
Haut-Comité de la qualité de service dans les transports

CINQUIEME REUNION

LA DEFENSE, LE 18 SEPTEMBRE 2014

LISTE DES MEMBRES

COLLEGE DE PARLEMENTAIRES ET DE REPRESENTANTS DES COLLECTIVITES PUBLIQUES

Présents

Monsieur Olivier FAURE, président

Monsieur Philippe AYOUN, 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

Monsieur Gilles VESCO, AMGVF

Madame Françoise COUTANT, ARF

Monsieur Thierry BONTE, GART

Monsieur Denis JULLEMIER, GART

Monsieur Philippe SAINSARD, STIF

Monsieur Pierre SERNE, STIF

Monsieur Pierre-Yves BISSAUGE, DGAC

Monsieur Jean-Bernard KOVARIK, DGITM

Invités

Monsieur Matthieu DECONNINCK, DGCCRF

Monsieur Bruno DICIANI, DGITM

Monsieur Amaury LOMBARD, ARF

COLLEGE DE REPRESENTANTS DES OPERATEURS

Présents

Monsieur Jean-Pierre SAUVAGE, BAR

Madame Brigitte BARRAND, FNAM

Monsieur Pierre-Olivier CARREL, FNTV

Monsieur Pierre REGIS, UAF

Monsieur Jean-Luc MACE, UTP

Absents excusés

Monsieur Arnaud RABIER, UTP

Madame Anne MEYER, UTP

Monsieur Bruno GAZEAU, UTP

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 Jean-Frédéric LAURENT, UPF

Monsieur Gaëtan GUILLOUX, UPF

Invités

Madame Blandine HUCHET, Armateurs de France

Madame Laurence COUR, FNTV

Monsieur Stéphane COURSIER, UTP

COLLEGE DES REPRESENTANTS DES CONSOMMATEURS ET USAGERS DES TRANSPORTS

Présents

Monsieur Serge MOURADIAN, AFOC

Monsieur Pascal BUREAU, APF

Monsieur Nicolas MERILLE, APF

Monsieur Guy BLANCO, CNAFC

Monsieur Paul KLEFFERT, CLCV

Monsieur Yann LAVAUX, Familles rurales

Monsieur Gilles LAURENT, FNAUT

Monsieur Guy BEAUNE, Indecosa-CGT

Monsieur Stéphane BERNARDELLI, UNAF

Madame Hélène MARCHAL, UNAF

Absents excusés

Monsieur Olivier GAYRAUD, CLCV

Monsieur Guy BERTHION, CNAFC

Madame Nadia ZIANE, Familles rurales

Monsieur Marc DEBRINCAT, FNAUT

Madame Anne-Sophie TRCERA, FNAUT

Monsieur Jean LENOIR, FNAUT

Monsieur Patrice MOREAU, Indecosa-CGT

Monsieur Flavien BILQUEZ, AFOC

COLLEGE DES PERSONNALITES QUALIFIEES

Présents

Monsieur Francis BEAUCIRE, Enseignant-chercheur

Absents excusés

Madame Patricia VARNAISON-REVOLLE, CEREMA

Monsieur Nicolas CONSO, CIMAP

Monsieur Jean-Pierre ORFEUIL, Enseignant-chercheur

Monsieur Yves CROZET, Enseignant-chercheur

Ouverture de la séance à 9 heures 40.

Le président Olivier FAURE ouvre la séance en faisant approuver à l'unanimité le procès-verbal de la séance du Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) du 15 mai 2014. Il souligne que les remarques faites seront prises en compte dans la version définitive du procès-verbal.

Il cède ensuite la parole à Arnaud DUMONTIER, secrétaire général de l'Autorité de la qualité de service dans les transports qui fait le point sur le renouvellement des membres au sein du Haut Comité de la qualité de service dans les transports et les modalités de désignation.

Le président Olivier FAURE engage ensuite l'examen de l'ordre du jour.

1. Le bilan de la qualité de service dans les transports en France au premier semestre 2014

Pascal MIGNEREY, directeur de l'Autorité de la qualité de services dans les transports (AQST), prend la parole pour présenter le rapport annuel 2013 qui vise à mieux faire connaître les travaux de l'AQST et à livrer un bilan général de la qualité de service dans les transports en 2013.

Pascal MIGNEREY précise que l'AQST réalisera dorénavant deux bilans semestriels. Julien MONTEIL, ingénieur trafic au sein de l'AQST, est invité à présenter le bilan mi-2014.

Julien MONTEIL explique que l'AQST a étudié l'évolution des indicateurs de qualité de service (ponctualité et régularité), en comparaison avec les années 2012 et 2013.

Il rappelle que le transport collectif de voyageurs a connu une croissance de 0,3 % (en nombre de voyageurs.km) par rapport à l'année 2012 et souligne que la publication du rapport de la Commission européenne sur le suivi de l'évolution du marché ferroviaire laisse apparaître que la France présente le sixième indice de satisfaction globale pour les gares et les voyages ferroviaires. En termes de ponctualité, la France se place au cinquième rang européen. Elle présente en revanche, avec 47 % de voyageurs insatisfaits, le premier indice d'insatisfaction pour la non-ponctualité des trains. Nous constatons ici une divergence entre la réalité statistique et le ressenti des voyageurs.

Julien MONTEIL poursuit en présentant quelques éléments de contexte susceptibles d'expliquer l'évolution des transports, à savoir que le premier semestre 2014 est caractérisé par un hiver clément et des mois de mars et avril particulièrement doux sur l'ensemble du territoire national. Néanmoins, les nombreux orages du mois de mai ont engendré des éboulements dans le Sud-est. Par ailleurs, les tempêtes de neige aux Etats-Unis ont pu impacter la qualité de service de certains trajets internationaux. Il ajoute que le premier semestre 2014 est également marqué par des mouvements sociaux, tels que quelques jours de grève de la fonction publique dans le domaine aérien, ainsi que le mouvement social à la SNCF lié à la réforme ferroviaire, du 10 au 24 juin, soit le plus long conflit depuis 2010.

Dans le secteur aérien¹ (qui regroupe 22 liaisons long-courrier (au-delà de 4 heures 30 de vol) ; 69 liaisons moyen-courrier et 37 liaisons domestiques (France métropolitaine)), les évolutions du premier semestre 2014 par rapport à l'année 2013, sont globalement

¹ Données fournies par la Direction générale de l'aviation civile

positives qu'il s'agisse de la régularité (à l'exception des vols intérieurs) que de la ponctualité.

Une amélioration de la régularité du service (baisse des taux d'annulation) est constatée pour tous les vols sauf les vols intérieurs, ce qui peut s'expliquer par les mouvements sociaux. S'agissant de la ponctualité des vols, les statistiques de l'hiver 2013-2014 sont exceptionnellement bonnes, avec des taux de retard qui n'avaient pas été observés depuis 2012 pour les vols moyen et long-courrier. Mais une légère dégradation est entrevue depuis mai 2014. L'analyse par liaison indique que les vols internationaux les moins ponctuels sont les vols en provenance de l'Outre-mer (trois liaisons parmi les cinq liaisons les moins ponctuelles). A l'opposé, parmi les cinq liaisons les plus ponctuelles, trois liaisons concernent l'Asie, avec des taux de retard inférieurs à 10 %. En ce qui concerne la ponctualité des vols moyen-courriers, certaines difficultés apparaissent pour les vols en provenance d'Afrique du nord et du Moyen-Orient, tandis que les liaisons courtes sont les liaisons les plus ponctuelles. Enfin, les vols intérieurs les moins ponctuels concernent presque tous des trajets Paris - Province. Inversement, les vols les plus ponctuels concernent exclusivement des liaisons province-province, avec des seuils de retard parfois inférieurs à 4 %

Dans le secteur ferroviaire (qui regroupe 50 liaisons TGV ; 44 liaisons Intercités et 7 liaisons internationales), les statistiques révèlent une amélioration de la ponctualité au premier semestre 2014, les effets indéniables de la grève de juin impactant surtout les taux d'annulation.

De manière plus détaillée, les liaisons les moins ponctuelles concernent avant tout l'axe Lille-Lyon-Marseille, tandis que les liaisons les plus ponctuelles sont les suivantes :

Paris Lyon - Lyon Part Dieu

Paris Montparnasse - Brest

Dunkerque - Paris Nord

S'agissant des liaisons internationales, l'AQST constate un net progrès au premier semestre. La liaison la moins ponctuelle, Francfort - Paris, enregistre un taux de retard au seuil de 15 minutes n'excédant pas 10 %.

Concernant les TER ferroviaires, le premier semestre 2014 est également positif. Seules quatre régions présentent un taux d'annulation supérieur au taux de l'année 2013. En termes de retard, la qualité de service dans les TER ne se détériore que pour la région PACA en raison d'événements météorologiques ayant entraîné des éboulements sur les voies.

La ponctualité des RER progresse également, grâce à la mise en place par la SNCF de grilles de desserte plus adaptées pour les RER B et D. La qualité de service dans les Transiliens s'améliore globalement, mais souffre, au mois de juin, de l'impact du mouvement social.

Avant d'ouvrir le débat, Pascal MIGNEREY ajoute que certains points restent cependant à approfondir. Ainsi, l'AQST souhaiterait réaliser un travail d'homogénéisation des données avec ses partenaires afin de permettre une comparaison multimodale. L'AQST souhaite aussi faire converger les causes de retard ou d'annulation entre modes, notamment pour mieux éclairer le public. Enfin, comme souhaité par le Haut-Comité et par le

Gouvernement, l'AQST a pour objectif de suivre et d'analyser la qualité de transports dans les transports urbains collectifs. Deux pistes sont envisager : soit par classe d'agglomération, soit plus directement par commune.

Les questions et remarques émanant des associations d'usagers (FNAUT, CLCV, CGT-Indecosa) portent principalement sur la définition et la distinction entre annulation et déprogrammation dans le secteur ferroviaire. A ce sujet, nombre inclinent à penser que l'entreprise concernée doit être en mesure d'apporter une solution de secours aux usagers.

Le débat se poursuit sur la nécessité de disposer d'une typologie des causes qui puisse être homogène entre les secteurs aérien et ferroviaire.

La DGAC répond qu'elle travaille actuellement à la définition des causes des perturbations même si la comparabilité entre mode restera difficile à établir. Elle précise qu'elle travaille également sur une actualisation des liaisons aériennes après que l'absence de certaines liaisons a été constatée (telle la ligne Paris – Clermont-Ferrand).

L'APF souligne pour sa part la nécessité de toujours disposer d'indicateurs qui rendent compte précisément de la situation des personnes handicapées. Elle insiste aussi sur l'évolution de l'accessibilité, soulignant que des secteurs ont des marges de progression très forte comme le maritime ou les bus sur des trajets de plus de 200 km.

La SNCF indique partager à la fois le souhait de la véracité des chiffres afin qu'ils soient les plus conformes possible au ressenti des usagers et de disposer d'une typologie des causes des perturbations. Elle est rejointe sur ce point par les organisations représentatives du secteur aérien. Toutes deux rappellent que les transporteurs fournissent de grands efforts pour améliorer l'information des voyageurs.

Olivier FAURE pointe l'enjeu que constitue la plus grande transparence tant pour les données relatives à la qualité de service que pour l'information. Il s'agit pour lui d'un cercle vertueux qui permet de se rapprocher au plus près de la perception réelle des usagers. Il précise aussi partager ce souci d'homogénéiser les données entre modes de transport. Il lui est essentiel que l'utilisateur dispose des informations utiles pour choisir, en temps réel, entre les différents modes qui s'offrent à lui.

Pour l'ARF, les statistiques doivent davantage traduire le ressenti du voyageur au-delà de la complexité de la méthodologie.

2. La médiation dans les transports

Pascal MIGNEREY rappelle que la médiation dans les transports a fait l'objet de la première motion du Haut-Comité, prise en février 2014. Un groupe de travail, piloté par Emmanuel CONSTANS, avait été constitué à Bercy pour étudier la transposition de la Directive européenne. Il avait alors fait valoir la position du Haut-Comité suite à sa motion. Il ajoute que l'UTP a organisé un séminaire en juin et le BAR vient de consacrer une session à ce sujet.

Il note que si des progrès en cours, les champs non couverts par la médiation restent importants. Il s'agit notamment des opérateurs ferroviaires Thello et Eurostar, ainsi que des TCU hors RATP.

LA DGCCRF informe que le rapport a été remis à la ministre de la consommation. Certains axes de ce rapport concernent directement le Haut Comité. En effet, le rapport se prononce en faveur d'une obligation imposée aux opérateurs privés de mettre en place des dispositifs de médiation. La directive pose certains principes de transparence concernant les médiateurs d'entreprise, imposant leur nomination par des collèges paritaires. Le HCQST pourrait être cette instance en charge de nommer les médiateurs d'entreprise dans le secteur des transports puisqu'il compte parmi ses quatre collèges les deux collèges habilités par la Directive pour constituer l'organe paritaire en charge de la nomination des médiateurs d'entreprise (opérateurs d'une part, consommateurs et usagers d'autre part).

Pascal MIGNEREY ajoute que l'autorité d'évaluation des médiateurs sera habilitée à invalider des médiateurs non-conformes notamment dans le secteur aérien qui ne sont que des officines commerciales.

Les associations d'usagers et les représentants des professionnels de manière unanime font valoir leur opposition à ces officines. La DGCCRF, convenant qu'il ne s'agit pas de médiateur au sens de la directive, indique qu'à priori rien n'interdit leur existence mais qu'il convient de veiller à la protection des droits des consommateurs et à leur information.

Armateurs de France annonce son adhésion au à la médiation Tourisme et Voyages, déjà compétente pour les voyages aériens et séjours associés.

La DGCCRF devrait prochainement organiser un séminaire sur la proposition de transposition de la directive RELC. Selon la date du séminaire sera fixée celle de la prochaine réunion du groupe de travail HCQST sur la médiation.

3. La normalisation de la qualité de service dans les transports collectifs

Le président cède la parole à l'Association française de normalisation (AFNOR).

Après avoir présenté son organisation et ses missions, l'AFNOR explique avoir mis en œuvre deux normes afin d'évaluer la qualité de service dans les transports : la norme NF EN 13816 (2002) qui concerne spécifiquement le transport et les normes ISO 9001 et 14001 qui s'appliquent à l'ensemble des secteurs.

Ces normes définissent un cycle de qualité qui relie le client et l'opérateur du transport. L'AFNOR note que cette qualité présentée est souvent distincte de la qualité perçue par le voyageur.

Cependant, le cycle de la qualité se veut vertueux : à mesure que l'opérateur, prenant en compte les attentes du client, améliore sa qualité de service, la qualité perçue par l'utilisateur progresse et ses attentes augmentent.

Une enquête menée en 2009 par l'UTP révèle que 31 % de ses 85 adhérents bénéficient de la Certification NF Services. Par ailleurs, 19 % d'entre eux sont certifiés en ISO 9001, 20 % en ISO 14001 (norme environnementale) et 12 % en ISO 9001+ et ISO 14001+ (santé et sécurité au travail).

L'AFNOR reconnaît que face à la multiplicité des démarches, il peut être difficile pour l'utilisateur de s'approprier la notion de qualité de service et de comprendre ce qu'elle recouvre selon les régions et les modes de transport.

Plus précisément, la norme NF EN 13816 se veut générique, applicable à tous les modes de transport de voyageurs. Elle place les attentes du client au cœur de la notion de qualité. La norme impose au transporteur la mise en place d'un système de management de la qualité. Elle définit huit catégories de critères de qualité :

- l'information ;
- l'accessibilité ;
- la durée du transport ;
- le respect de l'horaire ;
- la prise en compte des besoins de l'utilisateur ;
- le confort ;
- la sécurité ;
- l'impact environnemental.

La norme NF EN 13816 est applicable à tous les transporteurs, sur une base volontaire. Certains transporteurs ont choisi de mettre en valeur la mise en application de la norme par une démarche de certification. Le référentiel de certification NF Service a pour vocation de décrire et de préciser le cahier des charges de la norme, qui en l'état, manque de praticité pour le transporteur. Plus précisément, le référentiel NF Service :

- précise les attentes du voyageur en fonction du mode de transport ;
- éclaire le transporteur sur les dispositions d'organisation nécessaires aux améliorations ;
- définit, pour les huit catégories de critères de qualité, les critères de performance attendus, les situations inacceptables et les seuils pour chaque mode et en fonction des besoins locaux ;
- définit les dispositions d'amélioration, en imposant la prise en compte des besoins du client, la mise en place d'un service y répondant et l'évaluation annuelle de la qualité de service, y compris à partir des enquêtes de satisfaction ;
- impose la mise en place d'un comité tripartite, réunissant les transporteurs, les AOT et les consommateurs.

L'AFNOR souligne que la certification NF Service est délivrée par un organisme tiers et donne lieu à l'affichage d'un signe qualité. La certification permet au transporteur de renforcer son lien avec ses clients, à travers l'amélioration de la qualité, l'adoption d'une organisation orientée client et une gestion plus efficace des dysfonctionnements par l'alerte, l'information et l'accompagnement.

Pour l'AOT, la certification génère une image plus favorable du transport et apporte l'assurance d'un réseau mieux entretenu. Elle fournit en outre des outils de communication en certifiant la neutralité et la fiabilité des données qui lui sont soumises, notamment des tableaux de bord présentés lors des réunions tripartites.

Pour le voyageur, la certification est gage d'une amélioration du service rendu et d'une fiabilité de la qualité de service. Elle renforce sa confiance envers l'engagement du

transporteur. Enfin, elle offre à l'utilisateur la possibilité de s'exprimer à travers les comités tripartites.

Le débat s'engage alors.

L'ensemble des associations reconnaît le rôle essentiel qu'a tenu le dispositif de certification des services comme vecteur d'amélioration de la qualité de l'ensemble du système de transport public. La certification devrait constituer un outil pour faire remonter les besoins des usagers afin de mieux les prendre en compte. Néanmoins, certaines pointent aussi la difficulté de bien appréhender l'ensemble des indicateurs ou leur insuffisante prise en compte de la situation des personnes à mobilité réduite.

Le professeur Francis BEAUCIRE fait valoir qu'il lui semble intéressant de réfléchir à une certification de l'intermodalité. Ce sujet pourrait par exemple faire l'objet d'une réflexion dans le cadre d'un groupe de travail.

Les représentants des autorités organisatrices de transports répondent qu'il est difficile de normaliser une activité telle que le transport, fondamentalement liée à la politique de décentralisation. Ils plaident non pas pour une normalisation globale mais segmentée.

Ils précisent par ailleurs que la qualité de service est autant défendue par les opérateurs que par les autorités organisatrices de transports dans le cadre des contrats de délégation de service public.

A l'appui de leur argument, ils informent que 82 % des agglomérations disposent d'une démarche qualité. Dans 40 % des cas, celle-ci fait partie du contrat liant l'autorité organisatrice à l'opérateur. 88 % des démarches suivent la ponctualité, la propreté, l'attitude du conducteur, l'accueil et l'information aux arrêts. Enfin, 60 % des autorités organisatrices de la mobilité et des opérateurs estiment que ces démarches de qualité ont permis d'améliorer le service.

4. Questions diverses

L'accident dramatique de Brétigny-sur-Orge soulève deux problématiques majeures : d'une part, celle de la gestion de crise et des leçons qu'il convient d'en tirer ; d'autre part, celle de la responsabilité.

Sur la première, le HCQST a un accord de principe de la SNCF pour qu'elle expose, au sein de cette instance, les leçons que l'Entreprise a tirées de la gestion de crise.

Sur la deuxième, celle de la responsabilité, la justice est saisie. Le HCQST n'a ni les moyens, ni le pouvoir, ni même la volonté de se substituer à une instruction en cours.

L'ordre du jour étant épuisé et en l'absence de questions diverses, la séance du Haut-Comité est levée à 13 heures 10.