

## Transports publics et contrats

L'audit de l'état du réseau ferré, lancé il y a un an sous l'autorité du professeur Rivier, met ainsi en évidence que, dans un scénario optimal permettant la remise à neuf de l'infrastructure, il faudrait investir 100 millions d'euros de plus chaque année – s'ajoutant au budget de l'année précédente – pour arriver dans une décennie à 5,5 milliards d'euros supplémentaires.

Enfin, si l'on parle de l'accès à l'infrastructure, la question des péages est inévitable. Avec plus de 450 millions d'euros en 2004, le montant des péages payés au titre du TER a doublé entre 2003 et 2004

(+ 106 %), représentant 19 % des charges du TER, contre 11 % en 2002. Si cette hausse récente des péages n'a pas encore eu de véritable impact sur le développement d'offre, sur le long terme l'action des régions pourrait être freinée. Il y a là aussi matière à débat...

### Conclusion

Le bilan de la régionalisation est largement positif ; les régions ont eu à cœur de développer le TER sur leur territoire, créant ainsi un véritable dynamisme du trans-

port en région avec des clients au rendez-vous.

Les autorités organisatrices comme la SNCF ont pu faire l'apprentissage en grandeur réelle d'un nouveau mode de pilotage du TER qui permet une clarification des rôles et une mise en responsabilité de chacun. La pertinence du modèle économique a été démontrée. La dynamique enclenchée au cours de la phase expérimentale s'est largement poursuivie et la régionalisation apparaît comme un exemple de décentralisation réussie, sur la base de relations contractuelles nouvelles. ■

## La protection du consommateur

Olivier Darmon,

consultant en transport public de voyageurs,  
directeur de Olivier Darmon Consultants.

**A**u début du siècle dernier, le passager qui subissait un accident de transport collectif devait apporter lui-même, et sans aucune aide, la preuve de la faute du transporteur pour pouvoir prétendre à indemnisation. S'il n'était pas à même de démontrer à un juge que le déraillement d'un train était dû au mauvais entretien d'un aiguillage, il devait supporter seul toutes les conséquences de la catastrophe dont il était la victime. Aussi mesure-t-on l'importance de la décision rendue par la Cour de cassation en 1911 quand elle renversa la charge de la preuve en affirmant que « l'exécution du contrat de transport comporte l'obligation de conduire le voyageur sain et sauf à destination »<sup>(75)</sup>.

Fort heureusement, la protection du consommateur s'est depuis largement améliorée grâce aux prises de conscience et aux efforts continus de différentes parties prenantes aux systèmes de transport.

Aujourd'hui, les droits des passagers proviennent de dispositions ayant plusieurs sources (I) et recouvrent un vaste domaine dans le domaine du transport à longue distance (II). Un constat persiste cependant : les transports de proximité sont moins bien couverts par les textes et leurs clients sont moins bien protégés en cas de dysfonctionnements (III).

### I. Les sources du droit des passagers

#### A) Accords internationaux

Signés le plus souvent entre chefs d'État ou ministres des transports, ils ont eu pour première fonction de poser les bases de la coopération entre nations, sur le thème de la sécurité des circulations internationales, et ont fixé des règles qui se veulent universelles en matière de responsabilité des

compagnies et de réparation des préjudices en cas d'accident :

- Dans le transport aérien, la convention de Varsovie de 1929 fut fondatrice en la matière ; signée par 150 États, elle instaure un principe de responsabilité présumée du transporteur pour tout accident se déroulant à bord d'un avion et fixe le montant maximum de l'indemnisation qui doit être allouée en cas de préjudice. Les chiffres ont été revus à la hausse après la dernière guerre, puis le plafonnement a été supprimé en cas de décès ou de blessures. La convention de Chicago de 1944 a remplacé les nombreux accords bilatéraux signés dans le monde, elle a unifié les principes de la navigation aérienne, les conditions de délivrance d'un certificat de navigabilité ou bien encore les mesures d'assistance pour les aéronefs en détresse. Elle a ainsi contribué à garantir aux passagers des compagnies des États signataires, la prise en compte de paramètres minimum de sécurité.
- En matière maritime, la convention Solas<sup>(76)</sup> joue un rôle équivalent. Signée, en 1974 à Londres sous l'égide de l'OMCI, ratifiée en France par un décret de 1980,

(75) Cass. civ. 25 novembre 1911 : cité par D. Broussole, *Le droit du transport de personnes*, PUF, Paris, 1995.

(76) *Safety of Life at Sea*.

modifiée plusieurs fois pour tenir compte des évolutions techniques, elle traite, dans le cadre du transport de passagers, des aspects techniques de la construction des navires, de la prévention incendie, ou encore des dispositifs de sauvetage. Elle n'est d'application obligatoire que pour les États signataires et chaque pays peut prévoir des normes plus restrictives.

## B) Textes des instances européennes

Longtemps peu impliquée sur ces questions, la Communauté européenne a, ces dernières années, pris d'importantes initiatives pour consolider et accroître les droits des passagers des transports publics pour les modes aériens, ferroviaires et, plus récemment, pour les transports urbains et interurbains.

À noter en particulier les textes établissant des règles communes en matière d'indemnisation en cas de refus d'embarquement sur un vol<sup>(77)</sup> ou encore celui relatif à l'action des États membres en matière d'obligations inhérentes à la notion de service public dans le domaine des transports par chemin de fer, par route et par voie navigable<sup>(78)</sup>.

La Communauté éditte également des recommandations telles celle sur l'accessibilité des transports publics aux personnes à mobilité réduite. Mais celles-ci ne manifestent que la bonne volonté des signataires et n'ont pas de valeur légale.

## C) Lois et règlements français

Il existe en France peu de textes spécifiquement centrés sur les droits des passagers de transports publics. Des sources se trouvent davantage dans les textes consacrés soit au transport public en général, soit au droit de la consommation ou au droit des contrats.

Les éléments concernant le rôle respectif des collectivités locales et des entreprises de transport, des textes généraux sur le contrôle et la sécurité des véhicules de transport ou des préconisations sur l'information des passagers s'y trouvent également.

## D) Contrats entre autorités organisatrices et exploitants

En sus du corpus de règles mentionné ci-dessus, les autorités organisatrices françaises insèrent dans le cahier des charges

qu'elles signent avec leurs exploitants des mentions relatives aux conditions d'exécution des prestations et en particulier à la qualité de service qu'elles estiment due aux clients. On y trouve le plus souvent des clauses concernant la propreté du matériel, le respect des horaires, la formation des agents de conduite ou le port par ces derniers d'une tenue réglementaire.

« Certaines décisions de justice accroissent les obligations des opérateurs envers les voyageurs. »

Le contrôle de ces dispositions peut prendre des formes très variables : de l'absence de contrôle (ce qui pose problème et est susceptible d'engager la responsabilité de l'autorité organisatrice) à des contrôles organisés et structurés, effectués à dates régulières par des agents assermentés sur la base de questionnaires normés et dont les résultats sont présentés à l'assemblée délibérante de la collectivité organisatrice. Les manquements peuvent alors donner lieu à l'octroi de pénalités venant minorer la rémunération du prestataire de services. Ce point est surtout important en matière de transport de proximité, ce qui sera précisé dans la troisième partie.

## E) Les « conditions générales »

Les entreprises de transport doivent rédiger et publier des documents qui prennent généralement le nom de « conditions générales de transport » ou « règlement d'exploitation » et qui fixent, de leur point de vue, leurs droits et obligations et ceux de leurs clients.

Ces conditions générales ne peuvent être que conformes aux textes internationaux, communautaires et nationaux. Toute clause qui ne respecte pas ces principes encourt la nullité.

Souvent négligés par les voyageurs, ces documents sont importants car ils ont valeur contractuelle, et le simple achat d'un titre de transport vaut acceptation de ces conditions générales. Les entreprises y énoncent les règles qu'elles entendent

appliquer en cas de difficulté dans la réalisation du service. C'est en effet ici que l'on trouvera les conditions d'annulation et de modification des billets achetés, les clauses particulières de responsabilité concernant l'acheminement des bagages, les conditions d'acceptation des personnes à mobilité réduite, ou bien encore les conditions d'acceptation des animaux domestiques à bord.

## E) Engagements des opérateurs

Il arrive que, sans attendre la demande formelle de leurs donneurs d'ordres, les entreprises de transport prennent l'initiative d'engagements qualités vis-à-vis des passagers qu'elles transportent. « Charte qualité », certifications de type ISO 9000 ou Afnor, « engagements de service » se généralisent et expriment les promesses des opérateurs en matière de qualité de service.

Il arrive que l'entreprise s'engage à verser une compensation ou un dédommagement aux clients qui auront rencontré une situation anormale par rapport à l'engagement pris. Ceux-ci peuvent concerner le titre de transport (remboursement partiel ou total des billets, réduction sur le prix d'un abonnement mensuel) ou bien n'avoir aucun rapport avec la prestation de transport (places de cinéma ou de théâtre offertes, bons de réduction chez des commerçants...). Mais cette pratique peut également relever de déclarations d'intentions qui n'ont d'autre but que de servir une politique marketing. De plus, comme il ne s'agit pas d'un contrat à proprement parler, l'opérateur est en droit de supprimer ou de suspendre l'engagement de service quand il l'entend sans avoir à en justifier les raisons.

## G) Jurisprudence

Il convient de mentionner les avancées importantes qu'auront permises certaines décisions de justice qui, de plus en plus souvent, tranchent les litiges dans un sens favorable au client et accroissent les obligations des opérateurs envers les voyageurs (voir exemples *infra*).

(77) Règlement n° 261/2004 du 11 février 2004.

(78) Règlement n° 1191/69 du 26 juin 1969. Ce texte a été amendé plusieurs fois, et une nouvelle mouture est en cours de discussion.

## II. La protection des consommateurs en déplacements longue distance

### A) Annulations et suspensions de service

En règle générale, si un passager se présente à l'embarquement d'un service de transport collectif à longue distance dûment inscrit aux horaires et que le ferry, le train, ou l'avion ne part pas, le voyageur peut prétendre à un dédommagement et, éventuellement, à un service de substitution. Mais, à y voir de plus près, chaque mode de transport a ses propres règles :

- En l'absence de l'avion qu'il devait prendre, le passager aérien a droit à la prise en charge de rafraîchissements, voire de repas ou de nuits d'hôtel en fonction du temps d'attente supplémentaire qui lui est imposé jusqu'au départ effectif. Deux communications téléphoniques doivent également être offertes.
- Pour un cas comparable, le droit maritime est moins généreux : le client lésé n'a droit qu'à une indemnité équivalente à la moitié du prix du billet.
- En matière ferroviaire, seul le remboursement du prix billet est expressément prévu si un train ne part pas. Le voyageur malchanceux souhaitant obtenir des dommages-intérêts doit ensuite exposer le préjudice subi et ses conséquences au service clientèle de la SNCF et, en cas d'insuccès, saisir le médiateur de la compagnie ferroviaire, puis le tribunal compétent.

Quel que soit le mode qu'il exploite, le transporteur peut trouver de nombreux motifs pour se dispenser du paiement des indemnités prévues. Il peut faire valoir une obligation de sécurité, une grève de ses personnels, la rupture d'approvisionnement de ses fournisseurs, des conditions météorologiques exceptionnelles ou tout autre facteur qui pourrait relever de la force majeure.

### B) Exécution défaillante des services

Sont ici concernés tous les écarts qui sont constatés entre le transport tel qu'il devait contractuellement se dérouler et la prestation qui a été effectivement rendue. Comme dans le cas précédent, les retards, détournements ou les correspondances imprévues peuvent donner lieu à dédommagements. Mais une nouvelle fois, chaque mode de transport a ses propres règles :

« L'aérien est en pointe et le règlement européen de 2004 a encore renforcé les droits des passagers. »

- Celles-ci sont très précises concernant le transport aérien : il y a présomption de responsabilité de la compagnie aérienne en cas de retard et les textes font porter sur elle la charge de la preuve si celle-ci veut invoquer une circonstance extérieure. De plus, le délai à partir duquel un retard est indemnisable et le montant de la compensation sont strictement normés.
- Le transport ferroviaire offre un autre cas de figure : en l'absence de toute disposition réglementaire, chaque opérateur peut définir sa règle... voire ne rien prévoir. Ainsi, Thalys International s'est engagée à rembourser 20 %, la moitié, où l'intégralité du prix du billet de train à ses clients internationaux du TGV Paris-Bruxelles-Amsterdam-Cologne si celui-ci a 30, 60, ou 120 minutes de retard. De même, la SNCF a spontanément mis en place un engagement appelé « Horaire garanti », lequel consiste à indemniser les retards de train d'au moins 30 minutes, pour les trajets d'au moins 100 kilomètres, sur les parcours grandes lignes. Mais la compagnie nationale a pris bien soin de préciser toutes les causes de retards qui suspendent automatiquement l'engagement, et celle-ci est très fournie<sup>(79)</sup>... De plus, elle s'octroie la possibilité d'annuler cette garantie à tout moment et quel que

soit le motif. Ce fut en particulier le cas le samedi 2 mars 2002 lorsque, à la suite de l'arrachage d'une caténaire sur la ligne à grande vitesse Paris-Lyon, une importante perturbation du trafic a retardé des dizaines de milliers de passagers. La SNCF a informé la clientèle de la suspension momentanée de son engagement, puis a refusé d'indemniser tout retard survenu pendant la période de suspension.

- En matière maritime, le cas de figure est encore différent : un retard n'est indemnisable que s'il est prouvé que celui-ci est manifestement dû au défaut de diligence du transporteur ou à la faute commerciale de ses préposés. Il s'agit ici d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultats, et l'attribution de dommages-intérêts en cas de retard est rarissime.

Quoi qu'il en soit, et quel que soit le dédommagement offert par l'entreprise, le voyageur préserve ses droits à demander une indemnisation supplémentaire s'il estime que la proposition de l'opérateur de transport ne couvre pas intégralement son préjudice. Ainsi, des voyageurs ont obtenu le remboursement des billets d'avion qu'ils avaient dû racheter après avoir raté leur vol, le TGV qui les acheminait à Paris étant arrivé avec cinq heures de retard<sup>(80)</sup>.

### C) Défaut d'information

Le code civil met à la charge du vendeur une obligation précontractuelle de renseignement<sup>(81)</sup> et les candidats au déplacement doivent, avant l'achat du titre de transport, trouver l'ensemble des renseignements qui leur sont utiles pour préparer leur voyage et – quand ils le peuvent – choisir leur transporteur. Ce point est valable pour tous les prestataires de services, et donc pour tous les transporteurs publics.

Cela concerne en premier lieu les horaires et les tarifs, puis les conditions générales évoquées précédemment. Celles-ci n'ont d'existence légale que si elles sont mises à la disposition des usagers.

Plus délicate est la question de l'information des voyageurs en cas d'incident pendant l'exécution de la prestation de transport. Il est bien difficile aux voyageurs de s'appuyer sur un texte ayant force juridique pour trouver une protection si un

(79) On y trouve notamment les conflits sociaux dont les médias ont été informés, les manifestations et blocages de trafic, les intempéries, les colis suspects, les alertes à la bombe, le heurt d'un animal errant sur les voies, la chute d'arbres sur les voies, les véhicules immobilisés sur un passage à niveau, les tentatives de suicide, l'évacuation d'un voyageur malade... La liste n'est pas exhaustive.

(80) CA 1<sup>re</sup> civ. Paris 31 mars 1994, SNCF c/Époux B. et V. et UFC.

(81) Art. 1602 du code civil : « Le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige. »

transporteur les laisse patienter dans une gare ou un aéroport en attendant un hypothétique départ.

Là encore, on doit se contenter des initiatives et des engagements pris par les organisateurs et les opérateurs, tel le service Infolignes de la SNCF qui indique les perturbations du trafic en temps réel.

#### D) Refus de prise en charge

Lorsqu'il a réservé sa place sur un service de transport donné, le passager a le droit d'être effectivement embarqué. Sinon, le transporteur doit l'indemniser et, à ses frais, lui trouver une solution de rechange :

- Une nouvelle fois, l'aérien est en pointe sur ce thème et le règlement européen de 2004 a encore renforcé les droits des passagers lésés en cas de refus d'embarquement, en particulier pour surréservation. Le montant des compensations est normé<sup>(82)</sup>, tout comme les conditions de son octroi. Il faut par ailleurs noter que le voyageur peut, s'il estime que la compensation ne couvre pas son préjudice, demander et obtenir une compensation additive<sup>(83)</sup>.
- En matière ferroviaire, le problème ne se pose pas de la même manière, car si la pratique de la surréservation est également de mise dans les trains à réservation obligatoire, le fait que le train soit complet n'interdit pas au voyageur de monter à bord. Elle contraint simplement ce dernier à voyager sur un strapontin. La pratique de la SNCF est alors de ne pas faire payer de droit de réservation

#### E) Perte ou la détérioration de bagages ou d'effets personnels

Le déplacement des bagages fait partie, à titre accessoire, des contrats de transport proposés par le professionnel. Si ceux-ci sont perdus, détériorés ou rendus à leur propriétaire avec retard, le passager a droit à réparation, et ce quel que soit le mode de transport.

Les indemnités dues par les transporteurs sont plafonnées à environ 1 200 euros dans le cas d'un voyage aérien, 900 euros pour un voyage en chemin de fer et 1 520 euros en transport maritime. Il est intéressant de noter que ces chiffres proviennent respectivement d'une réglementation européenne, des conditions générales de la SNCF et d'un décret français, ce qui montre une nouvelle fois la diversité des sources

dans le domaine qui nous intéresse. Cela n'est cependant valable que pour les bagages enregistrés ; les bagages à main sont toujours placés sous l'unique garde des voyageurs et toute indemnisation les concernant ne peut être obtenue qu'après avoir démontré une faute de la compagnie.

#### F) Blessures et décès

Le transporteur est présumé responsable des préjudices physiques et psychologiques subis par le voyageur au cours du transport. Cette règle générale s'applique cependant différemment selon les modes de transport :

- Ainsi en droit maritime, elle ne concerne que les accidents collectifs : si un passager se blesse en glissant sur le pont d'un navire, une indemnisation ne sera due par la compagnie que si la victime parvient à prouver la faute du transporteur, celle-ci ne pouvant bien sûr résulter que du seul tangage du bâtiment.
- Par contre, cette règle est beaucoup plus sévère en matière de transports terrestres, routiers ou ferroviaires : l'obligation de sécurité pèse sur le transporteur dès lors que son client est à bord du véhicule. On a même vu la SNCF être condamnée à verser des dommages-intérêts à un voyageur agressé par un autre<sup>(84)</sup>. Les données sont proches en transport aérien, et l'obligation de sécurité s'étend même aux opérations d'embarquement et de débarquement.

### III. La protection relative aux déplacements de proximité

Le chapitre précédent a montré que la protection des consommateurs est, somme toute, relativement étoffée en matière de déplacements à longue distance. Or il convient de faire le constat inverse pour les déplacements de proximité, qu'ils soient urbains, interurbains, ou régionaux. Si l'on reprend l'ensemble des thèmes énoncés précédemment, on remarque la faiblesse des textes de portée générale susceptibles d'indiquer ce à quoi les voyageurs ont droit

en cas de dysfonctionnements des services.

Il est vrai cependant que nombre des sujets précités ne peuvent s'appliquer aux déplacements quotidiens et que des questions relatives aux bagages enregistrés ou aux surréservations n'ont pas de sens ici. Mais qu'en est-il des annulations ou des suspensions de services ? Comment sont indemnisés les clients des trains de banlieue qui, en raison d'un incident technique, ne peuvent plus rejoindre leur domicile en fin de journée ? Et qu'en est-il des conséquences des mouvements sociaux qui paralysent des millions de citoyens et créent un préjudice considérable à l'économie d'une ville ?

Pour répondre à ces questions nous n'avons d'autres solutions que de nous reporter aux clauses des contrats signés entre autorités organisatrices locales et transporteurs, lesquelles peuvent prévoir des pénalités payées par les seconds au profit des premiers. Il est maintenant fréquent de lire dans ces contrats des clauses faisant mention d'une non-rémunération des services qui ne sont pas effectués. Cela s'applique en premier lieu aux kilomètres non produits, mais également aux charges fixes que supporte le transporteur – même les jours de grève – et qui ne trouvent alors pas de recettes correspondantes.

Cependant, il est plus rare que les collectivités locales, seules décisionnaires en matière de tarification des transports publics, reversent les sommes correspondantes à leurs administrés sous formes de compensations ; elles ont plus souvent tendance à garder pour elles-mêmes les produits de ces pénalités et privent les victimes des dysfonctionnements à tout droit à réparation. Quant aux commerçants qui ont perdu une part de leur chiffre d'affaires en raison l'absence de la clientèle captive des transports publics, ils ne peuvent prétendre à aucune indemnité.

Les choses sont identiques en matière d'exécution défectueuse du contrat de transport. Ici aussi on observe que la

(82) Il est par exemple de 250 euros pour un trajet de moins de 1 500 kilomètres, ce qui peut s'avérer supérieur au prix du billet lui-même.

(83) CA Paris 15 septembre 1992, SARL Médical Plus et a. c/Sabena World Airlines : D., 1993, 98.

(84) Cass. civ 1 12 décembre 2000, Peyronnaud c/SNCF.

## Transports publics et contrats

carence des autorités organisatrices en matière de contrôle d'exécution des services tend à s'estomper<sup>(85)</sup>. Les agglomérations, départements et régions portent désormais attention à la qualité de service délivrée et contractualisent les modalités de contrôle et les sanctions – positives et négatives – qui s'appliquent aux exploitants. On peut simplement regretter que, comme dans le cas précédent, les usagers lésés par les dysfonctionnements ne reçoivent, dans les meilleurs des cas, qu'une simple lettre d'excuse.

Pourtant, en observant quelques expériences tentées en la matière en France et à l'étranger, on peut formuler des propositions pour améliorer cet état de fait. Ainsi une autorité organisatrice pourrait s'engager à rembourser tout ou partie d'un titre de transport à un voyageur qui fait valoir un retard anormal dans son déplacement dû à un incident de transport. Difficilement imaginable il y a quelques années, un tel système pourrait aujourd'hui être mis en place sans trop de difficulté grâce au développement des systèmes de télébilletique. En effet, les titres de transport modernes permettent de mémoriser les heures d'entrée et de sortie du réseau de chaque passager et autorisent le traitement automatisé des valeurs qui seraient excessives en regard de la distance parcourue. La procédure mise en place par les transports urbains de l'ag-

glomération d'Oslo est exemplaire en la matière<sup>(86)</sup>.

De même, en cas de suspension du service de transport pour quelque cause que ce soit, les exploitants devraient pouvoir être responsabilisés de manière plus importante sur la mise en œuvre de services de substitution. On peut ainsi regretter que, sous couvert des dispositions de l'article 1148 du code civil, certains transporteurs se sentent délivrés de leurs obligations dès qu'ils estiment que l'inexécution du contrat de transport est due à un élément ayant la caractéristique de la force majeure.

En cas d'incidents, la cause extérieure libératrice de l'indemnisation vient trop souvent priver le voyageur de son droit à réparation. Le passager dont le contrat de transport n'a pas été honoré doit souvent assumer seul les conséquences de l'inexécution et il paraît dommage que l'utilisation de la force majeure ne soit pas plus contrôlée. Les efforts faits par la SNCF en banlieue parisienne pour affréter des autocars quand le rail devient inopérant doivent être soulignés et peuvent être généralisés à d'autres systèmes de transport de proximité.

Ensuite, le remboursement d'un abonnement pourrait être systématisé dès lors que son souscripteur n'a pas pu l'utiliser, et ce quelque en est la raison (arrêt-maladie de l'intéressé par ex.).

Il convient de souligner cependant que les

droits du passager des transports de proximité progressent grâce aux actions intentées par des passagers ou des associations de consommateurs. Ainsi, les médiateurs des compagnies de transport tout comme les tribunaux font droit de plus en plus fréquemment aux demandes des passagers qui établissent un important préjudice occasionné par les carences d'un système de transports. Malheureusement ces dédommagements ne récompensent que ceux qui ont la patience et la détermination nécessaires pour exercer ce type d'actions.

### Conclusion

D'autres thèmes pourraient être développés ici qui concerneraient les discriminations tarifaires, la modification ou encore le renoncement au voyage.

Ce thème de la protection du « consommateur de transports publics » semble encore porteur de développements importants, car l'abandon trop fréquent des usagers en cas de dysfonctionnements des systèmes de transport paraît l'un des points qui entravent le plus la crédibilité de l'offre de transports publics par rapport à l'alternative que représente la voiture particulière.

Lors de la présentation de son « projet pour l'avenir », le 4 janvier 2005, le président de la République a proposé l'adoption prochaine d'une loi pour permettre aux consommateurs d'intenter des « actions collectives », inspirées des *class actions* américaines afin que les clients lésés par un même prestataire de services puissent plus facilement se regrouper et faire valoir leurs droits. Si un tel projet devait se concrétiser, les données du problème pourraient évoluer. ■

(85) Rappel : le contrôle du bon fonctionnement des services est l'une des prérogatives obligatoires des autorités organisatrices de transport, et les collectivités locales qui négligeraient de vérifier la conformité des services rendus avec le cahier des charges sont susceptibles d'engager leur responsabilité.

(86) À Oslo, tout passager qui, attendant l'autobus ou le métro, constate que celui-ci a plus de 20 minutes de retard, peut effectuer son déplacement en taxi aux frais de la compagnie de transport public.