

---

# Haut- Comité de la qualité de service dans les transports

---

NEUVIEME REUNION

---

LA DEFENSE, LE  
24 SEPTEMBRE 2015

---

Compte-rendu synthétique

# SOMMAIRE

<b>1/ Approbation du compte rendu de la séance du 25 juin 2015</b>	<b>6</b>
<b>2/ La communication à l'attention des voyageurs en situation de crise dans le secteur aérien</b>	<b>6</b>
Différentes sortes de crise	6
La crise d'exploitation	6
La crise d'événement majeur	6
<b>3/ L'ordonnance relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation – conséquences pour le secteur des transports – position du Haut Comité</b>	<b>7</b>
<b>4/ L'élaboration des indicateurs de qualité des transports collectifs urbains de province</b>	<b>7</b>
<b>5/ Lancement d'une enquête de satisfaction des voyageurs</b>	<b>8</b>
<b>6/ Questions diverses</b>	<b>8</b>

## LISTE DES PARTICIPANTS

### COLLEGE DE PARLEMENTAIRES ET DE REPRESENTANTS DES COLLECTIVITES PUBLIQUES

---

#### Présents

Monsieur Olivier FAURE, président

Monsieur Pierre CHAMBU, DGCCRF

Monsieur Bruno DICIANNI, DGITM

Monsieur Patrick LANSMAN, DGAC

Monsieur Gilles BONTEMPS, ARF

Monsieur Gilles VESCO, AMGVF

Madame Corinne CASANOVA, GART

Madame Mounia MOUDJED, GART

### **Absents excusés**

Monsieur Patrice CARVALHO, Assemblée nationale

Monsieur Stéphane DEMILLY, Assemblée nationale

Monsieur Hugues FOURAGE, Assemblée nationale

Monsieur Louis NEGRE, Sénat

Monsieur Rémy POINTEREAU, Sénat

Madame Françoise COUTANT, ARF

Monsieur Gilles SAVARY, ADF

Monsieur Amaury LOMBARD, ARF

Monsieur Pierre SERNE, STIF

Monsieur Philippe SAINSARD, STIF

Monsieur Vincent VIARD, STIF

Monsieur Pierre-Yves BISSAUGE, DGAC

Monsieur Thierry GUIMBAUD, DGITM

### **Invités**

Madame Catherine JUDE, directrice du centre de contrôle des opérations, Air France

Monsieur Franck GOLDNAGEL, directeur général adjoint, chargé des opérations aéroportuaires d'Aéroports de Paris - directeur de l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle

## **COLLEGE DE REPRESENTANTS DES OPERATEURS**

---

### **Présents**

Madame Brigitte BARRAND, FNAM

Monsieur Yves EZANNO, BAR

Monsieur Stéphane COURSIER, UTP

Madame Anne MEYER, UTP

Monsieur Mathieu VOISIN, UTP

Monsieur Luc ROGER, SNCF réseau

Madame Laurence COUR, FNTV

Madame Manon FRITISSE, Armateurs de France

**Absents excusés**

Monsieur Arnaud RABIER, UTP  
Monsieur Francis CHAPUT, UTP  
Monsieur Claude FAUCHER, UTP  
Monsieur Jean-Pierre SAUVAGE, BAR  
Monsieur Bertrand MOINE, SCARA  
Monsieur Guy TARDIEU, FNAM  
Monsieur Eric RITTER, FNTV  
Madame Ingrid MARESCHAL, FNTV  
Monsieur Jean-Frédéric LAURENT, UPF  
Monsieur Gaëtan GUILLOUX, UPF  
Madame Blandine HUCHET, Armateurs de France  
Monsieur Patrick RONDEAU, Armateurs de France  
Madame Isabelle WALLARD, UAF,  
Monsieur Pierre REGIS, UAF

**COLLEGE DES REPRESENTANTS DES CONSOMMATEURS ET USAGERS DES TRANSPORTS**

---

**Présents**

Monsieur Guy BLANCO, CNAFC  
Monsieur Paul KLEFFERT, CLCV  
Monsieur Gilles LAURENT, FNAUT  
Monsieur Guy BEAUNE, Indecosa-CGT  
Madame Hélène MARCHAL, UNAF  
Monsieur Nicolas MERILLE, APF  
Monsieur Joël DUFOUR, UFC-Que choisir  
Monsieur Yann LAVAUX, Familles rurales

**Absents excusés**

Monsieur Olivier GAYRAUD, CLCV  
Monsieur Guy BERTHION, CNAFC  
Monsieur Stéphane BERNARDELLI, UNAF

Madame Nadia ZIANE, Familles rurales  
Monsieur Mathieu ESCOT, UFC-Que choisir  
Monsieur Marc DEBRINCAT, FNAUT  
Monsieur Jean LENOIR, FNAUT  
Monsieur Patrice MOREAU, Indecosa-CGT  
Monsieur Flavien BILQUEZ, AFOC  
Monsieur Serge MOURADIAN, AFOC  
Monsieur Pascal BUREAU, APF

## **COLLEGE DES PERSONNALITES QUALIFIEES**

---

### **Absents excusés**

Monsieur Nicolas CONSO, CIMAP  
Monsieur Jean-Pierre ORFEUIL, Enseignant-chercheur  
Monsieur Francis BEAUCIRE, Enseignant-chercheur  
Monsieur Yves CROZET, Enseignant-chercheur  
Monsieur Grégoire CARRIER, CEREMA-DTV

### **Invitée**

Madame Cécile CLEMENT-VERNY, CEREMA-DTV

### **Secrétariat du HCQST**

Monsieur Pascal MIGNEREY, directeur de l'AQST  
Monsieur Arnaud DUMONTIER, secrétaire général

*Le président Olivier FAURE ouvre la séance par l'adoption du compte-rendu de la séance du 25 juin 2015. Il présente aussi Eric MAGDELENAT, nouvel ingénieur trafic de l'Autorité de la qualité de service dans les transports.*

## **1/ LA COMMUNICATION A L'ATTENTION DES VOYAGEURS EN SITUATION DE CRISE DANS LE SECTEUR AERIEN (un diaporama fut projeté en séance)**

Le président Olivier FAURE accueille madame Catherine JUDE, directrice du centre de contrôle des opérations (CCO) d'Air France et monsieur Franck GOLDNAGEL, directeur général adjoint, chargé des opérations aéroportuaires d'Aéroports de Paris – directeur de l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle.

Air France (140 000 passagers par jour, plus de 1 000 mouvements quotidiens pour une utilisation de plus de 260 avions) et Aéroport de Paris (8<sup>ème</sup> aéroport au monde accueille chaque jour 200 000 personnes) dont la collaboration est quotidienne, ont tous les deux mis en place des dispositifs très développés de communication en cas de crise.

L'objectif pour les deux entreprises est le même en cas de crise (alertes météorologiques ; problèmes techniques ; incidents géopolitiques, congestion des aéroports et des espaces aériens ; menaces terroristes ; crises sanitaires ; conflits sociaux) : minimiser l'impact des perturbations sur les opérations de vols, sur le fonctionnement de l'aéroport et prendre en charge les clients en les acheminant, si possible, vers leur destination.

Cela doit toujours répondre à l'impératif de sécurité et de sûreté des vols et de l'aéroport.

Air France dispose ainsi d'un centre de contrôle des opérations H24 : le CCO qui compte 380 personnes et représente les 15 métiers opérationnels de la compagnie. Au sein du CCO, un pôle dédié à l'information commerciale joue un rôle particulier puisqu'il assure l'interface, via l'ensemble des moyens de communication modernes, avec la clientèle impactée par la perturbation.

Catherine JUDE souligne que la réalisation de tous ces objectifs impose une anticipation importante et la nécessaire coordination avec les services en charge de l'infrastructure aéroportuaire.

Cette mobilisation se trouve renforcée encore en cas de crise majeure (accident, etc.). Il s'agit alors d'activer la cellule de crise en une heure et de publier le premier communiqué de presse 90 minutes après le déclenchement des opérations. Le déploiement de la cellule de crise peut se faire également au niveau local grâce aux escales dont dispose Air France. En ce cas, la communication se trouve multipliée avec la mise en place de cellules qui s'adressent à des publics bien identifiés comme le centre d'information téléphonique, le centre de collecte d'informations sur les victimes, le centre d'accueil des familles compagnie, ou encore la cellule communication interne et externe, la cellule de coordination technique, etc.

Catherine JUDE précise que la compagnie entretient régulièrement ce dispositif au travers d'exercices annuels.

Franck GOLDNAGEL, pour sa part souligne qu'ADP a beaucoup investi pour améliorer la qualité de service, notamment la robustesse opérationnelle de l'infrastructure qui vise à l'adapter à l'augmentation du trafic tout en demeurant conforme aux exigences de sécurité et de sûreté. ADP a aussi développé des moyens d'informations globaux qui lui permettent d'avoir une connaissance précise de son environnement proche comme lointain dans la mesure où un blocage sur une route ou l'interruption du RER peut avoir des impacts pour l'aéroport. L'information doit donc être connue du gestionnaire afin d'adapter son mode de fonctionnement. Ces informations sont mutualisées sur un site *web* ouvert aux professionnels, qui permet à tout moment, où que l'on soit, de savoir comment se comporte l'aéroport. Franck GOLDNAGEL a précisé qu'il existe 4 niveaux de gestion, depuis le normal ou « veille », quand il ne se passe rien de particulier, jusqu'à un niveau 4 de crise. Le dernier niveau est soit piloté par le gestionnaire d'aéroport, soit par l'Etat représenté par le préfet ou le procureur de la République. Celui-ci intervient dans le cas particulier d'un accident ou d'un détournement d'avion. ADP dispose aussi d'une salle de crise, avec des cadres d'astreinte formés, mobilisables en moins de 30 minutes.

De la même façon qu'Air France, l'information est renforcée pour les clients, les attendants et les accompagnants afin de les assister au mieux dans ces perturbations.

La discussion s'engage alors sur le suivi des opérations et la coordination entre les différents acteurs, notamment la relation avec les pouvoirs publics.

La question est aussi posée sur le degré de satisfaction de la gestion de crise.

Les deux représentants d'Air France et d'ADP font valoir que le suivi des opérations se fait grâce à la tenue d'une main courante mutualisée et que la coordination est prévue par des conventions avec les pouvoirs publics. Des enquêtes mesurent le degré de satisfaction des usagers impactés par la crise.

Le parallélisme de cette organisation (Air France et Aéroports de Paris) avec celle de la SNCF est constaté par les représentants respectifs.

## **2/ L'ORDONNANCE RELATIVE AUX REGLEMENTS EXTRAJUDICIAIRES DES LITIGES DE CONSOMMATION – CONSEQUENCES POUR LE SECTEUR DES TRANSPORTS – POSITION DU HAUT COMITE (un diaporama fut projeté en séance)**

La DGCCRF expose l'économie générale de l'ordonnance du 20 août dernier relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et plus particulièrement ses conséquences pour le secteur des transports. Cette ordonnance pose le principe de la généralisation de la médiation dans tous les secteurs de la consommation. La DGCCRF rappelle les grands principes quant à la désignation du médiateur, et ses obligations (viduité, indépendance et information).

Pascal MIGNEREY rappelle que cet exposé fait écho à la venue de Jean-Pierre TEYSSIER, médiateur Tourisme et Voyages, devant le HCQST au mois de juin. Il demande ensuite si le HCQST prendrait position pour devenir l'organe collégial qui validerait un médiateur d'entreprise des transports si celle-ci souhaiterait recourir à une instance externe.

Pascal MIGNEREY demande aussi que le HCQST se prononce en faveur ou non de l'AQST comme rapporteur sectoriel au sein de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation qui établira la liste officielle des médiateurs, s'assurera de leur bon exercice et notifiera ces informations à Bruxelles. Pascal MIGNEREY précise que le suivi de cette médiation est confié d'ores et déjà à l'AQST par son décret fondateur.

Si le débat a laissé manifestement apparaître que la majorité des membres soutient ces propositions, le président Olivier FAURE, soucieux que chaque partie présente puisse prendre en interne officiellement position, renvoie au HCQST du 10 décembre prochain la décision finale. Une note sera transmise par l'AQST à chaque participant pour nourrir sa réflexion.

## **3/ L'ELABORATION DES INDICATEURS DE QUALITE DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS DE PROVINCE**

Pascal MIGNEREY rappelle que lors du dernier HCQST, le groupe de travail CEREMA-GART-UTP avait présenté des indicateurs de la qualité des transports collectifs urbains de province. Le HCQST avait approuvé la méthodologie consistant à produire trimestriellement 3 indicateurs :

- le taux des voyages en métro conformes aux règles de qualité de leurs contrats respectifs, dans les quelques villes disposant d'un tel moyen de transport ;
- le taux des voyages en tram conformes aux règles de qualité de leurs contrats respectifs ;
- le taux des voyages en bus conformes aux règles de qualité de leurs contrats respectifs, dans les villes disposant de métros ou de trams.

Pascal MIGNEREY précise l'organisation envisagée. Le GART collecterait les données auprès des 28 AOM, le CEREMA les exploiterait. Un comité scientifique réunissant le CEREMA, le GART et l'UTP examinerait ces résultats, en évaluerait la fiabilité et la fragilité, avant qu'ils ne soient transmis à l'AQST qui les publierait. Ensuite, l'AQST mènerait son analyse critique semestrielle.

Il ajoute que le GART réunira les représentants des 28 agglomérations début novembre afin de leur exposer le dispositif. Le calendrier souhaité vise une première publication au printemps 2016 dans le cadre de la publication du bilan général 2015, conformément à la volonté du ministre des transports.

#### **4/ LANCEMENT D'UNE ENQUETE DE SATISFACTION DES VOYAGEURS**

Pascal MIGNEREY souhaite recueillir l'avis du HCQST sur le lancement d'une enquête de satisfaction des voyageurs concernant les transports aériens et ferroviaires.

Elle consisterait à demander, entre autres questions :

- Avez-vous pris le train grande ligne, l'avion dans les douze derniers mois ?
- Que pensez-vous globalement de la qualité des trains ou des avions que vous avez empruntés ?
- Que pensez-vous du traitement que vous avez reçu en cas de perturbation ?
- Considérez-vous que la qualité globale se soit améliorée par rapport à l'année précédente ?

Le débat s'ouvre alors sur la nature de l'enquête (qualitative ou quantitative) et sur son extension à d'autres modes.

Rapidement, il apparaît que les membres présents disposent déjà de leurs propres sondages sur le ressenti des voyageurs et qu'ils proposent de les mettre à disposition de l'AQST. Le président Olivier FAURE suggère par conséquent que les représentants des opérateurs et des associations, sous le sceau de la confidentialité, transmette leurs enquêtes à l'AQST avant le prochain HCQST lors duquel une présentation pourra être faite.

#### **5/ QUESTIONS DIVERSES**

L'association CLCV a souhaité interpeller le HCQST sur les conditions d'indemnisation. Cette interpellation a permis à la DGAC d'exposer le droit applicable en la matière pour les vols communautaires et pour les vols non-communautaires. Elle a par ailleurs précisé toutes les voies de recours possibles.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance du Haut-Comité est levée à 12 heures 55.*