

# COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE DES DÉBATS DU PREMIER HAUT COMITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

**Le 21 mai 2013**

Frédéric CUVILLIER, ministre chargé des transports, de la mer et de la pêche a ouvert les travaux du premier Haut Comité de la qualité de service dans les transports.

Après avoir salué personnellement les participants, Frédéric CUVILLIER a exposé ses attentes à l'endroit du Haut Comité. « Votre mission », a précisé le ministre, « sera celle que vous déciderez de définir, en en traçant les contours, qui devront sans doute être aussi larges que possible. » Le ministre a par ailleurs insisté sur le signe fort pour la performance des modes de transport de voyageurs que constitue la présence, autour de la même table, de toutes les parties prenantes à la qualité de service.

Le ministre a présenté Pascal MIGNEREY, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), à qui il a demandé d'élargir, pour l'été 2013, son champ d'analyse au Transilien, au RER et au TER ajoutant que les discussions au sein du HCQST doivent contribuer à l'efficacité des transports en commun, « véritable vitrine du savoir-faire français ».

Olivier FAURE, en sa qualité de président du HCQST, a introduit son propos en soulignant combien il était heureux et honoré de cette tâche. Il a ensuite rappelé les spécificités du HCQST, à savoir la seule instance en France qui réunisse tous les modes de transport collectif de voyageurs. Il a rappelé que ce sujet comptait parmi les plus importants car il touchait à la vie quotidienne même des Français. Il a en conclusion souligné son souhait de faire de ce HCQST une espèce de *think tank* qui soit profitable aussi bien aux usagers qu'aux opérateurs.

La parole fut ensuite donnée à chaque participant lors d'un tour de table de présentation au ministre et à Olivier FAURE.

★★  
★

La première partie de la séance a permis de s'intéresser à la notion de la qualité de service et au dispositif mis en place pour contribuer à améliorer cette qualité de service dans les transports.

Pascal MIGNEREY rappela ainsi que la qualité de service se fondait sur les normes NF EN 13 816 (2002) et NF EN 15 140 (2006) et se déclinait selon 8 critères parmi lesquels l'offre de service, l'accessibilité, l'information en situation normale et en situation perturbée, etc.

L'Autorité de la qualité de service dans les transports est une entité administrative créée par un décret du 15 février 2012, pour être compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs.

Pascal MIGNEREY présenta le site Internet de l'AQST (<http://www.qualitetransports.gouv.fr/>) où figurent des statistiques pour les transports aériens et ferroviaires de longue distance ainsi que des informations en vue de faciliter les démarches et de mieux faire valoir les droits des passagers.



La deuxième partie de la séance a été consacrée à la présentation des premières analyses sur l'état de la ponctualité et de la régularité des liaisons aériennes et ferroviaires de longue distance en 2012.

Quelques idées forces peuvent être dégagées.

Ainsi, dans le secteur ferroviaire, quel que soit le service considéré, les observations font ressortir que le taux d'annulation reste inférieur à 1 %. Le pourcentage de trains en retard varie entre 10 et 13,5 %. Quant au retard moyen des trains en retard, il avoisine les 30 minutes.

Dans le secteur aérien, le taux moyen de vols en retard oscille entre 11 % pour les vols intérieurs et près de 39 % pour les vols outre-mer. Cependant, le retard moyen reste assez proche pour l'ensemble des services, autour de 40 minutes.

Les questions ont ensuite convergé sur la nécessité de déterminer les causes des retards dont l'origine tout comme la responsabilité peuvent être multiples. L'AQST a déjà commencé à travailler sur une typologie qui puisse être compréhensible par tous et qui puisse aussi, dans toute la mesure du possible, autoriser des comparaisons entre modes.

D'autres remarques ont porté sur la validité des statistiques fournies mettant en avant l'écart entre les données officielles et la réalité vécue par les usagers. Pascal MIGNEREY a répondu que par souci de sincérité l'AQST exclut la neutralisation de certains retards pratiquée dans le mode ferroviaire.

Plus en avant de son propos, Pascal MIGNEREY a évoqué les intentions de l'AQST concernant les TER, le Transilien et les transports collectifs urbains.

Il s'agira de produire des indicateurs mensuels qui rendent compte de la ponctualité générale des TER en France, alors qu'il n'existe aujourd'hui aucun indicateur de cette ponctualité globale. Elle permettra également d'apprécier la diversité de ces situations suivant les régions.

A titre d'illustration, les données fournies par Réseau ferré de France (RFF) quant à la proportion des TER ponctuels à l'arrivée en 2012 font apparaître des écarts importants entre les régions. Certaines d'entre elles atteignent un taux de ponctualité de 95,7 % (à 5 minutes près) et ce taux descend à 85 % dans d'autres régions. La moyenne nationale s'établit à 91,7 %.

De la même manière, l'AQST, en lien avec le STIF, travaille sur la diffusion d'indicateurs pour les 8 lignes du Transilien et les 5 lignes du RER. Il s'agira cette fois de la ponctualité perçue par les voyageurs et non de la ponctualité des trains à leur arrivée : ces indicateurs mesurent le pourcentage de voyageurs qui arrivent à l'heure ou avec moins de 5 minutes de retard dans leur gare de destination.

Pascal MIGNEREY a enfin évoqué le projet de l'AQST de prendre en compte les transports collectifs urbains dans les agglomérations de plus de 500 000 habitants, et de rencontrer les professionnels du transport maritime côtier et du transport par autocar de longue distance afin d'étudier la maille pour ces liaisons et de définir les indicateurs pertinents de qualité de service.

Deux remarques principales sont ressorties du débat qui a suivi.

Les associations d'usagers ont émis l'hypothèse que soit établi le lien entre mauvaise ponctualité et pertes d'emploi.

L'ARF, représentée pour l'occasion par le vice-président du STIF, a fait savoir son appréhension à présenter une comparaison entre régions. En réponse, les représentants de l'Etat tout comme le président ont fait valoir qu'il était pertinent pour les usagers et les opérateurs de pouvoir disposer de cette comparaison, sachant que les AOT régionales doivent pouvoir commenter leurs chiffres.

Pascal MIGNEREY a informé avoir pris directement l'attache des régions afin qu'elles autorisent les directions régionales SNCF à fournir à l'AQST les données concernées.

D'autres pistes de travail du HCQST ont été avancées tels que le défaut d'information au voyageur, les ruptures de charge ou encore l'accessibilité.



La troisième partie a été consacrée au traitement des réclamations des voyageurs et à la médiation.

En exposé introductif, la DGCCRF, après avoir expliqué que le traitement avait à voir à la fois avec l'image de l'entreprise et la qualité de sa « relation client », a ensuite précisé son propre rôle entendu comme « l'administration de référence en France » pour la protection des consommateurs.

Au sujet de la médiation qui constitue une alternative à la voie judiciaire, la DGCCRF constate un développement important depuis une dizaine d'années dans de nombreux secteurs.

Concernant le domaine des transports, la DGCCRF fait connaître qu'elle avait mené 16 enquêtes au cours des 3 dernières années. Ce tour d'horizon des divers modes lui permet de constater que si la médiation est très développée voire exemplaire dans certains secteurs, elle est en revanche absente dans d'autres.

La DGCCRF a conclu son intervention en rappelant l'existence de la Commission de médiation de la consommation dans le paysage administratif français.

Lors du débat qui s'ensuivit, les associations d'usagers se sont rejointes pour faire valoir la pertinence de la médiation. Néanmoins, elles ont déploré que dans le domaine du transport ferroviaire, l'état du droit restait lacunaire au regard des nombreuses dérogations permises. Certaines ont proposé la refonte complète des règlements européens.

Les organisations professionnelles représentatives des opérateurs aériens refusent d'apparaître comme les « mauvais élèves » alors même que des efforts importants ont été fournis telle l'installation d'un médiateur tourisme et voyage dont les activités recouvrent la totalité du spectre (tours opérateurs, agence de voyage, compagnies aériennes).

De même, elles ont précisé que la médiation d'entreprise se développait depuis 1994 quand bien même restait-elle méconnue.

Les participants convergent cependant à reconnaître le rôle essentiel de la DGAC dans le traitement des réclamations dans le secteur aérien après en avoir rappelé le processus de saisine.

Pour le secteur maritime, les participants se sont affirmés très favorables à l'idée d'expertiser les dispositifs en place et à formuler toutes solutions après l'identification des problèmes.

Le président a souligné la nécessité pour la qualité des débats d'être ouvert à la critique sans considérer cela comme une remise en cause et a proposé la création d'un groupe de travail coanimé par la DGCCRF et l'AQST.

Il a levé la séance à 12h55 après avoir évoqué une périodicité des réunions du HCQST de l'ordre de 4 par an et précisé la méthode de travail.

*Ce compte-rendu synthétique a été établi par les services de l'Autorité de la qualité de service dans les transports*