

Haut comité de la qualité de service dans les transports

DEUXIEME REUNION

LA DEFENSE, LE 3 OCTOBRE 2013

COMPTE-RENDU SYNTHETIQUE

Olivier FAURE, président du Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), a ouvert les travaux en procédant aux votes du procès verbal du HCQST du 21 mai 2013 et du règlement intérieur. Les deux documents ont été approuvés à l'unanimité.

* *
*

L'AVANCEMENT DE L'ACTIVITE DE L'AUTORITE DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS (AQST)

Pascal MIGNEREY, directeur de l'AQST, a informé les membres du HCQST de la publication prochaine du premier rapport d'activité de l'AQST conformément aux termes du décret institutif. Il a précisé que ce premier rapport avait pour objectif «de faire état des premiers travaux conduits ou lancés par l'AQST, notamment ceux portant sur la qualité de service en 2012 ainsi que les informations publiées sur son site Internet www.qualitetransports.gouv.fr ».

Pascal MIGNEREY a ensuite rendu compte de la récente extension du champ d'activité de l'AQST dans un premier temps aux 5 lignes de RER et aux 8 lignes du Transilien, en collaboration avec le STIF, et dans un second temps aux TER, en partenariat avec l'Association des régions de France et de la SNCF. Pascal MIGNEREY a tenu à remercier publiquement le STIF, la SNCF et l'ARF pour leur précieuse aide.

Il a par ailleurs explicité les indicateurs retenus pour la régularité et la ponctualité des lignes régulières, en soulignant les distinctions avec ceux que l'AQST met en œuvre jusqu'alors pour les trains grandes lignes (intérieurs, internationaux).

Ainsi, en accord avec le STIF, l'AQST dispose d'un indicateur (qui existe déjà dans les contrats) correspondant à l'indice de ponctualité. Celui-ci évalue « la proportion des voyageurs arrivant avec moins de 5 minutes de retard à leur gare de destination, tout au long du service ». Cette notion quoiqu'un peu plus complexe que celle de train en retard ou non et de train annulé ou non, se trouve illustrée sur le site de l'Autorité.

En outre, en accord avec l'ARF et la SNCF, l'AQST diffuse les statistiques de régularité et de ponctualité de 18 régions (sur 20 sollicitées). Il ne s'agit pas de rendre compte de la qualité de service ligne par ligne, mais de la qualité de service de l'ensemble des TER ferroviaires d'une région de manière agrégée. L'AQST a été soucieuse de respecter les craintes des Conseils régionaux d'être mis en concurrence directe les uns avec les autres alors que le contexte propre à chaque région est spécifique.

Les indicateurs mensuels retenus, en ligne pour le premier semestre 2013, sont les nombres de trains annulés de trains retardés (de plus de 5 minutes au terminus) et de trains ponctuels, et le taux de ponctualité (trains ponctuels/trains ayant circulé).

De plus, une carte de France regroupe les évolutions des indices de ponctualité pour toutes les régions ayant transmis leurs données.

L'ensemble de ces graphes sont consultables sur le site www.qualitetransports.gouv.fr

Pascal MIGNEREY a conclu son intervention en dressant les perspectives de l'AQST, à savoir :

1. La refonte entière de l'actuel site Internet ;
2. Le recrutement d'un ingénieur-traffic ;
3. L'approfondissement des contacts pour la définition des indicateurs de qualité de service et de ponctualité avec, d'une part, la Fédération nationale des transporteurs de voyageurs (FNTV), et, d'autre part, avec l'Union des ports de France, Armateurs de France et la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer.

Le débat s'est ouvert sur une interpellation commune de l'AMGVF et de l'ARF pour abaisser le seuil de population retenu par l'AQST pour les transports collectifs urbains de 500 000 à 250 000 habitants.

Pascal MIGNEREY a répondu que l'AQST n'exclut pas un tel élargissement, après que l'analyse de qualité des grandes métropoles sera opérationnelle.

L'Indecosa-CGT et l'ARF ont évoqué leur souhait de disposer d'une typologie précise des causes des retards concernant les transports ferroviaires.

Pascal MIGNEREY a répondu travailler avec les opérateurs sur cette question afin d'établir une liste limitée de causes qui seraient communes à l'ensemble des services ferroviaires. Il a ajouté que l'AQST travaillait également sur une typologie des causes dans le secteur du transport aérien en lien avec la DGAC.

Le STIF a relayé ce besoin d'explicitation des causes par la possibilité laissée aux opérateurs de commenter des chiffres qui témoigneraient d'une qualité de service dégradée. Il a par ailleurs demandé que soient pris en compte les indicateurs relatifs aux métros qui transportent davantage de voyageurs que le Transilien.

Pascal MIGNEREY s'est félicité de l'intégration des métros car cela semble en effet correspondre à une attente forte des internautes dans la mesure où 48 % des internautes qui suivent notre site sont des franciliens.

L'Association des paralysés de France (APF), après avoir souligné la qualité du travail de l'AQST, a demandé s'il était envisageable de mettre en place des indicateurs d'accessibilité des lieux intermodaux de transport dans l'esprit de la loi du 11 février 2005.

Pascal MIGNEREY a annoncé que ce sujet fera bien l'objet d'un prochain Haut Comité conformément à la demande du président Olivier FAURE.

La FNTV pour sa part a demandé si les statistiques TER prennent en compte ceux qui sont réalisés par cars.

Pascal MIGNEREY a répondu que seuls les TER ferroviaires font l'objet d'un suivi de la part de l'AQST, soit environ 260 lignes sur les 500 existantes.

Il a enfin apporté les précisions suivantes :

S'agissant des indicateurs, celui retenu porte sur le nombre de trains annulés et non le nombre de trains annulés par kilomètre, même si cet indicateur existe dans plusieurs contrats passés entre des régions et la SNCF. Il ne s'agit pas ici d'une question de programmation : l'AQST se place du point de vue de l'utilisateur. Le principe sur lequel l'AQST et les Directions régionales de la SNCF se sont accordé veut en effet que si la suppression a été annoncée au moins 24 heures à l'avance, le train n'est pas considéré comme supprimé mais comme « non programmé ». Il n'entre donc pas dans les statistiques de trains annulés. Un train « annulé », dans l'indicateur retenu, est un train supprimé à la dernière heure, qui crée une perturbation pour l'utilisateur.

Pascal MIGNEREY a tenu à ajouter également que ces données d'annulation ne comprennent pas les neutralisations. Dans les contrats passés entre la SNCF et les régions, la SNCF ne fait pas remonter à l'AOT un certain nombre de perturbations et retards dus à des causes exogènes ou exceptionnelles (par exemple les conditions météorologiques). Cette logique, si compréhensible soit-elle, en termes contractuels a été écartée par l'AQST. C'est la raison pour laquelle la SNCF reconstitue, à la demande de l'AQST, le nombre d'annulations dans les statistiques qu'elle nous fournit, y compris les cas exceptionnels. D'ailleurs, pour toutes les lignes ferroviaires, l'AQST laisse au STIF comme à la SNCF la possibilité d'ajouter un commentaire pour expliquer d'éventuels mauvais résultats du mois précédent.

La FNAUT a tenu à rajouter qu'il lui semble pertinent de sortir du champ hexagonal pour établir une comparaison avec la qualité de service dans les pays limitrophes telles que l'Allemagne ou la Suisse.

En conclusion de ce premier point, le président Olivier FAURE a rappelé son souhait de voir publier les causes des retards aux côtés des statistiques, dans la mesure où il ne faut pas laisser croire indûment aux voyageurs que le manque de régularité ne se limite qu'à un défaut d'engagement de l'opérateur. Il a répété que l'AQST peut œuvrer efficacement à la « pacification » des relations entre usagers et opérateurs. Il a rappelé aussi son souhait de mobiliser le Haut Comité sur la question de l'accessibilité afin de présenter, *in fine*, des recommandations opérationnelles.

* *
*

L'AVANCEMENT DES TRAVAUX DU GROUPE SUR LA PRISE EN COMPTE DES RECLAMATIONS VOYAGEURS ET LA MEDIATION

Il s'agissait d'un point d'étape des travaux du groupe médiation avant la présentation de ses conclusions lors d'un prochain HCQST.

Après avoir souligné l'importance qu'elle attachait à ces travaux et remercié l'ensemble des participants, la DGCCRF a expliqué que le groupe avait dans un premier temps dressé un état des lieux de la médiation dans les transports, ajoutant que ce panorama avait mis en évidence des situations extrêmement diverses et un certain nombre de lacunes dans le dispositif actuel.

La DGCCRF a évoqué la prise de contact prochaine avec les autres médiateurs nationaux, dans d'autres secteurs, et de médiateurs internationaux dont le *Schlichtungstelle für den öffentlichen Personenverkehr* pour l'Allemagne qui est un dispositif de médiation fédéral conçu pour l'ensemble des modes de transport. La DGCCRF a rappelé que le Conseil national de la consommation représente l'ensemble des associations de consommateurs. Cette instance a émis en 2006 un avis extrêmement positif vis-à-vis de la médiation.

Lors du débat, l'UTP a souligné qu'il fallait distinguer la gestion des réclamations et la médiation. Selon elle, la gestion des réclamations est de plus en plus incluse dans le contrat qui lie un transporteur à une autorité organisatrice, en France ou ailleurs. La médiation semble se pencher sur des problèmes de fond qui sont d'un autre niveau que ceux faisant l'objet de réclamations. Si la réflexion décrite interfère avec la gestion des réclamations quotidiennes, des difficultés importantes sont à redouter.

La CLCV a répété son opposition à la médiation dans la mesure où l'indépendance de la plupart des médiateurs peut être mise en cause puisqu'ils sont « appointés » par les sociétés concernées. Celles-ci ont naturellement la tentation de définir un cadre de réduction des indemnisations auxquelles les voyageurs peuvent prétendre.

L'AFC, l'AFOC et la FNAUT ont, pour leur part, marqué leur opposition aux critiques formulées par la CLCV, même s'il y a lieu de distinguer les médiateurs d'entreprises entre eux.

La FNAUT ajoute que le dispositif de médiation est intéressant pour le voyageur, car le médiateur statue en droit et en équité, ce qui est fondamental.

En conclusion de ce deuxième point, le président Olivier FAURE a noté que la majorité des membres est favorable à la poursuite des travaux sur la médiation. Ces travaux seront présentés à un HCQST ultérieur.

* *
*

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Le président Olivier FAURE a ouvert le débat en soulignant combien les nouvelles technologies modifiaient désormais l'ensemble de la chaîne du transport pour le voyageur, presque de porte à porte.

L'Agence française pour l'information multimodale et la billettique (AFIMB) placée au sein du ministère des transports, a précisé que ses missions consistent à favoriser l'interopérabilité des services d'information et de billettique.

Selon l'AFIMB, l'information sur le service de transport constitue elle-même un élément de la qualité du service de transport. L'utilisateur attend une information multimodale, c'est-à-dire portant sur l'ensemble des modes disponibles pour se rendre d'un point A à un point B. Il souhaite aussi, de plus en plus, une information en temps réel et les technologies de l'information peuvent répondre à cette attente. L'AFIMB donna l'exemple de ViaNavigo qui fournit des informations sur l'ensemble des modes (train, RER, métro, bus, tramway).

D'autres axes pour l'AFIMB peuvent être explorés qu'il s'agisse de l'élargissement de l'information à l'ensemble des formes de mobilité, en incluant les nouveaux modes (à

l'instar du covoiturage dans le cadre de Oise-Mobilité) ou encore de l'information collaborative, les usagers apportant des informations aux autres usagers.

En matière de billettique, l'objectif consiste à simplifier l'achat et la validation de titres de transport quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur. Il existe une centaine de systèmes billettiques en France, qu'ils soient nationaux, régionaux ou urbains. Ces systèmes sont principalement destinés aux abonnements et ne peuvent pas, dans la plupart des cas, être utilisés pour l'achat de titres de transport « occasionnels ».

Un jeu de questions réponses s'ensuit. Il s'est agi pour l'assemblée de savoir quelles conséquences emporterait la panne d'un *smartphone* pour la vente de billet, de comparer la France avec des pays limitrophes quant à l'information multimodale ou de prévenir le risque d'une double facturation lors de l'achat d'un titre de transport *via* Internet.

Le débat se poursuit par l'intervention de madame Bénédicte TILLOY, directrice de Transilien à la SNCF concernant l'influence des technologies de l'information sur ses relations avec les voyageurs.

Au travers de trois exemples (réseau social Twitter, le projet « Hakathon » et le *crowdsourcing* » et les blogs Transilien), Bénédicte TILLOY expliqua que la SNCF était dorénavant en mesure de diffuser une information immédiate et personnalisée aux usagers de ses lignes.

La SNCF a ensuite dévoilé ses pistes de prospective au travers de son concept de « gares de demain », mêlant gares physiques et gares virtuelles au travers des smartphones, toutes deux devant disposer de la même information au même moment.

Les deux interventions suivantes ont porté sur une cartographie en temps réel de la disponibilité des places de stationnement extérieures en milieu urbain (l'application Parking Map développée par monsieur Claude AVISSE), et sur la diffusion en temps réel de l'ouverture et le niveau d'affluence de tous les services publics (Opportom créé par monsieur Vincent BENEDETTI).

Le débat s'est ouvert par l'évocation par monsieur Gilles VESCO, adjoint au maire de Lyon – (Nouvelle Mobilité et Nouveaux Modes de Vie Urbains) de l'expérimentation lyonnaise de la mise en place d'un outil de prédiction du trafic avec une anticipation d'une heure.

Le BAR a tenu à souligner l'avance prise par les modes de transports ferroviaires et routiers qui lui semblent ne pas avoir d'équivalent dans le transport aérien.

L'APF a demandé si les applications développées prenaient en compte l'accessibilité, par exemple pour l'indication des places de parking réservées au PMR.

La CLCV a souhaité savoir si ces applications étaient disponibles en langue étrangère, ce à quoi il a été répondu par l'affirmative.

Le président Olivier FAURE a conclu ce point en soulignant que nous avons, grâce aux TIC, l'impression de « faire un bond » en avant très loin au regard de la situation actuelle, tous ces éléments étant de nature à faire profondément évoluer notre vision des transports, avec des conséquences sur le niveau de stress et les comportements individuels, du patron au salarié en passant par ses clients. Il a souligné aussi que ces développements devaient être soutenus par les pouvoirs publics afin que la France puisse accaparer des parts de marché sur un secteur en expansion.

* *

*

Le dernier point fut consacré à l'accident de train de Brétigny-sur-Orge. L'AFOC souhaitait en effet que le HCQST puisse assurer un suivi des enquêtes en cours sans que cela n'apparaisse comme un signe de défiance à l'encontre de la SNCF. Le président Olivier FAURE a répondu que le HCQST n'avait ni les moyens ni la légitimité pour suivre les enquêtes qui sont en cours.

Le président leva la séance à 13 heures après avoir remercié chacun de sa présence.