

**AUDITION DU COMITE TRAN DU PARLEMENT EUROPEEN – REFONTE DU REGLEMENT SUR LES DROITS DES  
VOYAGEURS FERROVIAIRES**

**20 février 2018**

**Intervention de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)**

**Michel Quidort, membre du Bureau National de la FNAUT**

**1/ LA FNAUT A 40 ANS :**

- La FNAUT fédère 160 associations françaises représentant 80 000 adhérents
- La FNAUT est agréée comme association de défense des consommateurs et est indépendante de toute entreprise
- Elle est administrée par un Bureau et un Conseil National représentatifs
- Et représentée au sein de la Fédération Européenne des Voyageurs (European Passengers' Federation)

**2/ REGLEMENT 1371/2007 ET LE 3<sup>ème</sup> PAQUET FERROVIAIRE**

- Ce premier règlement a constitué un apport important, car il proposait un cadre européen pour la prise en charge des voyageurs en cas de dysfonctionnements du système ferroviaire, tout en prescrivant des solutions de substitution et un processus d'indemnisation ou de compensation au bénéfice des voyageurs
- Toutefois, ses dispositions concernaient essentiellement les grandes lignes et les transports régionaux et suburbains en restaient exclus (9/10 voyageurs)
- Ce texte est en grande partie resté lettre morte avec de nombreux Etat membres (23/28) qui ont fait valoir diverses exceptions pour échapper aux dispositions du règlement

**3/ UN SOCLE COMMUN**

- Il est nécessaire d'installer un socle commun pour la reconnaissance des droits des voyageurs dans tous les modes de transport : aériens, ferroviaires, maritimes, routiers (autocars longue distance) ; le nouveau règlement ferroviaire doit afficher cette ambition
- Pour la FNAUT, la concurrence régulée par appels d'offres compétitifs et les droits des voyageurs ferroviaires doivent fonctionner ensemble et se compléter : tous deux font progresser la qualité de service et augmentent l'attractivité du transport ferroviaire, notamment dans ses activités de service public pour les transports du quotidien. La révision du règlement sur les droits des voyageurs et leur extension sont le pendant indispensable du 4<sup>ème</sup> Paquet Ferroviaire.

#### 4/ POSITION DE LA FNAUT SUR LE PROJET DE REGLEMENT 2017/0237

- Il est nécessaire d'inclure les transports régionaux et de banlieue dans la sphère d'application du règlement ; on ne peut pas ignorer 90% des clients du chemin de fer, qui prennent le train chaque jour pour aller travailler ou étudier, et qui sont souvent des abonnés réguliers. Les dysfonctionnements des services contractualisés – retards, trains annulés – nuisent à la qualité de vie personnelle et professionnelle des navetteurs et méritent une prise en compte reconnue et harmonisée.
- La reconnaissance, dans le projet de révision du règlement, du billet unique valable de bout en bout jusqu'à la destination finale (« Through ticket ») est un point positif : cette disposition doit s'appliquer, qu'il y ait une seule compagnie prestataire ou plusieurs. Cette reconnaissance doit être consolidée dans le futur règlement, car c'est une condition sine qua non de la compétitivité du chemin de fer, de sa qualité de service et de son attractivité, tout comme de la tranquillité d'esprit du voyageur, par comparaison à la route et au transport aérien.
- Les dispositions relatives à l'accessibilité du système ferroviaire aux personnes à mobilité réduite sont naturellement bienvenues. On estime que plus ou moins 30% des voyageurs qui prennent le train peuvent peu ou prou être assimilés à des personnes ayant des difficultés à se mouvoir. L'obligation pour les gestionnaires d'infrastructures et de gares de pourvoir à une assistance, à défaut d'aménagements physiques, est donc une bonne chose, tout du moins dans le domaine ferroviaire stricto sensu.
- Pour les grandes lignes, et d'une manière générale, la FNAUT souhaite que les retards de plus de 30 mn soient indemnisés, en particulier lorsque ces grandes lignes sont des lignes à grande vitesse, ou comportent des tronçons à grande vitesse.
- Enfin, sur la force majeure, il est selon la FNAUT nécessaire d'identifier clairement les événements qui peuvent justifier la force majeure comme excuse exonératoire pour les compagnies ferroviaires. Une définition cohérente doit être recherchée qui puisse s'appliquer aux différents modes. Quoiqu'il en soit, la charge de la preuve pour s'exonérer de sa responsabilité doit incomber à l'entreprise ferroviaire. Celle-ci doit définir des scénarios de substitution et des solutions alternatives et prévoir à l'avance les schémas à mettre en place le plus rapidement possible pour prendre en charge les voyageurs dès que cela s'avère nécessaire.
- Pour terminer, même si ce point n'est pas traité par le projet de révision du règlement, la FNAUT pense qu'il n'y a pas de droits des voyageurs sans des associations qui les représentent et défendent leurs intérêts. Les moyens financiers de ces associations sont souvent très limités, pour ne pas dire dérisoires. Il serait utile et efficace que le législateur européen se penche sur cette question et pose les principes d'une défense des intérêts des voyageurs en y incluant leurs associations représentatives, afin qu'elles soient dotées des moyens financiers correspondants aux ambitions affichées par le futur règlement.

19 février 2018.

---