

**Document source GART - UTP
Loi sur le dialogue social et la continuité du service public
dans les transports terrestres réguliers de voyageurs
17 décembre 2007**

Ce document présente les points d'accord entre le GART et l'UTP sur l'interprétation de la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs. A l'heure du Grenelle de l'Environnement et de la nécessité de promouvoir le report modal vers le transport public, le GART et l'UTP accueillent favorablement toutes mesures visant à accroître la qualité des services publics de transport, notamment celle tendant à assurer la continuité du service en période de perturbation.

Préambule

La loi fixe au 1^{er} janvier 2008, soit à peine plus de quatre mois après sa publication, la mise en place d'une nouvelle organisation par l'Autorité organisatrice (AO) et l'entreprise, en cas de perturbation des services de transport public.

Le GART et l'UTP considèrent que les délais prévus par la loi sont très courts pour mener à bien l'ensemble des démarches qui y sont prévues :

- adoption d'un accord de branche, d'accords d'entreprise,
- définition des dessertes prioritaires,
- élaboration, approbation et publication des plans de transport adaptés et d'information aux voyageurs,
- passation des avenants ou de nouvelles conventions prenant en compte les nouvelles obligations fixées par la loi ...

Champ d'application de la loi

L'article 1^{er} de la loi ne concerne que les services publics réguliers terrestres ; les services à la demande ne sont normalement pas inclus dans son champ d'application.

Le GART et l'UTP relèvent toutefois que les AO ont toujours la possibilité d'inclure les services à la demande dans les plans de transport et d'information, d'autant que ces services peuvent, dans certains réseaux, concerner particulièrement les personnes à mobilité réduite (PMR), dont les besoins doivent être pris en compte dans la définition des dessertes prioritaires, selon les termes de l'article 2.

Cette réflexion concerne également les services maritimes urbains, qui pourraient être compris dans le champ d'application de la loi.

Consultation des usagers

La loi prévoit que les AO doivent consulter les usagers lorsque des structures de représentation de ces derniers existent, avant de définir les dessertes prioritaires.

Les comités d'usagers existent encore rarement aujourd'hui en France, même s'ils font leur apparition dans certains réseaux.

Le GART et l'UTP constatent, qu'en l'absence de comités d'usagers, les AO peuvent toujours consulter leurs Commissions consultatives des services publics locaux, prévues par la loi du 27 février 2002, relative à la « démocratie de proximité ». Ces commissions ont initialement été mises en place pour être consultées sur les décisions des AO de déléguer leurs services publics et sur les rapports annuels des délégataires.

Le GART et l'UTP souhaitent à l'avenir un développement des comités d'usagers, pour renforcer le dialogue entre les acteurs du transport public et leurs usagers et ainsi, améliorer la qualité des services de transport public.

Définition des dessertes prioritaires

Les dessertes prioritaires doivent être définies par les AO sans qu'une atteinte disproportionnée ne puisse être apportée aux cinq principes définis par la loi, dont quatre sont constitutionnels, parmi lesquels la liberté d'aller et de venir, la liberté d'accès aux services publics, la liberté du travail...

Le GART et l'UTP constatent que certaines AO, qui ont commencé à appliquer la loi, ont considéré que toutes les lignes de transport public, à l'intérieur d'un Périmètre de Transport Urbain (PTU), constituaient des dessertes prioritaires, ces lignes desservant toutes au moins une école, un hôpital, un centre administratif. Elles relèvent que d'autres AO se sont basées sur les services opérés pendant les dimanches et jours fériés pour définir les dessertes prioritaires.

Détermination des niveaux de service

Pour assurer les dessertes prioritaires, la loi prévoit que les AO doivent déterminer des niveaux de service en fonction de l'importance de la perturbation. Le GART et l'UTP constatent que jusqu'à présent, **la plupart des AO, qui ont d'ores et déjà défini des niveaux de service dans leur convention, ont défini une fourchette allant de 30% à 80% des services habituels. Pour chaque niveau de service, les fréquences, ainsi que les plages horaires, doivent être déterminées.**

Le niveau de service, mis en application le jour J de la perturbation, est décidé par l'entreprise en fonction des informations qui sont à sa disposition. Elle en informe l'AO le plus tôt possible (dès qu'elle est en possession des données sur la perturbation) et lui transmet les éléments sur lesquels elle s'est fondée pour choisir le niveau de service.

Les plans de transport adaptés doivent dans tous les cas faire l'objet d'explications auprès de l'AO.

Le GART et l'UTP relèvent que certains événements, indépendants de la volonté des entreprises, peuvent paralyser la totalité du réseau sans pour autant relever de la définition stricte de la force majeure. Il en sera ainsi, si tous les salariés nécessaires à la réalisation du niveau de service le plus bas se déclarent gréviste, en cas de blocage des dépôts, lorsque certains aléas climatiques ou des événements particulièrement violents bloqueront le réseau pendant plus de 36 heures ou lorsque des actes malveillants seront perpétrés pour bloquer la circulation des véhicules.

Le GART et l'UTP s'accordent pour indiquer que la reconnaissance d'un niveau zéro de service relève de cas exceptionnels et que la loi, sans l'interdire, ne prévoit pas de disposition expresse sur ces cas. Pour autant, ils estiment que des dispositions particulières, faisant référence à ces événements exceptionnels et à leurs conséquences, doivent être prévues dans les contrats afin de ne pas pénaliser les entreprises.

Ces événements qui devraient donc se situer en dehors du plan de transport adapté (qui, selon les objectifs de la loi, doit prévoir un niveau de service minimum) devront néanmoins donner lieu à une information fiable et précise pour les voyageurs sur le fondement de l'article 7 de la loi.

Il sera possible de prévoir, dans le contrat, qu'un service de substitution pourra être mis en place dans certains cas et dans la mesure du possible.

Réalisation d'un service supérieur à celui initialement prévu

Les éléments à la disposition des entreprises lorsqu'elles déterminent le niveau de service à mettre en œuvre peuvent évoluer pendant le premier jour de la perturbation ou pendant les jours suivants.

En ce qui concerne la grève, le personnel de l'entreprise doit indiquer 48 h à l'avance son intention de faire grève, et il peut changer d'avis le jour J ou les jours suivants. Dans une telle hypothèse, la baisse du niveau des grévistes devrait généralement améliorer le niveau du service rendu aux usagers.

Ainsi, puisqu'un niveau de service supérieur sera fourni aux voyageurs, le GART et l'UTP sont d'accord pour considérer que **lorsque le service rendu aux usagers le jour de la perturbation est finalement supérieur au niveau de service préalablement déterminé, il n'y a pas lieu, en principe, d'appliquer des pénalités à l'égard de l'entreprise.**

Événements réputés prévisibles : les plans de travaux

Les plans de travaux constituent des événements réputés prévisibles d'après la loi.

La voirie relevant encore, dans une majorité de cas, de la compétence des communes et non des autorités organisatrices de transport urbain (AOTU) (ou, lorsque l'AOTU détient la compétence voirie, elle ne la détient pas forcément sur la totalité des voies), il arrive que les entreprises ne soient pas informées à temps des travaux qui seront effectués sur le réseau et qui ont pourtant des conséquences sur son exploitation.

Aussi, afin de permettre une exploitation dans les meilleures conditions, les contrats devraient prévoir des dispositions qui permettent aux entreprises d'être informées des travaux susceptibles d'avoir un impact sur l'exploitation du réseau, dans des délais leur permettant de s'organiser et d'informer correctement les voyageurs.

Remboursement des titres de transport des usagers

Le GART et l'UTP considèrent que la loi ne prévoit pas un droit général à remboursement des titres de transport.

Ce droit est en effet encadré par la loi et ne peut être mis en œuvre qu'en cas de défaut d'exécution de l'un ou l'autre des deux plans, dont l'entreprise est directement responsable. Ce défaut d'exécution est une faute de l'entreprise dans le cadre de ses obligations contractuelles, une responsabilité sans faute ne devrait donc pas pouvoir être mise en œuvre.

Modalités de remboursement

Les modalités pratiques de remboursement des usagers doivent être déterminées entre l'AO et l'entreprise.

L'usager bénéficiant d'une tarification particulière ne devrait pouvoir être remboursé qu'à hauteur du prix qu'il aura payé.

Le GART et l'UTP estiment que le remboursement ou la prolongation des titres devraient d'abord concerner les abonnements et les titres délivrés pour une journée donnée. Les titres qui peuvent être utilisés à n'importe quel moment ne devraient pas pouvoir être remboursés.

Le GART et l'UTP estiment que, pour pouvoir être remboursé, l'usager devrait démontrer qu'il n'a pas pu utiliser les services de transport qu'il prévoyait d'emprunter. Pour autant, il appartient à chaque AO et chaque entreprise de s'accorder sur le niveau d'exigence de la preuve à apporter par l'usager, en fonction de la complexité du réseau.

Sécurité des voyageurs et du personnel

Le GART et l'UTP considèrent, que la loi ne doit pas aboutir à une dégradation des conditions de sécurité des voyageurs et du personnel, il leur paraît donc utile de prévoir des mesures pour améliorer la sécurité en période de perturbation.

Des mesures pourraient ainsi être mises en œuvre pour organiser les flux de voyageurs, notamment pour accéder aux quais de métro. Les règlements d'utilisation des services de transport pourraient de même prévoir des préconisations pour éviter des bousculades, pour dégager les quais des métros, des trams au moment de leur départ de station ...

Critères sociaux et environnementaux

La loi prévoit désormais une obligation pour les AO d'insérer des critères, sociaux et environnementaux, de qualité de service pour améliorer l'offre de service ~~qui est~~ rendu aux usagers. Les transports publics constituent en effet un des outils incontournables du développement durable, aussi bien dans sa branche environnementale que dans sa branche sociale. Ces critères ne doivent pas, d'après le GART et l'UTP, être confondus avec les critères de sélection des offres prévus dans les appels d'offres : il s'agit bien de critères de qualité de service qui devront être intégrés dans les conventions.

Des critères environnementaux de qualité de service devraient permettre de prendre des mesures pour que les transports publics réduisent notamment leurs émissions de gaz à effet de serre.

Les critères sociaux pourraient, par exemple, faire référence à la structure tarifaire des services (demandeurs d'emplois, bénéficiaires du RMI et autres tarifs sociaux), à l'accès des PMR aux services, aux mesures de sécurité mises en œuvre dans les réseaux, à l'amélioration du dialogue social ...