



COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DE L'AQST

LE 16 AVRIL 2020

Alain SAUVANT, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) ouvre la séance en rappelant le contexte, à savoir qu'en raison du confinement imposé par la crise sanitaire du covid-19, celle-ci se tient en audio conférence et qu'elle sera limitée à la seule présentation du bilan de la qualité de service dans les transports pour l'année 2019.

LE BILAN ANNUEL DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS (AQST)

Pour des raisons de bonne compréhension, la présentation se fait par mode de transport successif.

Pour le secteur aérien

DEBAT

Nicolas MERILLE (APF) interroge sur la signification de la « cause passager ».

Gabriel LEFEBVRE (DGAC) répond que pour des raisons de compréhension, notamment afin de permettre des comparaisons entre moyens de transports, les causes ont été regroupées en grandes catégories. Les causes passagers sont celles liées par exemple à la mise en place de nouveaux dispositifs de sûreté à l'été 2019 qui avait engendré une forte congestion des files d'attente et in fine engendrer un nombre de conséquent se passagers se présentant tardivement au poste d'embarquement. Mais ce peut être aussi des voyageurs qui ne se présentent pas à l'embarquement. Gabriel LEFEBVRE propose de communiquer une liste des causes qui regroupe en fait environ 90 items très différents (*cf. doc. joint*).

Jean-Pierre SAUVAGE (BAR France) ajoute que pour la cause « passager », la non présentation du passager ou la recherche de son bagage expliquent majoritairement celle-ci. La cause passager pour recherche de bagage est sur représentée dans les longs courriers dans la mesure où les bagages sont déposés dans des conteners, ce qui prend nécessairement plus de temps.

Alain SAUVANT rappelle la règle qui avait effectivement prévalu à la création de l'AQST à savoir l'homogénéisation des causes autant que possible afin de permettre la comparaison entre modes de transports.

Jean-Louis BARBOSA (APF) demande si le handicap est facteur de retard.

Gabriel LEFEBVRE (DGAC) répond plutôt négativement sachant que les procédures d'assistance aux personnes en situation de handicap sont mises et en place, connues et,

semble-t-il, suivie tant par les aéroports que la plupart des transporteurs. Il conclue en soulignant les bons résultats en matière d'annulation et de retard qui sont sur une dynamique baissière.

Hélène MARCHAL (UNAF) demande s'il est possible de comparer l'enchaînement des vols et les causes navigation aérienne.

Pour le secteur ferroviaire

Nicolas MERILLE (APF) demande ce que signifie la catégorie « prise en compte des voyageurs » notamment au regard des personnes en situation de handicap. Il souligne la qualité du service dit « accès plus » (service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train pour les personnes handicapées et à mobilité réduite) et propose de l'intégrer dans les critères afin de mesurer la qualité de service.

Stéphanie LOPES d'AZEVEDO (UTP) note que les comportements inciviques sont une cause non négligeable des retards dans les trains. Elle évoque le retard d'investissement des infrastructures en dépit des travaux actuels pour rattraper le retard. Par ailleurs, elle exprime le souhait que l'année 2019 soit expressément mentionnée dans le commentaire de la slide 35 (« Avantage « avion » marqué pour les liaisons ferroviaires « longues » »).

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) souligne également les problèmes des infrastructures et enjoint d'améliorer la situation. Il ajoute que la qualité de service doit aussi s'apprécier en fonction de la capacité de la Région Bretagne, ne pouvant pas tout à fait être comparée à la Région Grand-Est.

Gilles LAURENT (FNAUT) souhaite réagir sur le calcul des trains annulés car il existe une différence de calcul entre les TGV et les Intercités et les TER. Pour lui, cela n'a pas de sens. Il souligne aussi que le périmètre des trains Intercités suivi n'est pas le même en 2019 qu'en 2018 puisque nombre de trains Intercités ont été transférés aux Régions.

Alain SAUVANT indique que les panels de liaisons intercités s'adaptent aux transferts de certaines liaisons vers les TER. Les indicateurs suivis par Région peuvent donc être impactés dans une certaine mesure par cet effet.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) demande si les trains déprogrammés sont pris en compte dans la ponctualité ou non.

Alain SAUVANT répond que les déprogrammations n'apparaissent pas dans les statistiques fournies par l'AQST, néanmoins un graphique permet de constater un ordre de grandeur du taux de circulations ayant effectivement circulées (à l'heure ou pas).

Pour les transports régionaux

Gabriel LEFEBVRE (DGAC) demande si les TER par car sont intégrés dans le suivi de l'AQST. Il souligne la pertinence des comparaisons pluriannuelles qui traduisent une tendance de la mobilité.

Alain SAUVANT répond que l'indicateur est purement ferroviaire. Il émet aussi l'hypothèse de se pencher sur le volet environnemental de la qualité de service qui apparaît dans la norme de l'AFNOR NF EN13816.

Hélène MARCHAL (UNAF) note l'amélioration pour les TER et demande si cela était possible de faire une comparaison avec les Intercités. Elle souhaite savoir si la régionalisation des Intercités a eu des conséquences positives.

Alain SAUVANT souligne la pertinence de la question car la régionalisation peut faire évoluer la qualité de service constatée au travers des effets de structure liés au transfert de certaines liaisons vers les TER.

Pour les transports en Ile-de-France

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) souligne que l'Ile-de-France se caractérise par beaucoup de retard sur les rames RER et par le défaut de signalisation, principalement dans les couloirs des stations du RER comme dans le métro. Les destinations ne figurent pas toujours aux bons endroits pour être parfaitement identifiées.

Frédéric BLAMOUTIER (RATP) rappelle les efforts engagés : le pilotage automatique déployé sur tous les trains entre Nanterre préfecture et Val de Fontenay, la généralisation des trains à deux niveaux, les nouveaux logiciels de conception des horaires, etc.

Vincent VIARD (Ile de France Mobilités) abonde dans ce sens concernant la ligne du RER A qui est la première ligne d'Europe en termes de fréquentation. Les RER B et D ont connu de grandes modifications en 2019 mais il est encore trop tôt pour en mesurer la portée.

QUESTIONS DIVERSES

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) a saisi l'instance d'une question sur le droit des passagers au regard des vols secs achetés qui sont exclus de l'ordonnance du 2020-315 du 25 mars 2020 qui garantit la protection financière des voyages et des forfaits touristiques, incluant un avoir et un report de date possible sur 18 mois.

L'ADVCLCV souligne par ailleurs que sa demande, présentée au titre de la confédération CLCV, s'inscrit en complément de la demande précédente visant à obtenir un fonds de garantie des faillites de l'aérien protégeant les passagers. Elle a présenté cette demande à l'AQST et à la DGAC en 2019, suite aux trois faillites de septembre 2019 impactant des milliers de passagers. Elle estime que cette demande devra nécessairement être étendue à toute la chaîne du tourisme et des transports, à ce jour non couverts.

Aujourd'hui, cette demande complémentaire concerne précisément l'ordonnance 2020-315 qui ne couvre pas les passagers ayant acheté des vols secs. La demande consiste à faire glisser le régime des vols secs sur celui des séjours et voyages à forfaits, ce qui permettrait de garantir les passagers ayant achetés ces vols secs. Les intéressés n'étant en rien responsables de cette pandémie qui cloue les avions au sol, et cette demande permettrait d'y répondre.

Comme elle l'a fait précédemment, l'ADV-CLCV a saisi à nouveau l'AQST et la DGAC le 30 mars 2020. Et elle souligne travailler à la réalisation de deux dossiers, le fonds de garantie cité, ci-dessus, et le glissement des vols secs sur le régime des séjours et voyages à forfaits

touristiques, autrement protecteurs. Ces deux dossiers seront adressés début juillet 2020 (voir avant), à la commission européenne TRAN, à la cour européenne de justice (pour information), à l'AQST et à la DGAC, ces deux derniers portant un avis favorables à nos deux demandes.

Et comme elle l'a souligné le 16 avril 2020, elle estime que face aux situations se rapportant aux deux dossiers cités, qu'il est plus que temps que l'Union Européenne s'attelle à la refonte du règlement 261/2004, sous réserve que cette refonte s'accompagne de droits nouveaux mesurables, et conjugués au présent, sans qu'il n'y ait besoin de documents interprétatifs, comme présentement.

Gilles LAURENT (FNAUT) demande le remboursement des billets pour les voyages non effectués à cause de la pandémie, par les compagnies aériennes comme le fait la SNCF, car les usagers des avions n'ont pas à servir de banquier pour les compagnies aériennes."

Gabriel LEFEBVRE (DGAC) apporte la réponse suivante :

En raison du nombre d'annulations de vols sans précédent liées à la pandémie du COVID-19, l'obligation de remboursement inscrite au règlement 261/2004 place les compagnies aériennes face à un défi de trésorerie qui les amène à rechercher un remboursement en priorité sous forme d'avoirs valables plusieurs mois.

L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure permet d'ores et déjà de traiter une problématique similaire pour les agences de voyages en prévoyant la possibilité pour celles-ci d'offrir des avoirs valables 18 mois remboursables à terme en cas de non utilisation. Cette ordonnance ne s'applique toutefois pas aux contrats de transport de passagers mentionnés à l'article L211-2 du code du tourisme. En ce qui concerne le transport aérien, ces prestations dites de « vols secs » demeurent en conséquence régies par le règlement (CE) n° 261/2004.

Dans la mesure où les difficultés de trésorerie rencontrées par les compagnies aériennes, du fait des obligations de remboursement des vols annulés, sont identiques à celles rencontrées par les agences de voyage et ayant conduit à faire évoluer le droit national ; la France est favorable à une évolution similaire du cadre européen applicable aux compagnies aériennes. Comme plusieurs autres États membres, la France a ainsi fait connaître à la Commission son souhait de faire évoluer en urgence le règlement (CE) n°261/2004 afin de permettre spécifiquement la possibilité d'un remboursement par les compagnies aériennes en priorité sous forme d'avoirs. Une telle évolution réglementaire permettra d'apporter une réponse aux contraintes actuelles de trésorerie des compagnies tout en fixant des critères harmonisés d'application à l'échelle européenne de nature à permettre un niveau harmonisé et adéquat de protection des consommateurs. Nous sommes à ce jour dans l'attente d'une réponse de la Commission.

S'agissant de la révision plus large du règlement (CE) n° 261/2004, la France participe activement aux travaux actuellement conduits par la Présidence croate, en vue de définir un nouvel équilibre entre les droits légitimes des passagers aériens et les contraintes très réelles des transporteurs. Elle veillera à tirer à cet égard toutes les leçons de la crise actuelle pour la rédaction du futur texte.

**
*

Alain SAUVANT remercie les membres pour leur présence et pour la qualité de leurs interventions malgré le contexte particulier.

Annexes :

Questions de monsieur Paul KLEFFERT (voir pièce jointe).