SNCF et doit donc être rendu applicable, par voie législative, aux autres EF.

☛ L'ensemble des tarifs sociaux doit être applicable par toutes les EF.

☛ Le champ de la carte Enfant Famille doit être étendu à tous les trains de la SNCF et à toutes les EF.

3. LA DISTRIBUTION

☛ En dehors de l'open access, la distribution doit relever du principe du guichet unique, qui doit être organisé :

- par les conventions pour les relations TET et TER,
- par la loi pour les autres relations internes.

4. LA QUALITE DE SERVICE

☛ Les attentes des voyageurs en matière de qualité de service à bord des trains sont fortes et constituent autant d'attentes auprès des nouveaux opérateurs.

C'est en matière de ponctualité qu'une amélioration rapide de la qualité est attendue, même si celle-ci ne dépend que partiellement de l'opérateur ferroviaire.

L'amélioration de la transparence et de la pertinence des baromètres de ponctualité est une des demandes que nous formaliserons au haut conseil de la qualité de service dans les transports.

☛ Les dispositions prises au préalable par les EF en ce qui concerne l'assistance aux voyageurs (modalités, portée) devront être étudiées de près ; des accords entre EF sont souhaitables.

5. L'APRES-VENTE

☛ L'article 2 du règlement européen N°1371/2007 autorisant les Etats membres à différer l'application des dispositions les plus protectrices des droits des voyageurs doit être modifié.

☛ Les dédommagements commerciaux doivent être généralisés à l'ensemble des types de voyages ferroviaires et doivent être mis en place par tous les opérateurs ferroviaires sur le RFN.

☛ Une modification des dispositions législatives du code des transports devrait avoir pour objectif de rendre l'ensemble du règlement applicable lorsque le trafic ferroviaire interne sera ouvert à la concurrence.

☛ Les dispositions du type de l'EHG doivent être améliorées et généralisées à toutes les EF.

6. LA GOUVERNANCE

☛ Celle-ci doit être améliorée avec la mise en place de comités de lignes multipartites rassemblant les EF, les AO, RFF et les représentants des voyageurs, pour l'ensemble des relations ferroviaires : les TER, les TET (le rôle du comité de suivi prévu par la convention doit être renforcé) ainsi que pour l'ensemble des dessertes ferroviaires, regroupées par bassins régionaux. Les réponses apportées aux questions des voyageurs doivent être claires, compréhensibles et engageantes. L'analyse des questions doit être transparente et sincère et doit permettre l'évaluation et la résolution des difficultés rencontrées par les voyageurs.

☛ Dans l'objectif de renforcer la confiance et la satisfaction des voyageurs, il semble indispensable que toutes les entreprises ferroviaires proposent à leurs clients un service de médiation pour résoudre les litiges qui les opposent. La SNCF et la RATP en ont chacune mis un en place depuis de nombreuses années (1994 pour la SNCF, 1990 pour la RATP).

☛ Les exigences suivantes pourraient permettre d'ouvrir à la concurrence dans des conditions satisfaisantes :

L'Etat doit se positionner comme autorité organisatrice pour l'ensemble des dessertes ferroviaires et rédiger un cahier des charges concrétisant la politique des transports. Des conventions Etat-opérateurs doivent définir l'offre minimale et les résultats attendus.

Pour les services conventionnés TER et TET ainsi que pour les autres services intérieurs, la concurrence doit être ouverte « pour le marché ».

La solution du « guichet unique » au sens large (gare, téléphone, internet), multi-opérateur et multi-mode, pour l'information et la vente à l'échelle de l'ensemble du réseau, est indispensable. La base de données unique peut être gérée par l'opérateur historique, moyennant, évidemment, rétribution financière.

Le système actuel d'encadrement ou de fixation des prix, qu'il s'agisse du barème kilométrique homologué (TER et TET sans réservation), des prix de marché (TET avec réservation et TGV), des tarifs régionaux ou des tarifs sociaux, doit pouvoir être appliqué par les nouveaux entrants.

Une coordination des différents niveaux de service doit être mise en place, qu'il s'agisse de services conventionnés ou non (arrêts, correspondances, fréquences, amplitude horaire), en respectant les prérogatives des AO pour les trains conventionnés.

Un cahier des charges relatif à la qualité de service doit être défini par l'Etat, surtout pour le segment de marché hors AO imposant, ou au moins incitant, à des accords entre EF pour la réciprocité ou la compatibilité de la distribution.

Un pilote opérationnel du réseau assurant la participation ou la liaison entre les EF et la DCF apparaît comme un point fondamental pour traiter les informations et les mesures à prendre en cas de perturbation inopinée.

Enfin, il faut veiller à la compréhension globale du système pour les voyageurs (cf. les difficultés d'avoir une carte des dessertes ferroviaires ou une explication générale du système tarifaire).

ABRÉVIATIONS

- ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line
AFIMB : Agence Française pour l'Information Multimodale et la billettique
AGV : Automotrice à Grande Vitesse
AO : Autorité organisatrice de transports
ARAF : Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires
CESE : Conseil Economique, Social et Environnemental
CFF : Chemins de Fer Fédéraux
CFTA : Chemins de Fer et Transports Automobiles
CIT : Comité International des Transports ferroviaires
CJUE : Cour de Justice de l'Union Européenne
COTIF : COntention relative aux Transports Internationaux Ferroviaires
DB : Deutsche Bundesbahn
DCF : Direction des Circulations Ferroviaires
EDF : Electricité De France
EHG : Engagement Horaire Garanti
EPIC : Etablissement Public Industriel et Commercial
EPSF : Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire
EF : Entreprise Ferroviaire
FNAUT : Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
GART : Groupement des Autorités Responsables des Transports
GCC-CIV/PRR : General Conditions of Carriage for Rail Passengers
LGV : Ligne à Grande Vitesse
MEDDTL : Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement
NTV : Nuovo Trasporto Viaggiatori
OSB : Ortenau S-Bahn
OSP : Obligations de Service Public
RATP : Régie Autonome des Transports Parisiens
RFF : Réseau Ferré de France
RFN : Réseau Ferré National
RU-CIV : Règles Uniformes concernant le Contrat de transport International ferroviaire des Voyageurs et des bagages
SEM : Société d'Economie Mixte
SIM : Systèmes d'Information Multimodale
SMS : Short Message Service
SNCB : Société Nationale des Chemins de fer Belges
SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer français
SPL : Société Publique Locale
TER : Transport Express Régional
TET : Trains d'Equilibre du Territoire
TGV : Train à Grande Vitesse
UE : Union Européenne
UTP : Union des Transports Publics
VSC : www.voyages-sncf.com
- 3G** : réseau de téléphone mobile de 3^{ème} génération

BIBLIOGRAPHIE

La libéralisation des transports ferroviaires dans l'Union européenne, Hubert HAENEL, rapport d'information, Sénat, février 2009,

Autorité de la concurrence : avis n° 09-A-55 du 4 novembre 2009 sur le secteur du transport public terrestre de voyageurs,

Actes du colloque "l'ouverture à la concurrence des marchés ferroviaires", Paris, 11 janvier 2011,

Conditions pour une expérimentation portant sur l'ouverture à la concurrence des services ferroviaires régionaux de voyageurs, Francis GRIGNON, sénateur, 18 mai 2011,

Pour une nouvelle étape de décentralisation ferroviaire, Gilles SAVARY, 20 mai 2011,

Actes de la conférence transport ferroviaire régional de voyageurs : concurrence et conditions d'emploi, Paris, 16 juin 2011,

Les tarifs voyageurs, dispositions générales de la SNCF, juillet 2011,

Les conséquences pour les droits des voyageurs ferroviaires de l'ouverture à la concurrence, Audrey PENIGUEL, Master 2 Consommation et concurrence, Université de Montpellier 1, août 2011,

L'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs, Centre d'Analyse Stratégique, octobre 2011,

Revue de droit des transports – revue mensuelle (Lexisnexis) Jurisclasseur, notamment novembre 2011,

Documents des Assises du Ferroviaire,

Ville, Rail et Transports,

FNAUT-infos.

REMERCIEMENTS

Remerciements pour leur aide efficace à :

Fabien DOYENNEL
Jean-Paul JACQUOT
Gilles LAURENT
Fabrice MICHEL
Jean SIVARDIERE
Anne-Sophie TRCERA

Crédit photos : Marc DEBRINCAT