

Contribution de l'UTPF à la préconsultation publique de la Commission européenne

Révision ciblée du Règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

L'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF), qui représente en France les opérateurs de transport public urbain (170 réseaux de bus, métros, tramways), les opérateurs ferroviaires (voyageurs et fret) et les gestionnaires d'infrastructure et de gares ferroviaires, remercie la Commission européenne de l'opportunité de donner son avis sur la révision ciblée du Règlement (UE) 2021/782 en cas de correspondances manquées sur un trajet impliquant différents opérateurs lorsque les billets sont achetés dans le cadre d'une transaction unique sur une plateforme de vente de billets.

Dans cette perspective, l'UTPF souhaite attirer l'attention de la Commission européenne sur plusieurs points essentiels afin de garantir un juste équilibre entre l'amélioration de l'expérience des passagers et les incidences induites pour le secteur.

Protection des passagers et stabilité réglementaire

L'UTPF partage l'objectif d'améliorer l'attractivité des voyages ferroviaires. Ceux-ci bénéficient déjà de la réglementation la plus engageante et novatrice en matière de droits des passagers, en comparaison avec les autres modes de transport. Néanmoins, la protection des droits des passagers en matière de continuité du voyage, en cas de billets combinés multi-opérateurs et de ruptures de correspondances, sera un enjeu clé pour le secteur dans les prochaines années. L'établissement d'un cadre réglementaire sécurisant pour les droits des passagers est en effet, dans un contexte d'ouverture à la concurrence, susceptible de favoriser le développement du ferroviaire et le report modal.

L'UTPF souligne toutefois que de nouvelles évolutions pourraient emporter des conséquences importantes pour les opérateurs, et que la dernière refonte vient tout juste de produire ses effets et n'a pas encore été évaluée, alors qu'elle a entraîné des coûts importants pour l'adaptation des systèmes d'information et a mobilisé beaucoup de ressources. Le secteur est également mobilisé par une révision en cours d'adoption au Parlement et au Conseil pour améliorer les droits et l'information des voyageurs.

Il apparaît crucial pour le secteur de ne pas multiplier de tels investissements au gré de révisions trop récurrentes. L'UTPF souligne donc le besoin d'une certaine stabilité réglementaire.

Exclure explicitement du champ d'application les services ferroviaires urbains et suburbains

Il est essentiel que les services ferroviaires urbains et suburbains soient expressément exclus du périmètre de la révision. Comme le transport public urbain (tels que notamment bus, tramways, métros), ces services fonctionnent sans réservation obligatoire, sur la base de fréquences élevées et d'itinéraires choisis librement par les passagers. Les soumettre à des obligations conçues pour le transport longue distance irait à l'encontre de leur spécificité et compromettrait leur attractivité. L'exemption prévue par l'article 286 du Règlement 2021/782 doit être intégralement préservée.

Associer les Autorités organisatrices lorsque des OSP sont concernées

Pour les services ferroviaires sous Obligations de Service public (OSP), il est impératif d'associer les Autorités organisatrices (AO) aux réflexions de la Commission européenne. A la différence des services librement organisés où les opérateurs définissent leurs propres politiques commerciales y compris la tarification et la billetterie, toute évolution des droits des passagers empruntant des services publics ferroviaires a des incidences directes notamment sur la conception, la tarification et le financement de ces services organisés par les AO.

Pour ces services, les opérateurs agissent sur la base du contrat passé avec les AO. Il serait donc inapproprié d'imposer de nouvelles obligations incombant aux opérateurs dont ils n'ont pas la maîtrise. Le rôle de l'AO dans la prise en charge des passagers doit donc être explicitée, notamment lorsque l'opérateur n'est pas chargé par l'AO de la mise en œuvre technique et de la gestion de la billetterie, y compris les canaux de distribution.

Valoriser les accords existants

La Commission européenne devrait en premier lieu promouvoir et inciter à l'extension, au niveau international, d'accords volontaires qui protègent déjà les passagers en cas de correspondance manquée, au premier rang desquels l'*Agreement on Journey Continuation* (AJC). La reconnaissance européenne de tels mécanismes de continuité et d'interopérabilité, offrirait une amélioration rapide et concrète pour les voyageurs.

Clarifier la responsabilité des parties prenantes

A l'instar du futur règlement pour les droits des passagers multimodaux, il est impératif de maintenir la distinction entre billets directs et billets combinés. Les billets directs offrent la plus grande protection pour les passagers car ils résultent d'accords entre opérateurs permettant de régler les questions d'assistance, de réacheminement et de remboursement. Sans ces accords, les opérateurs ne pourraient être tenus responsables de la vente de billets pour lesquels ils n'ont parfois pas connaissance et pour lesquels ils n'ont pas la capacité d'assurer l'ensemble des droits des passagers.

Les billets combinés pourraient néanmoins bénéficier de la poursuite du voyage comme cela est prévu pour les trajets internationaux dans l'AJC et ce, quel que soit le distributeur.

Anticiper les incidences y compris opérationnelles

Enfin, il est impératif d'offrir un cadre de protection lisible, cohérent et clair pour nos voyageurs. Cette révision doit se faire en garantissant la sécurité juridique, la maîtrise des coûts et la qualité de service et en levant au préalable les interrogations légitimes des opérateurs sur les incidences financières, juridiques et opérationnelles (gestion des flux, sûreté, fraude etc..) d'une telle révision.

Conclusion

L'UTPF soutient l'ambition de renforcer la confiance des passagers dans le transport ferroviaire. Pour réussir, cette révision doit absolument rester proportionnée en excluant clairement le transport ferroviaire urbain/suburbain, associer les AO pour les services publics ferroviaires et capitaliser en premier lieu sur les accords existants (AJC). Ce sont les conditions d'une amélioration de l'expérience des passagers ferroviaires, sans choc opérationnel et économique pour le secteur.

Florence Sautejeau Déléguée générale de l'UTPF fsautejeau@utpf- mobilites.fr +33 (0)1 48 74 73 67	Jean-Philippe Peuziat Directeur du département des Affaires publiques <a href="mailto:jppeuziat@utpf-
mobilites.fr">jppeuziat@utpf- mobilites.fr +33 (0)1 48 74 73 49	Karine Maubert Chargée de mission Affaires juridiques kmaubert@utpf-mobilites.fr +33 (0)1 48 74 73 29	Victor Muller Chargé de mission Affaires européennes <a href="mailto:vmuller@utpf-
mobilites.fr">vmuller@utpf- mobilites.fr +33 (0) 1 48 74 73 05
---	---	---	---