
Haut- Comité de la Qualité de service dans les transports

SEPTIEME REUNION

LA DEFENSE, LE
16 AVRIL 2015

SOMMAIRE

1/ Approbation du compte rendu de la séance du 18 septembre 2014	9
2/ La gestion de crise et de prise en charge des voyageurs	9
3/ Bilan 2014 de la qualité de service des transports de voyageurs en France	9
4/ Tableau de bord national de la qualité de service des transports collectifs urbains de province	9
5/ Le Grand Paris : point d'étape et enjeux d'offre intermodale	9
6/ Questions diverses	9

LISTE DES MEMBRES

COLLEGE DE PARLEMENTAIRES ET DE REPRESENTANTS DES COLLECTIVITES PUBLIQUES

Présents

Monsieur Olivier FAURE, président

Monsieur Gilles BONTEMPS, ADF

Monsieur Pierre SERNE, STIF

Madame Corinne CASANOVA, GART

Madame Mounia MOUDJED, GART

Monsieur Gilles VESCO, AMGVF

Monsieur Bruno DICCIANI, DGITM

Monsieur Patrick LANSMAN, DGAC

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, ARF

Monsieur Philippe SAINSARD, STIF

Monsieur Pierre-Yves BISSAUGE, DGAC

Monsieur Thierry GUIMBAUD, DGITM

Monsieur Jean-Bernard KOVARIK, DGITM

Monsieur Pierre CHAMBU, DGCCRF

Monsieur Matthieu DECONNINCK, DGCCRF

Invités

Monsieur Bruno DICIANI, DGITM

Absents excusés

Monsieur Amaury LOMBARD, ARF

Monsieur Vincent VIARD

COLLEGE DE REPRESENTANTS DES OPERATEURS

Présents

Madame Brigitte BARRAND, FNAM

Madame Blandine HUCHET, Armateurs de France

Monsieur Stéphane COURSIER, UTP

Madame Anne MEYER, UTP

Madame Laurence COUR, FNTV

Monsieur Jean-Luc MACE, UTP

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

Monsieur Eric BANEL, Armateurs de France

Monsieur Patrick RONDEAU, Armateurs de France

Madame Isabelle WALLARD, UAF,

Monsieur Pierre REGIS, UAF

Monsieur Jean-Frédéric LAURENT, UPF

Monsieur Gaëtan GUILLOUX, UPF

Invités

Monsieur Luc ROGER, SNCF réseau

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

Monsieur Stéphane BERNARDELLI, UNAF

Madame Hélène MARCHAL, UNAF

Absents excusés

Monsieur Yann LAVAUX, Familles rurales

Monsieur Olivier GAYRAUD, CLCV

Monsieur Guy BERTHION, CNAFC

Madame Nadia ZIANE, Familles rurales

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

Monsieur Nicolas MERILLE, APF

COLLEGE DES PERSONNALITES QUALIFIEES

Présents

Monsieur Yves CROZET, Enseignant-chercheur

Monsieur Grégoire CARRIER, Cerema-DTV

Absents excusés

Monsieur Nicolas CONSO, CIMAP

Monsieur Jean-Pierre ORFEUIL, Enseignant-chercheur

Monsieur Francis BEAUCIRE, Enseignant-chercheur

Le président Olivier FAURE ouvre la séance de travail après avoir fait adopter à l'unanimité le compte-rendu de la séance du 18 décembre 2014.

1. La gestion de crise et de prise en charge des voyageurs *(Cette présentation s'appuie sur un diaporama disponible sur l'intranet du HCQST et projeté en séance).*

Olivier FAURE rappelle qu'à la suite de l'accident de Brétigny-sur-Orge, le HCQST avait souhaité revenir avec la SNCF sur les leçons à tirer de cet événement et plus particulièrement sur la gestion de crise.

Dans le cadre d'une crise, Pierre IZARD (directeur général de la sécurité et de la qualité du service ferroviaire de SNCF) précise que le premier acte est toujours de poser un diagnostic, en vue de permettre le rétablissement des circulations. Dans le cas de l'accident de Brétigny-sur-Orge, le diagnostic a pu être porté relativement rapidement, compte tenu de l'ampleur de l'incident et de la densité de la zone. A l'inverse, lorsque des incidents surviennent dans des endroits reculés, de nuit et/ou dans des conditions climatiques difficiles, il faut parfois attendre près d'une heure avant de bénéficier d'un véritable diagnostic. Stéphane COURSIER, directeur Opus SNCF, ajoute que l'accent est mis sur l'information des voyageurs, dans un contexte où ceux-ci récupèrent très rapidement des informations grâce aux nouvelles technologies. L'ambition est d'assurer une information fiable et continue des voyageurs, avec une plus grande réactivité face aux incidents. Sur des incidents très lourds, une information peut même être délivrée aux clients n'ayant pas encore entamé leur voyage.

La décision peut être de prise ensuite de réparer et de faire repartir pleinement une circulation ; de rétablir une circulation sur un mode dégradé, afin d'éviter un blocage trop long durant les réparations. De telles décisions doivent toujours être prises très rapidement.

L'autre enjeu se trouve être la prise en charge des voyageurs afin de leur permettre de rejoindre leur destination finale. Des mesures d'avitaillement peuvent également être envisagées, voire dans les situations les plus difficiles, des solutions d'hébergement. Des moyens complémentaires peuvent aussi être mobilisés dans les gares et les trains, avec des équipes d'assistance rapide, des équipes mobiles de ligne et des volontaires à bord. L'objectif est ainsi de faciliter la prise en charge des voyageurs, s'agissant de recenser les problématiques de correspondance et d'accompagner les opérations de transbordement notamment.

Pour les incidents graves, des équipes dédiées avec un suivi individualisé peuvent être déployées ainsi qu'une cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP), un numéro vert pour les familles (potentiellement actif durant plusieurs jours), un système de récupération des bagages, des salles d'accueils dédiées, etc. Ces services ont notamment été déployés suite à l'accident de Brétigny-sur-Orge, avec des accueils en gares d'Austerlitz et de Limoges.

Dans le même esprit, en termes d'articulation avec les autorités publiques, des représentants de l'Entreprise sont présents dans les salles de crises des préfectures ; des responsables SNCF sont également en contact direct avec les responsables des services de secours (au niveau préfectoral et au niveau local). Enfin, en interne, au plan technique, la SNCF a renforcé ses moyens en dédiant des personnels à la gestion de crise, au sein d'une vingtaine de salles de crise régionales. Une salle de crise nationale a également été constituée, pour assurer une veille permanente avec une vision sur l'ensemble du réseau et l'ensemble des activités (y compris celles relevant du fret).

Le président Olivier FAURE invite chacun au débat.

Si le constat est fait que l'information s'est améliorée (SNCF rappelant que l'important est de ne pas laisser le voyageur sans nouvelles), elle reste encore perfectible, notamment quand le voyageur dispose avant même le contrôleur de l'information grâce aux technologies modernes. Elle doit aussi permettre aux voyageurs, sur l'ensemble de son trajet, de mieux s'organiser, dans sa vie personnelle et professionnelle, en cas d'incident.

Afin de fournir une information plus immédiate et éviter les « trous noirs », la SCNF répond que la négociation est en cours avec les opérateurs de télécom pour aboutir à une couverture des grands axes structurants par les réseaux 3G et 4G.

Le président Olivier FAURE s'interroge alors sur l'existence d'une cartographie des incidents. SNCF répond que la connaissance précise des lignes difficiles existe bien mais que les solutions semblent encore insuffisantes (en raison d'une sur-sollicitation du système, d'un déficit de personnel, de problématiques de rotation des personnels et/ou des parcs, ou encore d'une vétusté des infrastructures (conduisant à des taux de pannes plus élevés).)

Le débat s'est poursuivi élargissant son champ à l'ensemble des éléments qui participent de la qualité de service comme les travaux sur le réseau, le renouvellement du matériel ou encore l'aménagement des gares.

2. Le bilan 2014 de la qualité de service des transports de voyageurs en France

Olivier FAURE introduit cette thématique en annonçant qu'il a remis au secrétaire d'État chargé des transports le bilan 2014 de la qualité de service des transports de voyageurs, avec Pascal MIGNERET, directeur de l'AQST, à qui il cède la parole.

Dans son propos liminaire, Pascal MIGNERET explique que l'année 2014 a été marquée par un contexte météorologique relativement favorable même si certains événements comme des inondations subies localement dans le Sud-est de la France notamment ou des tempêtes de neige survenues dans le Nord-est des Etats-Unis ont affecté les statistiques. Le fait notable réside dans les mouvements sociaux très importants en 2014, tant dans le domaine du transport ferroviaire que dans celui du transport aérien.

Pascal MIGNERET porte à la connaissance du HCQST que dans le cadre du bilan 2014, pour la première fois, 6 grandes catégories de causes de retard de vols à l'arrivée ont été identifiées, en concertation avec la DGAC. Il s'agit :

1. des causes météorologiques et diverses ;
2. des causes liées aux passagers ;
3. des causes liées aux compagnies ;
4. des causes liées à l'enchaînement des vols ;
5. des causes liées à la navigation aérienne ;
6. des causes liées aux aéroports et à la sûreté.

Les données mobilisées ont mis en évidence que les causes météorologiques demeuraient relativement marginales, quelle que soit la catégorie de vols considérée. Au niveau des vols intérieurs, une part importante des causes de retard est apparue imputable aux passagers. Au niveau des vols moyen-courriers, l'enchaînement des vols est apparu à l'origine d'une majorité des retards. Ces analyses nécessiteront toutefois d'être approfondies.

Poursuivant son propos sur les causes dans l'ensemble des modes de transports, Pascal MIGNERET souhaite que l'objectif soit dorénavant d'approfondir l'analyse des causes de retard dans chacun des modes de transport suivis (transport aérien, transport ferroviaire et transport urbain). L'enjeu serait également d'améliorer le renseignement de ces causes (pour le transport aérien notamment), en l'étendant aux TER. Il conclut son propos en annonçant qu'à la demande du secrétaire d'Etat, l'AQST va élargir son champ d'étude à la qualité de suivi dans les TCU.

Le président Olivier FAURE ouvre ensuite le débat en soulignant qu'année après année, les courbes d'évolution des taux de retard ou d'annulation se ressemblent, avec cependant des effets de saisonnalité variables en fonction des catégories de vols. Dès lors que les causes météorologiques demeurent marginales pour l'ensemble des catégories de vols, comment expliquer ces variations d'une catégorie à l'autre ?

La DGAC corrobore les propos de Pascal MIGNERET concernant la fois les événements climatiques et l'importance des conflits sociaux y compris à l'étranger. Elle précise que les pics de retards ou d'annulations dépendent par ailleurs davantage des lignes que des saisons. Elle éclaire aussi cette analyse en affirmant que le contexte politique dans certains pays perturbe lourdement les statistiques.

Les représentants des associations notent qu'il est effectivement intéressant de progresser dans la compréhension des causes de retard et constatent que, contrairement aux idées parfois véhiculées, les causes extérieures, dont les mouvements sociaux, représentent une partie relativement faible des retards. Néanmoins, chacun s'accorde à dire que la distinction voulue par la SNCF entre annulation et déprogrammation reste fragile et encore soumise à débat.

Pierre SERNE fait pour sa part remarquer qu'il serait très utile de croiser ces statistiques avec la fréquentation par ligne dont dispose le STIF. Il souligne cependant la vulnérabilité très forte du réseau en Ile-de-France. Un simple incident, qui ailleurs pourrait être géré rapidement, peut ainsi engendrer une « journée noire », avec un impact sur plusieurs lignes, c'est-à-dire sur plusieurs centaines de milliers de voyageurs durant plusieurs heures.

Il évoque enfin la réflexion qui est menée sur la compensation des usagers en cas de défaut de qualité de service. De plus en plus de demandes de remboursement des abonnements sont formulées en raison de retards dus à l'exploitation. Vis-à-vis de cette question, les positions demeurent divergentes. Certaines associations d'usagers n'y sont pas favorables, au motif que ceci reviendrait à restituer aux usagers des fonds qui nécessiteraient d'être réinvestis dans des travaux ou du matériel roulant ; d'autres estiment que ceci permettrait une reconnaissance de la responsabilité de l'opérateur, avec une dimension symbolique forte. Pierre SERNE manifeste son souhait d'échanger sur ce sujet et connaître les solutions éventuellement envisagées. Le cas échéant, cette dimension pourrait être prise en compte dans le cadre de la révision des contrats entre le STIF, la SNCF et la RATP.

3. Tableau de bord national de la qualité de service des transports collectifs urbains de province

Pascal MIGNERREY informe le Haut Comité que l'Autorité a décidé, sur les demandes expresses du Haut Comité et du secrétaire d'Etat chargé des transports, d'élargir le suivi de la qualité de service aux TCU de province. L'AQST a mis en place un groupe de travail, associant des représentants du GART, de l'UTP, du STIF, de la FNAUT, de l'APF, de la DGITM et du CEREMA. Il a ainsi été convenu de procéder à un suivi des TCU de province regroupés en deux ensembles.

Un premier ensemble serait constitué des villes disposant de transports collectifs en site propre (TCSP) lourds (métro et tram), soit 28 agglomérations. Ces villes seraient suivies à l'aide d'un indicateur global. Un second ensemble serait constitué des villes de plus de 100 000 habitants ne disposant pas de TCSP lourds, soit une cinquantaine d'agglomérations.

Le GART et l'UTP font valoir qu'une des principales problématiques sera de mobiliser et de comparer les données nécessaires alors que les contrats sont souvent très divers (chaque collectivité définissant ses propres indicateurs avec son opérateur et selon sa logique de transport)

Olivier FAURE, saluant le travail de l'AQST, rappelle que les données collectées visent moins à comparer les AOT que d'apprécier leur évolution dans le temps. La transparence demeurant très nécessaire en ce domaine.

4. Le Grand Paris : Point d'étape et enjeux d'offre intermodale (Cette présentation s'appuie sur un power point disponible sur l'intranet du HCQST et projeté en séance).

Le déploiement du Grand Paris Express s'inscrit dans le cadre du développement du « Nouveau Grand Paris », plan de modernisation et d'extension des réseaux de transport pour un montant de plus de 12 milliards d'euros et qui vise à la fois au prolongement et la création de lignes (200 kilomètres) et à la modernisation des réseaux existants pour une fréquentation estimée, à l'horizon 2030, à près de 2 millions de voyageurs par jour.

Son objectif est de proposer une alternative à la voiture pour les déplacements de banlieue à banlieue, à décongestionner les lignes de transport en commun traversant la zone centrale de l'agglomération, à favoriser l'égalité entre les territoires, à soutenir le développement économique, à faciliter l'accès au réseau ferroviaire à grande vitesse et aux aéroports, ainsi qu'à contribuer à préserver l'environnement.

Pour permettre des trajets plus directs à travers un maillage renforcé, le projet du Grand Paris Express s'articule autour de trois grands ensembles :

- Une liaison de rocade (ligne 15) ;
- Des lignes dites à capacité adaptée ;
- Des prolongements de lignes de métro existantes.

En moyenne, pour l'ensemble des utilisateurs du Grand Paris Express, le gain de temps devrait être de 6 à 7 minutes par trajet. En termes de qualité de service, la mise en œuvre du Grand Paris Express se traduira par des gains à hauteur de 7 % en matière de confort et de 15 % en matière de régularité.

Le Grand Paris Express s'inscrira également dans le cadre d'un projet plus global, au service de la qualité de vie des Franciliens. Les nouvelles gares créées s'inscriront ainsi dans une logique de « haut niveau de service ». Elles seront plus facilement repérables depuis l'extérieur et une présence humaine y sera assurée en toutes circonstances. Il s'agira également de gares interconnectées, par l'intermodalité ainsi qu'à travers l'accès aux NTIC et aux services numériques. Elles auront par ailleurs vocation à constituer des lieux de vie et de création de valeur au sein des quartiers, avec des offres de services, des commerces, des offres culturelles, etc.

L'accessibilité des gares du Grand Paris Express constituera également un enjeu majeur, dans le respect de la loi de 2005. Dans ce cadre, l'accent sera mis sur tant sur l'accessibilité physique que sur l'accessibilité sensorielle – ces

éléments participant à la qualité d'usage. Au-delà des gares, le Grand Paris Express constituera un levier pour la rénovation urbaine en cohérence avec les enjeux liés à la création de villes denses et au développement de l'offre de logements. Les études prospectives menées par la SGP et la DRIEA, ont montré que la densification pourrait contribuer à la réalisation de 70 000 logements nouveaux dans le cadre du Grand Paris.

Le débat s'engage ensuite notamment au sujet de la rénovation urbaine qui devra se faire en partenariat avec les élus locaux et sur la localisation de la croissance et de l'emploi.

Le professeur Yves CROZET fait ainsi valoir que les impacts risquent toutefois d'être très hétérogènes en fonction des territoires. En termes de trafic, la partie ouest sera beaucoup plus chargée que les parties est et nord-est. Certaines gares seront très attractives pour l'habitat et les bureaux ; d'autres le seront moins. Sur la partie nord de la ligne 15, les gains d'accessibilité devraient être faibles. Or c'est précisément là que devrait se concentrer l'emploi, en raison d'une accessibilité déjà très forte. La ligne 18 desservant le Plateau de Saclay devrait quant à elle afficher une qualité de service différente. Des phénomènes de polarisation et des effets paradoxaux devront ainsi être gérés.

Le président Olivier FAURE s'inquiète du coût de ces nouvelles infrastructures. Les usagers supplémentaires transportés par le Grand Paris Express suffiront-ils à couvrir les coûts supplémentaires induits ou se dirige-t-on vers une augmentation exponentielle du coût des transports en Ile-de-France ?

La société du grand Paris fait valoir que la politique tarifaire est de la compétence du STIF et que le bilan socio-économique global du projet apparaît positif.

**

*

Ayant achevé les discussions et sans questions diverses, le président lève la séance à 13h05.