



## COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION DE DIALOGUE NATIONAL SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

LE 04 FÉVRIER 2020

**Alain SAUVANT, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) ouvre la séance.**

**LES DISPOSITIFS DE L'INFORMATION VOYAGEUR DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS INTERURBAINS, RÉGIONAUX ET (EX-) DÉPARTEMENTAUX, (AQST)**

### DÉBAT

Marc DEBRINCAT (FNAUT) regrette qu'il manque l'information théorique sur les horaires du point de vue des usagers alors que c'est exigé par un arrêté récent. Il s'agit de savoir s'il existe une liaison entre une origine et une destination, quelle est la fréquence, etc. ?

Dans le secteur du transport interurbain, il met en avant notamment le fait qu'il est difficile de savoir quelle compagnie dessert précisément quelles villes, sans compter que les noms des systèmes sont très compliqués.

Laurent CHEVEREAU (le Cerema) confirme cette difficulté. Si la réponse se trouve pour les cars en service librement organisés (SLO), c'est loin d'être le cas pour les cars départementaux (sous compétence régionale). Le Cerema ajoute qu'il serait intéressant dans le cadre de l'étude d'analyser les cars en SLO.

Alain SAUVANT note que les portails de la mobilité gagneraient effectivement en simplicité d'autant plus que l'organisation des transports collectifs départementaux est encore en transition et que l'on ne sait pas, en pratique, s'il faut rechercher l'information auprès du département ou auprès de la région.

Sophie LABRUNE (FNTV) déclare que l'*open data* est une des réponses pour disposer de l'information théorique. Elle précise que les AOM organiseront elles-mêmes ces informations.

Hélène MARCHAL (UNAF) se dit préoccupée par l'information en temps réel *in situ* car tout le monde n'est pas connecté. Elle insiste sur la nécessité de la présence humaine.

Alain SAUVANT indique que cette dimension humaine ne peut pas être facilement mesurée et donc n'est pas prise en compte, à ce stade, dans l'étude de l'AQST.

Paul KLEFFERT (CLCV-ADV) donne l'exemple de la Suisse pour l'accessibilité à l'information. Il regrette le manque d'informations lors des grèves où le voyageur se trouve littéralement démuné. Il regrette aussi que les informations ne soient pas suffisamment structurées et craint que le voyageur ne se retrouve devant une « usine à gaz ».

Alain SAUVANT rappelle les apports de la loi d'orientation des mobilités et de la loi sur la République numérique sur l'information. Il souligne que certains départements offrent un bon niveau d'informations ce qui laisse penser que cela devrait être reproductible afin de faciliter la vie des voyageurs.

Laurent CHEVEREAU (le Cerema) rappelle que le Cerema s'est également penché sur les systèmes de transports et les systèmes d'information multimodaux (<http://www.passim.info/>) mais qu'il est difficile de le tenir à jour. Celui-ci évolue vers un observatoire des systèmes d'informations pour regarder dans quelle mesure ces SIM évoluent vers davantage de service (achat en ligne, validation sur smartphone, etc). Le Cerema a institué un observatoire du MaaS ("Mobility-as-a-Service", ou encore "Mobilité servicielle") qui vise à décrire les systèmes d'information multimodale et de billettique multimodale

Jean COLDEFY (Directeur du programme mobilité 3.0 chez Atec its France) rappelle la nécessité de l'information en situation dégradée et notamment dans le cadre des plans de transport adapté, ce qui ruine la confiance des usagers.

\*\*

\*

## **LE CONFORT DES VOYAGEURS DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS (EN POSITION ASSISE, EN POSITION DEBOUT, LE TASSEMENT DES VOYAGEURS, ETC.) (AQST)**

### **DÉBAT**

Alain SAUVANT introduit en soulignant que les préconisations de l'AQST pour les investissements lourds de doublement de lignes, d'augmentation de capacités, d'automatisation sont assez proches de celles des autorités organisatrices. Cela prend certes nécessairement du temps mais cela n'est pas incompatible avec des solutions plus court termistes comme l'aménagement des rames intérieures (sans casser cependant tout le système de sièges). On crée en fait de l'inconfort avec des densités très fortes alors qu'une révision de l'aménagement intérieur présenterait très peu d'inconvénients et beaucoup d'avantages (avec des coûts raisonnables) pour des situations où les voyageurs debout sont très tassés. En tout état de cause, il convient dans ces cas, dès que possible, de procéder à des solutions lourdes qui sont les seules, à terme, pour répondre aux besoins des voyageurs.

Jean COLDEFY témoigne de son étonnement face à la pénalité sur le confort qui représente 40 à 50 % pour des voyageurs tassés, cela équivaut en fait à une augmentation du temps de parcours. Il s'étonne aussi que le scénario le plus capacitaire n'apparaisse pas comme le plus pertinent en termes de gain.

Hélène MARCHAL (UNAF) note que l'on ne peut pas améliorer que la seule ligne 13. Toutes les lignes doivent être concernées par l'effort de rénovation.

Paul KLEFFERT (CLCV-ADV) émet l'idée qu'il serait pertinent de mettre des rames à deux niveaux afin de répondre aux besoins capacitaires, et d'augmenter la fréquence de passage. Il demande aussi si la ligne 9 fait partie du programme de rénovation et note que les personnes qui sont debout constituent un risque pour eux-mêmes et les autres en cas de freinage brusque.

Alain SAUVANT explique que l'augmentation de la fréquence et donc la réduction des intervalles entre les rames fait partie des solutions premières, toujours dans le respect de la sécurité.

Gabriel LEFEBVRE (DGAC) souligne qu'en termes de confort, il faut aussi s'intéresser à la question des bagages, notamment sur le RER B (en direction d'aéroport) et se demande si l'on a un retour du réaménagement intérieur de la ligne 3 du métro.

Stéphanie JEGU (UTP) rappelle que les opérateurs sont aussi tributaires des aménagements réalisés comme le RER A sur sa partie Est qui est devenue très compliquée. On atteint alors la capacité maximale d'accueil de la ligne. Elle ajoute que la sécurité ferroviaire est aussi en jeu si on augmente la fréquence des trains.

Laurent CHEVEREAU (le Cerema) demande si l'objectif reste bien le confort du passager ou juste d'assurer la sécurité du réseau et si l'AQST a pris en compte le fait que lorsque le réseau est surchargé, le métro (ou le RER) va moins vite et le temps de parcours s'allonge par conséquent.

\*\*  
\*

#### **MOBILITÉ URBAINE, LE RETOUR DES VILLES FORTERESSES ? (JEAN COLDEFY, DIRECTEUR DU PROGRAMME MOBILITÉ 3.0 CHEZ ATEC ITS FRANCE)**

##### **DÉBAT**

Paul KLEFFERT (CLCV-ADV) souligne qu'un véhicule hybride reste très cher et que tout le monde n'a pas les moyens de s'en procurer. Il informe qu'à compter du 1<sup>er</sup> mars, le Luxembourg pratique la gratuité pour les transports ferroviaires et routiers en deuxième classe. Il note que la sécurité doit être renforcée concernant les modes doux en raison des accidents.

Francis BEAUCIRE (Professeur des universités) explique qu'il serait intéressant d'étudier les mobilités par tranche de kilomètres, notamment au sein du péri-urbain. Cela ferait ressortir la prééminence de la voiture en l'absence de solutions alternatives (sur des distances réduites souvent).

Jean COLDEFY abonde en ce sens en expliquant que l'un des enjeux de la mobilité est le traitement des distances supérieures à 20 kilomètres. Comment gère-t-on, pour la puissance publique, cette continuité territoriale des transports communs dans l'hyper-centre urbain jusqu'aux zones les moins denses ?

Laurent CHEVEREAU (le Cerema) évoque l'hypothèse des cars express avec des voies dédiées et à haute fréquence.

Jean COLDEFY répond que cela demande des coûts de structures très élevés.

Alain SAUVANT rappelle que les possibilités offertes par les nouvelles mobilités sont certes intéressantes mais qu'elles sont loin en deçà des solutions actuelles. Les modes de transports lourds constituent l'ossature des transports publics et le resteront assurément longtemps, et ce même si, un jour, étaient mis en service des systèmes de navettes autonomes de la porte du domicile du voyageur vers les TCU lourds.

\*\*  
\*

##### **QUESTIONS DIVERSES**

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) a saisi l'instance de trois points précis :

1. Les faillites de l'aérien incluant un voyageur;
2. L'indemnisation des passagers du vol XL Airways de nos adhérents
3. La carte d'identité nationale.

**Alain SAUVANT remercie les membres pour leur présence et pour la qualité de leurs interventions, conclut la réunion et annonce la prochaine réunion le 16 avril prochain.**

Annexes :

Questions de monsieur Paul KLEFFERT (voir pièces jointes).