

Union européenne Les droits des passagers en question

La charte des droits des passagers aériens remporte tous les suffrages. A tel point que les parlementaires européens ont décidé de la transposer au transport par bus et autocars. Seulement voilà, entre ciel et terre, les problèmes n'ont rien à voir même s'il est toujours question de personnes. Associations et fédérations de transports rejettent ce texte.

Avant de prendre congé pour cause d'élections européennes le 7 juin, les eurodéputés ont adopté en première lecture le règlement soutenu par la commission des transports concernant les droits des passagers transportés par bus ou autocars. C'était le 23 avril dernier. Ce règlement devrait, dès le 19 mai, passer sous les fourches caudines du Conseil des ministres des Transports. En théorie, il vise à garantir un niveau adéquat de protection aux passagers voyageant par autobus et autocars. Et à instaurer des règles plus strictes pour les compensations en cas de délais ou d'annulation, des indemnités en cas d'accident, et l'assistance pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Trois grands domaines identifiés

Contrairement aux autres modes de transport (notamment l'avion), aucun accord international⁽¹⁾, ou législation communautaire, ne protège les droits des passagers dans le transport par autocars et autobus. La protection des passagers voyageant ainsi varie d'un Etat membre à l'autre. Or des différences majeures existent en matière de règles sur la responsabilité des opérateurs, tandis que l'indemnisation et l'assistance en cas d'interruption du voyage ne sont pas encore généralisées. La Commission européenne s'est donc engagée à rechercher des moyens d'améliorer la qualité du service et la protection des droits des passagers dans tous les modes de transport.

Trois grands domaines d'interven-



© PIERRE COSSARD

tion ont été identifiés pour le transport en autocar (lire l'encadré) :
– les droits des personnes à mobilité réduite ;
– les questions de responsabilité ;
– l'indemnisation et l'assistance en cas d'interruption du voyage.

Un texte à géométrie variable

Les eurodéputés ont donné le droit aux Etats membres d'exclure du champ d'application du règlement le transport par bus et autocar en zones urbaines et suburbaines. Et ce, afin de prendre en compte les spécificités de ces services. Il apparaît en effet difficile d'appliquer les mêmes droits des passagers pour

tous les modes de transport en autocar. Les services de transport public local et régional ont des caractéristiques très différentes de celles des services d'autocar longue distance : régularité, fréquence, longueur des trajets, points d'arrêt. Néanmoins, des mesures adaptées garantissant les droits des passagers sur ces services devront être prises individuellement par les Etats membres. Bref, un ensemble de principes bien loin de satisfaire les professionnels.

"Le texte est mal fait"

"Je crains que le travail ne soit à refaire, commente d'emblée Eric Ritter, secrétaire général de la FNTV, ce

qui vaut pour l'aérien n'est pas forcément pertinent dans le transport routier de voyageurs. Par ailleurs, le distingué fait entre les services locaux ou régionaux nous paraît engendré des distorsions entre eux. Et puis, quelle définition donne-t-on à un service régional en France et en Allemagne ? La fédération, rejointe dans cette démarche par l'Alfri (Association française du transport routier international) milite déjà clairement pour que les services réguliers locaux non urbains soient exclus du champ d'application de ce règlement. "Ces transports, couverts par des contrats de service public – au même titre que les transports urbains – ne peuvent pas faire l'objet d'un même traitement que les transports internationaux longue distance", explique-t-elle dans un communiqué. Un constat partagé par l'Union des transports publics (UTP), qui précise même que "les dispositions en matière de retards des véhicules sont irréalistes dans le cadre de transports offrant une fréquence assez soutenue."

Que dire enfin du droit des passagers à se voir proposer des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente en cas de retard ? Les parlementaires européens ont sans doute oublié que la majorité des services en autocar se faisaient "sans équipage"... contrairement aux avions !

Le cas complexe des personnes à mobilité réduite

Dans la version du texte adoptée le 23 avril, il est désormais impossible de refuser l'accès au véhicule à une personne à mobilité réduite (PMR), sauf si sa sécurité ne peut être assurée. "Quelles sont justement les règles de sécurité qui permettent d'appuyer ce refus ?" s'interroge Eric Ritter.

"Grâce à la loi française sur l'accessibilité de 2005, nous savons aujourd'hui que le TPMB est un exercice d'une rare complexité, poursuit-il. Or le texte européen vient partiellement ruiner, en imposant des contraintes assez irréalistes sans

donner de précisions utiles, l'expérience que nous avons déjà accumulée en la matière. Nous ne dénonçons pas l'importance pour les PMR de bénéficier d'un service de qualité. D'ailleurs, nous réfléchissons à un statut et à une formation obligatoire pour les conducteurs de PMR dans le cadre de transports spécifiques à la demande. Une solution qui nous paraît plus abordable qu'une autre, compte tenu des multiples contraintes qui caractérisent ce type de service." Face à ces différences "faiblesses" du texte adopté, la FNTV se propose d'apporter son expérience sur le fond lors de la

discussion de ce texte au Conseil des ministres des Transports. "Nous proposerons des amendements en nous concentrant sur le contenu, explique Eric Ritter, qui souhaite s'inscrire dans une démarche positive plutôt que revendicative."

Le cas des indemnités

De leur côté, l'Iru et l'UITP remettent ouvertement en question le montant des indemnités envisagées en cas d'accident ou de décès. La somme de 21 000 euros versée d'avance par l'entreprise responsable du service en cas de décès d'un passager est par exemple jugée insup-

portable par la plupart des petites sociétés de transport européennes. Que dire des 220 000 euros de dommages prévus en cas d'accident, ou des 1 800 euros de remboursement en cas de perte de bagage, en soute comme en cabine ? L'Alfri estime nécessaire la mise en chantier d'une étude d'impact de ces mesures avant toute prise de décision définitive. Quant à la FNTV, elle estime que les 800 euros prévus pour les bagages dans le cadre du "contrat type de transport" sont le résultat cohérent d'une réflexion de l'ensemble des acteurs du transport par autocar. "Nous voulons un

texte qui contribue à l'attractivité de notre profession, conclut Eric Ritter. Pour cela, il devra être pragmatique, tenir compte des spécificités de nos métiers, et laisser de côté les services publics locaux."

Pierre Cossard
Isabelle Servonnet

⁽¹⁾ Exception faite de la Convention de la commission économique pour l'Europe des nations unies relative au contrat de transport international de voyageurs et de bagages par route ratifiée par seulement trois Etats membres.

Ce que prévoit le texte

Responsabilité en cas de retard important ou d'annulation

La responsabilité de la compagnie ne pourra être engagée que dans les circonstances relevant de son influence. Cette responsabilité n'inclut donc pas les retards dus à des encombrements, à des contrôles frontaliers ou à des contrôles du véhicule.

En cas d'annulation ou de retard prolongé, d'autres services de transport doivent être proposés sans supplément. L'indemnisation (qui s'ajoute au remboursement intégral) ne devrait pas excéder 50 % du prix du billet. Si un passager choisit de poursuivre son voyage en utilisant d'autres moyens de transport mis à sa disposition, il doit de toute façon avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50 % du billet. En cas d'annulation ou de retard, les passagers doivent également se voir proposer :

- des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente ;
- un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit s'impose avant que le voyage ne puisse être poursuivi ;
- le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente convenable. Lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible (lorsque l'autobus et/ou l'autocar devient inutilisable).

Les compagnies d'autobus doivent être responsables en cas de retard à l'arrivée de plus de deux heures, lorsque ce retard est dû à la négligence ou à une faute du chauffeur voire à une défaillance technique du véhicule ? Dans de tels cas, les passagers concernés doivent, au minimum, avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50 % du prix du billet et se voir proposer une assistance.

La responsabilité de la compagnie d'autobus ne sera pas engagée si l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extérieures que le transporteur ne pouvait éviter, à une faute du passager ou au comportement d'un tiers que le transporteur ne pouvait prévoir. Les informations en cas de retard doivent être communiquées sous des formes accessibles aux personnes handicapées et à celles à mobilité réduite.

Responsabilité en cas d'accident ou de décès

En cas de blessures ou de décès d'un passager résultant d'un accident de bus ou d'autocar, la compagnie de transport est tenue de verser sans délai

une avance sur les indemnités proportionnellement au préjudice subi. En cas de décès, cette avance ne pourra être inférieure à 21 000 euros. Afin de protéger les petites entreprises de transport routier, un amendement a été déposé stipulant que les compagnies ne sont pas tenues de payer alors même que la responsabilité n'aurait pas encore été imputée, si tant est qu'il existe des indices d'une responsabilité incertaine.

Responsabilité en cas de perte ou de détérioration de bagages

L'entreprise de transport ne peut être tenue pour globalement responsable si l'accident a été causé par des circonstances extérieures que le transporteur n'aurait pas pu éviter. Ou si le dommage est dû à une faute du passager voire à sa négligence.

Droits des personnes handicapées et à mobilité réduite

Une personne à mobilité réduite ne pourra se voir refuser l'embarquement à bord d'un bus ou d'un autocar, sauf dans le cas où sa sécurité serait en péril, ou si le véhicule voire les infrastructures sont inadéquats. Les eurodéputés ont obtenu que le handicap d'un passager ne puisse constituer un motif de refus d'embarquement.

Droit à l'assistance

Côté députés, il est essentiel, pour garantir la dignité et l'indépendance de chaque passager, que ce dernier reçoive uniquement l'assistance correspondant à ses besoins spécifiques. C'est le passager lui-même qui doit décider du type d'aide dont il a besoin.

Lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est nécessaire, ce service doit être accordé, pour autant que le besoin ait été notifié à la compagnie d'autobus conformément aux réglementations nationales applicables au transport de chiens d'assistance. Le règlement devrait contribuer à la réalisation des objectifs du traité d'Amsterdam en rehaussant le niveau de protection des consommateurs, en luttant contre la discrimination et l'exclusion sociale des personnes handicapées. Et en permettant aux citoyens européens de profiter pleinement des possibilités offertes par le marché intérieur. Les flottes d'autocars et d'autobus ont du temps devant elles pour s'adapter aux exigences du règlement en examen. Les députés ont proposé qu'il ne devienne applicable que deux ans (au lieu d'un an) après son entrée en vigueur. I.S.