



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

LE 08 AVRIL 2021

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 de la Covid-19, celle-ci se tient en audio-conférence.

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

En propos liminaires, Alain SAUVANT rappelle combien cette année fut très atypique. Il ajoute que le bilan de l'AQST se fonde traditionnellement sur la ponctualité et la régularité, mais il y aurait bien d'autres questions à voir comme les conditions de remboursement des voyages.

Romain BRULAT (Indecosa-CGT) souligne la qualité du travail fourni et demande (*slide 23*) ce que recoupe la notion de causes non renseignées.

Alexandre BARBUSSE (AQST) répond que cette cause n'est en fait pas identifiée. Alain SAUVANT (AQST) précise que l'AQST reçoit de la direction générale de l'aviation civile (DGAC) l'ensemble des données relatives aux retards et annulations ainsi que les causes (sous une typologie de 6 items). La cause dite « non renseignée » correspond à une cause pour laquelle nous ne disposons pas d'une vision complète et détaillée sur tous les vols et toutes les situations afin de nous renseigner précisément. Alain SAUVANT propose de saisir la DGAC pour que celle-ci explicite cette notion de cause non identifiée.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) demande (*slide 5*) si le mètre d'espacement requis dans les trains en guise de mesure de protection sanitaire est suffisant et respecté.

Jean-Paul FRANÇOIS (SNCF) répond que ces règles fixées semblent bien avoir été respectées en l'absence de retour négatif.

Alain SAUVANT (AQST) rappelle l'existence de l'enquête de l'institut Pasteur qui semble plutôt rassurante avec des ratios de risque relatif en TC contamination assez bas (proche de 1 voire inférieur à 1 pour les bus), ce qui ne renseigne cependant pas sur toutes les situations contrastées. Alain SAUVANT ajoute que le port du masque semble globalement bon même s'il peut être parfois perfectible en dépit des campagnes répétées de sensibilisation des exploitants.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) poursuit sa prise de parole en demandant combien de faillites ont été recensées en 2020 dans le secteur aérien.

Alain SAUVANT (AQST) prolonge cette question en demandant ce qu'il advient des droits du voyageur aérien dont la compagnie a fait défaut.

Thierry DELORT (DGAC) souligne qu'avec Air France, le remboursement a été couvert mais cette situation n'est pas homogène, dépendant largement de la situation de chaque compagnie.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) demande des précisions sur un incident de chantier, à savoir la chute d'une poutre sur le RER (*slide 33*).

Jean-Paul FRANÇOIS (SNCF) précise qu'il s'agit d'un coffrage de poutre qui n'a pas tenu et a chuté sur les voies, sans conséquence aucune pour les voyageurs, car il s'agissait d'une zone de travaux.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) souligne, (*slide 36*), le retard important des Intercités en mettant en avant que 34 % sont liés à l'infrastructure et 11 % à la gestion de la société, c'est-à-dire que près de 50 % ressortissent de la responsabilité de la société de transport.

Jean-Paul FRANÇOIS (SNCF) rappelle le programme de régularité et de ponctualité de SNCF qui mobilise très fortement les agents au travers du programme H00, conçu comme un véritable outil de performance.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) poursuit (*slide 42*) en s'étonnant que les travaux soient toujours exécutés de jour, emportant des conséquences sur le trafic alors que son association demande depuis longtemps leur exécution de nuit.

Jean-Paul FRANÇOIS (SNCF) souligne que la priorité première, c'est l'exécution des travaux dans les délais impartis, limitant le plus possible les restitutions tardives.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) note (*slide 45*) que le RER B, C et D enregistrent de mauvais résultats, et s'étonnent, année après année, que les difficultés ne soient pas résolues.

Alain SAUVANT (AQST) souligne pour sa part que certaines lignes progressent telle la ligne A et L notamment.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV), interroge sur la nature de la panne électrique dans un tunnel (*slide 46*), jugeant cette panne préoccupante.

Jean-Paul FRANÇOIS (SNCF) précise qu'il apportera à ce sujet une réponse par écrit.

Nicolas MERILLE (APF) félicite l'AQST pour la qualité de cette présentation. Il se félicite (*slide 53*), de la baisse tendancielle du taux de retard, sinon les Intercités, et souhaite saluer les opérateurs de transports. Il rappelle que pour les personnes en situation de handicap n'ont pas l'obligation de porter un masque dès lors qu'elles sont possesseurs d'un certificat médical dans la mesure où certaines personnes peuvent avoir des difficultés à porter un masque. Il ajoute que l'APF a été heurtée de la suppression du service « Accès plus » par SNCF durant le confinement.

Anne-Gaëlle SIMON (FNTV) informe l'auditoire que toutes les activités touristiques de la profession sont à l'arrêt depuis le début de la crise. La reprise de l'offre n'est toujours pas au niveau de ce qu'elle était avant la crise (84%) alors même que des restrictions de déplacement sont de nouveau en vigueur et la fréquentation est proche de 55 %.

Hélène MARCHAL (UNAF) demande si le lien entre les plans de transports adaptés et la baisse du transport ferroviaire est recensé pour les Intercités.

Jean-Paul FRANÇOIS (SNCF) répond que les trains ne sont remplis qu'à 30 % et toutes les adaptations des plans de transport se font avec l'accord de l'État.

**

*

LA MESURE PARTICIPATIVE DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS (AQST)

Alain SAUVANT introduit le débat en soulignant combien ces questions de la qualité de service sont importantes pour les voyageurs qui se mobilisent, entrent en contact avec les transporteurs et les autorités organisatrices de la mobilité et combien les nouvelles technologies sont utilisées à cette fin.

Jean LENOIR (FNAUT) souligne cette dualité entre le dialogue avec les autorités organisatrices de la mobilité et celui avec les opérateurs. Celle-ci lui semble logique dans la mesure où l'AOM définit les besoins alors que l'opérateur est chargé de mettre en œuvre. Il y a aussi la qualité souhaitée et celle appliquée et il peut ne pas y avoir adéquation. Cela donne en tous les cas une vision globale de la qualité de service.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) félicite l'AQST pour le travail produit. Il manifeste son souci de l'utilisation des réseaux sociaux au travers desquels les critiques sont multiples pour ne pas dire désordonnées. A contrario, les associations, qui ont l'expérience du terrain, savent construire une réflexion.

Alain SAUVANT (AQST) souligne effectivement l'existence d'une nouvelle forme de communication qu'il qualifie de plus directe.

Nicolas MERILLE (APF) souligne le défaut de concertation préalable avec les usagers. Il estime que celle-ci n'est pas – suffisamment - institutionnalisée. L'étude, selon lui, démontre que les voyageurs doivent s'organiser pour interagir. L'APF promeut la haute qualité d'usage (HQU) qui consiste, au-delà du handicap, en un mode de transport qui convienne à tous les usagers en organisant, avant tout projet, la concertation avec ces mêmes usagers dans un schéma « gagnant-gagnant » à l'exemple du tramway de Grenoble.

Alain SAUVANT, en conclusion de cette partie, estime que cette étude ouvre un champ de réflexion qui n'est pas très documentée jusqu'alors et que les conditions du dialogue pourraient encore être renforcées.

**

*

ENQUÊTE SUR LA LISIBILITÉ DES TARIFS ET CONDITIONS ASSOCIÉES POUR LES VOYAGEURS DANS LEURS DÉPLACEMENTS INTERURBAINS (ÉTUDE RÉALISÉE PAR 6T, BUREAU DE RECHERCHE POUR LE COMPTE DE L'AQST)

Alain SAUVANT ouvre le débat en rappelant que la notion de lisibilité n'est pas acquise pour les enquêtés. En outre, cette notion de lisibilité ne semble devenir un sujet pour les voyageurs que lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) remercie 6t pour la qualité de son étude qui permet d'avoir une image plus précise du ressenti des voyageurs. Paul KLEFFERT pointe l'importance du numérique et la perte croissante de contact humain jugeant que le numérique éloigne des uns des autres. Il ajoute que le défaut de lisibilité relève de l'usage de la langue, notamment avec la langue anglaise qui est, selon lui, trop utilisée alors qu'une grande partie de la population ne la pratique pas. Il déplore aussi

que la qualité et la quantité de l'information ne soit pas toujours au rendez-vous notamment quand l'utilisateur rencontre une difficulté.

6t répond que l'accompagnement en cas de difficulté est essentiel même si des solutions de support client émergent notamment chez les nouveaux opérateurs grâce au numérique (échange par SMS ou appel avec une personne). S'il reconnaît la prépondérance de la langue anglaise, il souligne toutefois que la plupart des sites, pour les opérateurs étrangers exerçant en France, proposent bien des versions françaises.

Jean LENOIR (FNAUT) rebondit sur la part du numérique et de l'humain. Il pense qu'il faut cesser d'opposer l'un et l'autre. Si le tout humain n'a plus de sens, vouloir atteindre le tout numérique est une erreur car il est impossible que 100 % de la population l'atteignent quel que soit l'âge ou la catégorie de la population. Selon lui, la distinction doit se faire entre des informations pour des cas faciles et des informations pour des cas difficiles. Il prend l'exemple d'une annulation individuelle de billet au sein d'un achat groupé. Il faudra donc toujours de l'humain car tout ne peut pas être résolu via le numérique. Jean LENOIR souhaite en outre rappeler qu'il y a deux catégories d'informations, celle dite spontanée (instantanée) et celle permanente (anticipée). À cette fin, il cite l'article 8 de l'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport collectif à personnes. Celui-ci prévoit une mise à disposition de toutes les informations aisément accessibles au public qu'il s'agisse d'information improvisée ou anticipée.

6t abonde dans le sens que c'est effectivement plus compliqué de modifier les conditions de transports lorsque le voyage se fait à plusieurs, ce qu'il appelle « gérer l'imprévu collectif ». Il ajoute qu'il est aussi compliqué de gérer l'instantanéité et le temps long. La lisibilité devrait être un sujet fondamental pour inciter les personnes à se déplacer différemment. 6T émet l'hypothèse qu'en améliorant la lisibilité, les choix de déplacement pourraient être autres. La lisibilité est encore appréhendée en réaction alors qu'elle pourrait l'être en pro-action.

Guy BERTHION (CNAFC) souhaite que cet arrêté soit appliqué auprès des opérateurs.

Alain SAUVANT (AQST) conclut en soulignant que l'utilisateur ne semble globalement pas trop insatisfait mais que cette question de la lisibilité n'est pas aussi simple que cela, notamment quand des difficultés apparaissent.

**
*

QUESTIONS DIVERSES

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) avait saisi l'AQST de trois questions :

Dans le secteur aérien :

- nombre de retards et d'annulations non remboursés par les compagnies aériennes en 2020 ?
- quel remboursement des annulations depuis la fin de l'ordonnance 2020-315 le 15 septembre 2020. Pour l'ADV/CLCV, depuis le 16 septembre 2020, c'est le retour à l'application stricte de la directive voyages transposée par la France en 2017. La compagnie aérienne contrainte d'annuler les vols doit informer les passagers 21 jours avant départ. Suivi d'un remboursement sous 14 jours par l'agence de voyages pour les voyages à forfaits touristiques.
- comment dans les conditions actuelles, les compagnies aériennes appliquent-elles ces annulations et les remboursements dus aux voyageurs ayant acheté des vols secs, que régit le règlement 261/2004.

Maxime MILLEFERT (DGAC) répond que le débat porte sur l'indemnisation complémentaire par les compagnies aériennes en cas de retard ou d'annulation injustifiés sur fond de circonstances extraordinaires qui permettent aux compagnies de s'exonérer de cette obligation. La cour de justice de l'Union européenne a rendu dernièrement un arrêt précisant que le droit de grève ne pouvait pas être considéré par la compagnie comme une notion de circonstances extraordinaires, la France ayant accueilli avec satisfaction cette décision puisque c'est dans ce sens qu'elle avait remis ses mémoires. La DGAC précise qu'aujourd'hui toutes les énergies sont mobilisées pour résoudre la question du remboursement des billets en cas d'annulation dans le contexte de crise sanitaire. Ainsi, près de 3 500 dossiers ont été adressés à la DGAC dont la grande majorité traite de la demande de remboursement des billets y compris concernant des compagnies en grande difficulté économique. La DGAC précise qu'elle est également saisie de nombreux dossiers de voyageurs ayant acheté un billet via une agence de voyages, ce qui complexifie encore le traitement

Alain SAUVANT ajoute que la résolution des dossiers semble actuellement retardée pour de nombreux acteurs en dehors de ceux qui ont mis en place des procédures efficaces, souvent automatiques, en raison de l'ampleur de la tâche, y compris pour ce qui concerne les demandes de médiation hors SNCF et RATP.

Dans le secteur ferroviaire :

- Quand et comment la SNCF va-t-elle rétablir les trains de nuit annoncés en Europe, et sur quelles destinations et quels horaires ?

Jean-Paul FRANÇOIS (SNCF) répond que le train Paris-Hendaye devrait être de nouveau ouvert en décembre 2021 et que le train Paris-Nice devrait être ouvert mi-mai 2021. Il ajoute que des liaisons Paris-Vienne seront ouvertes en décembre 2021 et Paris-Berlin en décembre 2023. D'autres liaisons vers Barcelone, vers Zürich sont également à l'étude.

**

*

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