

Charte

pour une prévisibilité du service public de transport en période de perturbations

Les évolutions de la société et des modes de vie ont rendu les transports collectifs indispensables au quotidien. Les perturbations de ce service public constituent une contrainte pour les usagers et un frein au développement de l'utilisation des transports collectifs.

Conscients du caractère inéluctable de certaines perturbations, les usagers attendent une information préalable et fiable, lors de ces perturbations, sur le niveau minimum de service qui sera assuré, afin de pouvoir prendre toutes les dispositions nécessaires.

Les signataires de la présente charte, partenaires du transport de voyageurs, s'engagent à soutenir ou à mettre en œuvre une démarche qui permette de répondre à cette attente légitime des usagers.

Ils approuvent l'approche concrète et réaliste, proposée dans le cadre de cette charte, qui repose sur une concertation au niveau de chaque réseau afin de :

- mettre, à l'avance, à la disposition du public, en période de perturbation, une information précise et fiable sur le plan de transports qui sera assuré ;
- préparer, par anticipation, et en fonction des réalités locales, différents plans de transports qui permettent de satisfaire au mieux, selon les moyens disponibles, les attentes des usagers ;
- réaliser le plan de transports annoncé et maintenir ainsi la confiance des usagers dans le transport public ;
- prévenir, par le dialogue et la concertation, les conflits au sein des sociétés de transport et les régler rapidement.

Les signataires de la présente charte s'engagent à promouvoir et à favoriser l'engagement de la concertation nécessaire à la mise en œuvre de cette démarche. Les voyageurs au cœur des préoccupations des acteurs du transport public

Communiqué
4 juillet 2006

L'UTP a décidé, à l'unanimité de ses composantes, de signer le texte proposé par le ministère des Transports, intitulé « *Les voyageurs au cœur des préoccupations des acteurs du transport public* » et constituant une charte pour une prévisibilité du service public de transport en période de perturbations.

L'UTP, qui regroupe les entreprises de transport, publiques et privées, est par nature particulièrement attentive à la qualité du service rendu au client, en particulier en termes d'informations voyageurs. Elle adhère naturellement à une démarche qui va dans le sens du développement d'une information fiable en toute circonstance, et qui répond aux attentes légitimes des voyageurs. De longue date l'UTP et nombre de ses adhérents ont fait leur ces préoccupations.

Elle invite donc ses adhérents à s'engager dans cette démarche.

Elle a pris connaissance du document présenté comme un guide pratique qui accompagne la charte. Ce guide pratique, édité et diffusé par le ministère, ne saurait engager les entreprises.

Pour ce qui concerne les réseaux urbains, l'UTP prend acte des propositions contenues dans les 40 pages du document et va les étudier avec attention dans les semaines à venir, d'autant qu'elles ont été approuvées par les collectivités représentées au sein du GART.

L'UTP souhaite ouvrir un débat avec les différentes parties concernées, en particulier les autorités organisatrices quand il s'agit de clauses contractuelles, les organisations syndicales pour ce qui relève du dialogue social, et les associations de voyageurs pour ce qui est de leurs attentes.

Contacts presse : Claude Lisbonis Communication - 01 42 02 17 40 / 06 20 67 18 66
UTP - Bruno Gazeau, délégué général - 01 48 74 73 06

L'Union des Transports Publics (UTP) est le syndicat professionnel regroupant l'ensemble des entreprises de transports urbains. Elle compte 170 adhérents qui emploient 42 000 salariés.

Dossier de presse

Une démarche en faveur des usagers des transports publics

Le 4 juillet 2006



Sommaire

	Page
Communiqué de synthèse	3
L'action de Dominique Perben en faveur du service garanti : privilégier la concertation et agir concrètement	4
De la concertation à la convention négociée	
Partir des attentes de l'utilisateur	
Des engagements de plus en plus partagés	
Qu'est-ce qu'un programme de prévisibilité?	6
Les acteurs du transport invités à annoncer le service qui sera proposé en cas de perturbation	
Les autorités organisatrices de transport (AOT)	
Les entreprises exploitantes	
Assurer une prévisibilité du service de transport en cas de perturbations	
Donner une meilleure information aux voyageurs en cas de perturbations	
La démarche proposée aux autorités organisatrices de transports	8
Le dialogue social et la prévention des conflits	
La concertation avec les usagers	
Les incitations financières	
Annexes	
Continuité du service public dans les transports terrestres de voyageurs : les grandes étapes de la démarche	11
Conflictualité dans les transports publics de voyageurs : bilans chiffrés	
SNCF	13
RATP	14
Transports Publics Urbains	15

Communiqué de synthèse

Dominique Perben propose une démarche en faveur des usagers des transports publics

Afin de répondre aux attentes des usagers des transports publics, Dominique PERBEN publie à destination des autorités organisatrices de transports (AOT) un guide accompagné d'une charte présentés le mardi 4 juillet.

Le guide propose une démarche de dialogue pour mettre en place un programme dont l'objectif est de donner une meilleure information aux voyageurs et d'assurer un service de transport minimum en cas de perturbations.

Le guide donne des conseils aux autorités organisatrices de transports chargées de mettre en œuvre la démarche pour le réseau dont elles ont la charge, en concertation avec les associations d'utilisateurs des transports et les entreprises exploitantes.

Il s'agit pour les AOT de mettre en place avec l'entreprise exploitante du réseau un plan de transport adapté à l'intensité des perturbations prévisibles. Le plan peut définir plusieurs niveaux de service à assurer en priorité :

- le niveau 1 en cas de forte perturbation : desserte des écoles, hôpitaux, services administratifs, gares SNCF et routières
- niveau 2 en cas de perturbation moins forte, ajout de telle ou telle ligne de bus ou de métro aux heures de pointe
- ainsi de suite pour des niveaux 3 et 4.

Une clause financière dans le contrat entre l'AOT et l'entreprise exploitante peut encourager celle-ci à fournir des informations fiables aux clients et à mobiliser des moyens pour assurer le meilleur niveau de service compte-tenu des effectifs présents.

Dominique PERBEN invite les partenaires du transport public à s'engager dans cette démarche en signant une charte dans laquelle ils s'engagent, par la concertation, à mettre en place un programme de prévisibilité dans les transports.

Il souhaite rallier à la démarche le plus grand nombre de collectivités et de réseaux pour qu'ils répondent de manière concrète et rapide à une demande forte des Français.

L'action de Dominique Perben en faveur du service garanti : privilégier la concertation et agir concrètement

Dès son arrivée au ministère des transports, Dominique Perben a repris le dossier du service minimum garanti dans les transports avec le souci de respecter l'engagement pris en 2002 par le Président de la République sur cette question :

« mettre en place par voie d'accord avec les syndicats un service garanti aux usagers dans tous les services publics et d'abord dans les transports, pour en assurer la continuité en cas de conflit social ».

Il l'a fait avec d'autant plus de détermination que cette garantie du transport répond à une attente des Français qui s'exprime de plus en plus fortement.

De la concertation à la convention négociée

La **concertation** entre les acteurs du transport est bien l'instrument privilégié pour mettre en oeuvre ce droit au transport, assurer la continuité du service public et répondre ainsi à la demande des voyageurs. Le recours à des solutions négociées a déjà fait la preuve de son efficacité. En effet, le respect des accords passés à la SNCF et à la RATP, lors des récents mouvements de grève, a apporté la démonstration qu'il est possible, par la voie conventionnelle, de progresser dans la qualité du service rendu aux voyageurs en période de conflit.

Au cours des derniers mois le ministre a multiplié les contacts avec les représentants des collectivités compétentes en matière de transport, des entreprises, des usagers et les organisations syndicales. Tous lui ont confirmé vouloir avancer de manière pragmatique, en recherchant des solutions efficaces et acceptées par tous.

De tous ces contacts, il a tiré une conviction forte : la satisfaction de l'utilisateur des transports publics doit rester la priorité des acteurs du service de transport quelle que soit l'ampleur des différends ou des difficultés rencontrées.

De cette conviction est née une démarche centrée sur l'utilisateur.

Partir des attentes de l'utilisateur

Ce n'est pas à l'Etat d'imposer un service minimum uniforme aux opérateurs de transport urbains et à leurs salariés, c'est à chaque collectivité en charge du transport, de définir ses priorités en cas de perturbations en formalisant ses demandes à l'opérateur dans un cahier des charges du service public de transport, afin que cet opérateur informe les usagers, en cas de conflits, sur le niveau minimum de service qu'il sera à même de leur fournir.

C'est ainsi à chaque collectivité organisatrice de transport qu'il revient de la mettre en oeuvre concrètement au niveau du réseau dont elle a la charge, en concertation avec les associations d'utilisateurs du transport et les entreprises gestionnaires des réseaux.

Le guide pratique, présenté ici, rédigé par les services du ministère des transports, a pour but d'aider les autorités organisatrices de transport à mettre en place, en concertation avec l'entreprise chargée d'exploiter le réseau et les usagers, un programme de prévisibilité du service de transport.

Ces engagements sont de plus en plus partagés, par les représentants des autorités organisatrices, des usagers, des entreprises et des régies de transports, des fédérations syndicales ...

Pour que cette démarche soit mise en œuvre dans le plus grand nombre de réseaux de transport il importait qu'elle soit soutenue. D'où l'idée de la présenter dans **la charte** et de recueillir le plus grand nombre de « promesses de mise en œuvre » .

Cette action de mobilisation va être réalisée en deux temps. D'abord Dominique Perben a entrepris de rallier à cette démarche les représentants des collectivités organisatrices. Le GART qui les rassemble l'a adoptée à l'unanimité. Puis il s'est adressé aux usagers, là encore, la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) qui les représente a décidé de soutenir cette action. Les entreprises de transport réunies au sein de l'Union des Transports Publics (UTP) et de l'association des régies de transport Association pour la Gestion Indépendante des Réseaux (AGIR) ont décidé de s'y rallier également. Les fédérations syndicales ont été contactées avec, déjà, un premier soutien obtenu de la CFTC.

La deuxième phase est lancée officiellement ce mardi 4 juillet : celle de rallier à la démarche le plus grand nombre de collectivités et de réseaux pour qu'ils la mettent en œuvre de manière concrète.

Qu'est-ce qu'un programme de prévisibilité du service de transport ?

Les acteurs du transport invités à annoncer le service qui sera proposé en cas de perturbations

Les autorités organisatrices de transport (AOT)

Les autorités organisatrices de transport (AOT) sont les collectivités publiques, communes, départements, régions, Etablissement Publics de Coopération Communale (EPCI).

Elles sont chargées du service public de transport qu'elles peuvent déléguer par convention à une entreprise exploitante qui gèrera le réseau.

Elles sont invitées à signer la charte sur le service garanti dans les transports.

Les entreprises exploitantes

L'entreprise exploitante assure la gestion du service public de transport que l'AOT lui a confié.

Les rapports entre l'AOT et l'entreprise exploitante sont gérés par un contrat. La démarche de prévisibilité invite les AOT à mettre en place avec leur exploitant un programme de prévisibilité des transports, en introduisant une clause spécifique dans le contrat.

Donner une meilleure information aux voyageurs en cas de perturbations

Un plan d'information des usagers renseigne les voyageurs sur le service qui sera effectivement assuré pendant la grève, l'accident, les travaux etc.

Les voyageurs seront informés suffisamment à l'avance des services prévus et assurés dans la mesure du possible :

- alerte par les médias dès qu'une perturbation importante est prévue, par exemple en cas de grève
- 48h avant, diffusion d'une information sur les services qui devraient fonctionner (itinéraires, horaires etc.) dans les gares, stations, points de vente par voie d'affichage et de sonorisation
- mise à disposition d'un numéro de téléphone gratuit
- recours au site Internet, SMS, courrier électronique pour les abonnés
- un serveur vocal peut actualiser l'information.

Assurer une prévisibilité du service de transport en cas de perturbations

Un plan de transport adapté à l'intensité des perturbations prévisibles vise à assurer les dessertes indispensables à la vie de la cité :

- déplacements domicile-travail et domicile-études le matin et le soir
- desserte des établissements de santé

Il est mis en place en amont par l'autorité organisatrice des transports et son entreprise exploitante.

Le plan peut contenir plusieurs niveaux de service à assurer en priorité :

- le niveau 1 en cas de forte perturbation : desserte des écoles, hôpitaux, services administratifs, gares SNCF et routières
- niveau 2 en cas de perturbation moins forte, ajout de telle ou telle ligne de bus ou de métro aux heures de pointe
- ainsi de suite pour des niveaux 3 et 4.

La démarche proposée aux autorités organisatrices et aux entreprises de transports

Le dialogue social et la prévention des conflits

Un accord de prévention des conflits au sein de l'entreprise exploitante permet de prévenir et d'aménager le recours à la grève. Les signataires de cet accord (direction et organisations syndicales) sont convenus de rechercher prioritairement des solutions non conflictuelles aux problèmes susceptibles de surgir entre les salariés, leurs représentants et la direction.

Pour cela, l'entreprise exploitante est invitée à établir un dialogue social permanent et renforcé grâce à :

- un encadrement de proximité apte à résoudre les conflits liés au cadre de vie quotidien et des institutions représentatives du personnel dotées de moyens pour remplir efficacement leur rôle (nombre de délégués syndicaux, crédits d'heures, accès des délégués aux moyens d'information, formation au droit syndical, affichage et distribution de tracts, locaux adaptés etc.)
- une circulation fluide de l'information : la direction et les syndicats doivent disposer du même niveau d'information sur les projets de l'entreprise, son fonctionnement etc.
- la mise en place d'une veille sociale avec une direction à l'écoute des salariés et des organisations syndicales, qui répond dans un délai court aux difficultés posées pour éviter un conflit.

La démarche de concertation en cas de difficulté peut se décliner de la façon suivante :

- information réciproque des parties sur la difficulté
- explicitation de la difficulté par écrit
- ouverture d'une période de concertation (plusieurs réunions) avec objectif de trouver un accord

La concertation avec les usagers

L'entreprise exploitante et l'AOT sont invitées à développer la concertation avec les associations d'usagers et de consommateurs afin de prendre en compte leurs vœux, notamment en ce qui concerne l'information en cas de perturbations : rencontres régulières, retours d'expérience etc.

Les incitations financières

Une clause financière dans le contrat entre l'AOT et l'entreprise exploitante peut encourager celle-ci à fournir des informations fiables aux clients et à mobiliser des moyens pour assurer le meilleur niveau de service compte-tenu des effectifs présents.

Elle peut prendre différentes formes :

- un système de bonus-malus récompense l'adéquation de l'information sur le service prévu avec le service effectivement réalisé ou au contraire pénalise des prévisions inexactes ou une information insuffisante ;
- l'application de pénalités forfaitaires lorsque l'information des voyageurs et la mise en place du plan de transport ne sont pas conformes aux dispositions contractuelles ;
- la réfaction du kilométrage non effectué en cas de non-respect du plan de transport adapté ;
- une politique commerciale atténuant les effets des perturbations pour les usagers ex : réduction des tarifs pour une durée limitée.

Annexes

Continuité du service public dans les transports terrestres de voyageurs : les grandes étapes de la démarche

- **Septembre - octobre 2003** : Gilles de ROBIEN, ministre en charge des transports, effectue cinq voyages d'études en Europe, dont il ressort que les dispositifs de service garanti reposent soit sur un système de régulation prévu par voie législative, soit sur une démarche contractuelle.
- **9 décembre 2003** Le Ministre réaffirme que la prévention des conflits est une priorité du Gouvernement. Il confie un travail de fond juridique, social et technique à un groupe d'experts.
- **12 février 2004** : le Ministre crée la commission sur la continuité du Service Public dans les transports terrestres de voyageurs, présidée par Dieudonné MANDELKERN.

21 juillet 2004 : la commission remet à Gilles de ROBIEN son rapport. Elle formule des recommandations visant à prévenir la grève, à mieux gérer les conséquences de la grève pour les usagers et à garantir le service

- **28 octobre 2004** : la SNCF conclut un accord sur l'amélioration du dialogue social et la prévention des conflits, dénommé « démarche de concertation immédiate ».
- **15 mars 2005** : la RATP signe avec dix-sept associations de consommateurs et d'usagers un protocole de concertation destiné à améliorer l'information des voyageurs sur les perturbations du trafic en cas de grève.
- **6 avril 2005** : Gilles de ROBIEN dresse un bilan d'étape « Continuité Service Public ». Il fait le point sur l'avancement de son travail concernant cette question, suivant les trois axes suivants : prévention des conflits, prévisibilité et information aux voyageurs et service maximum les jours de grève.
- **juin 2005** : deux avenants aux contrats liant respectivement la RATP et la SNCF au STIF sont adoptés. Ils comportent des engagements de service et d'information, sous peine de sanctions financières.
- **22 juin 2005** : un avenant à la convention TER entre la région Alsace et la SNCF prévoit une contractualisation de plans de transport de substitution comportant plusieurs niveaux d'offre.
- **12 juillet 2005** : Dominique PERBEN est auditionné devant la commission des affaires économiques et à la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale. Il réitère la volonté du Gouvernement d'étendre, par la voie contractuelle, à l'ensemble du territoire la mise en place d'un dispositif fiable de continuité de service public dans les transports collectifs de voyageurs.
- **12 décembre 2005** : Dominique PERBEN adresse un courrier aux partenaires du transport collectif leur demandant de progresser, par la voie contractuelle, dans la mise en place d'un service garanti en période de conflit social.

- **9 mars 2006** : le Ministre organise une table ronde réunissant les représentants du Groupement des Autorités Responsables de Transports (GART), de l'Union des Transports Publics (UTP), de la SNCF, de la RATP et des grands groupes de transports pour établir le bilan des négociations en cours.
- **15 mars 2006** : Dominique PERBEN est auditionné par la commission des affaires économiques, de l'environnement et du territoire et la commission des affaires culturelles, familiales et sociales de l'Assemblée nationale pour y présenter l'état d'avancement des négociations.

4 juillet 2006 : Dominique PERBEN invite les partenaires du transport public à s'engager dans une démarche de prévisibilité du service public de transport, en signant la *Charte pour une prévisibilité du service public de transport en période de perturbations*. Un Guide juridique éponyme est rendu public.

Bilan de la conflictualité dans les transports publics de voyageurs à la SNCF

Nombre de cheminots : 165 000 (janv. 2006)

Evolution générale

Statistiques source SNCF	Année 2003	Année 2004	Année 2005	Année 2006 (fin mai)
Nombre de préavis	750	881	699 (dont 88 déposés dans le cadre d'une DCI ¹)	284
Nombre de grèves	378	488	460 (dont 44 suite à une DCI)	148
% préavis suivis	50,4 %	55,4 %	65,8 %	52,1 %
Journées perdues par agent	2,26*	0,55	1,44	0,45
Dont grèves locales ou régionales	0,06	0,13	0,13	0,04

* dont 2,20 imputables aux conflits nationaux.

En 2003 et en 2005, les conflits nationaux et interprofessionnels ont représenté près de **90%** des journées de grève.

Le nombre de journées perdues en 2005 est dû principalement aux 5 mouvements de grève importants : 3 nationaux : 19 janvier (budget), 2 juin (fret, emploi), 22 novembre (restructurations) et 2 interprofessionnels : 10 mars et 4 octobre.

Les 3 conflits nationaux correspondent à 52,5% des journées perdues.

Les 2 conflits interprofessionnels correspondent à 34% des journées perdues.

En 2006, les **conflits interprofessionnels** (contre le CPE) représentent **83 %** des journées de grève (61248 journées perdues sur les 73305 décomptées

Bilan des demandes de concertation immédiate DCI

(Application de l'accord sur l'amélioration du dialogue social et la prévention des conflits du 28/10/2004)

Statistiques source SNCF	Année 2005
Nombre de DCI	696
Ayant débouché sur un/des préavis	88 (13%)
Ayant débouché sur une/des grèves	44 (6%)

Après application du seul préavis légal de 5 jours, 69% des différends débouchent sur des grèves. En revanche, lorsque l'accord du 28/10/2004 est mis en oeuvre, seuls 6% des différends débouchent sur des grèves. Toutefois, cet accord, non obligatoire, ne précède que 14% des préavis déposés.

¹ DCI : demande de concertation immédiate

Bilan de la conflictualité dans les transports publics de voyageurs à la RATP

Nombre d'agents : 43 000 (janvier 2006)

Evolution générale

Hormis le nombre de préavis, la RATP ne collecte que des données relatives aux alarmes sociales.

Statistiques source RATP	Année 2003	Année 2004	Année 2005	Année 2006 (fin juin)
Nombre alarmes sociales	272	262	353	201
Nombre de préavis	182	182	177 dont 73 déposés dans le cadre des alarmes sociales	85 dont 72
Journées perdues par agent	1,32*	0,14	0,5*	0,24

* dont 1,28 journées perdues par agent dû au mouvement lié à la réforme des retraites.

Evolution chiffrée de la conflictualité :

- Depuis 1996, la RATP enregistre en moyenne 0,3 journée de grève par agent par an (contre près d'une journée de grève par agent à la fin des années 80) ;
- Le nombre de préavis a été divisé par 3 en 10 ans ;
- Le nombre d'alarmes sociales est supérieur de 40 %, en moyenne, au nombre de préavis ;
- Entre 2004 et 2005, le nombre d'alarmes sociales a augmenté de 30 %.

En 2005 :

Le nombre de journées perdues par agent s'élève à 0,5 **dont 0,39 (78 %)** concentrées sur les **2 mouvements interprofessionnels** des 10 mars et 4 octobre 2005 et sur le mouvement du **16 mai (lundi de Pentecôte)**.

Seules 3% des alarmes sociales mises en œuvre sont suivies d'un préavis.

En 2006 :

Les **deux mouvements interprofessionnels** du 28 mars et du 4 avril (contre le CPE) représentent **83 %** des jours de grève.

Bilan de la conflictualité dans les transports publics de voyageurs : Transports Publics Urbains

Les transports urbains représentent 200 réseaux et 40 000 salariés.

Bilan général (à partir d'un panel de 170 réseaux)

Statistiques source UTP	Année 2002	Année 2003	Année 2004	Année 2005
Nombre de journées perdues	40 560	39 770	35 280	74 366 (dont 30 700 liées au conflit RTM)
Nombre de journées perdues par salarié	1,04	0,97	0,84	1,7 (1,11 hors conflit RTM)

Le nombre de conducteurs dans les réseaux de transports urbains représentent 70 % des effectifs (contre 40 % pour la SNCF et la RATP).

L'UTP estime que les mouvements interprofessionnels représentent 70 % des journées perdues.