

## **COLLOQUE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES INTERNATIONALES DE LA PONCTUALITÉ FERROVIAIRE**

Le 02 mars 2017 - La Défense

### **CLÔTURE**

**Alain SAUVANT, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports**

En conclusion de la journée, Alain SAUVANT trace un premier bilan. Il se félicite que le dialogue ait fait avancer la compréhension des choses. Les attentes des voyageurs sur la qualité de service ou la ponctualité proprement dite ont été prises en compte. Les leviers dont disposent les autorités organisatrices ont été abordés, comme le rôle de la concurrence pour faire progresser la qualité de service. Le colloque a ainsi permis de donner plusieurs exemples de bonnes pratiques, ce qui constitue un début.

Plus globalement, il considère que l'échange à tous les niveaux a pu lancer des pistes : la présentation de la ponctualité dans la maintenance en Suède a ainsi suscité des échanges avec le gestionnaire de réseau français. Les exemples de la Suisse, des Pays-Bas et du Japon montrent de toute façon qu'il est possible de continuer à améliorer la qualité de service, y compris en zone dense, et d'enclencher une dynamique positive. Les différents pays étrangers qui ont été présentés disposent d'un savoir-faire et d'une ingénierie qui leur apportent une vraie maîtrise, aussi bien sur ce qu'ils savent faire que sur ce qu'ils ne savent pas faire, sur leurs propres limites. Les nouvelles entreprises ferroviaires peuvent également contribuer à une amélioration de la qualité de service, même s'il y a des risques, notamment sur la billetterie régionale qui pourrait devenir trop complexe, selon Alain SAUVANT.

Le décloisonnement, au moyen des échanges entre les différents acteurs, donne de réels résultats. Il est un vaste programme, puisqu'il vise à améliorer la connaissance de base, la compréhension des mécanismes et les meilleurs leviers à utiliser, qu'ils soient juridiques, organisationnels ou autres. Ce sont d'ailleurs des notions qui sont valables aussi bien pour le transport ferroviaire que pour d'autres modes de transport public, qui relèvent aussi du champ de l'AQST. Alain SAUVANT appelle d'ailleurs à des démarches communes avec l'ARAFER, sur le modèle britannique, et il relève que l'État est lui-même très attaché à la qualité de service, dont la ponctualité est un élément de base. L'extension de réseau neuf s'est peut-être ralentie en France, mais en contrepartie, on procède à un travail sur les nœuds ferroviaires, et l'exemple d'Utrecht montre d'ailleurs tout le potentiel d'un tel travail. La politique d'investissement peut donc être optimisée, et l'État dispose de nombreux moyens d'action.

Alain SAUVANT espère donc que la journée a pu servir à mieux appréhender les notions de ponctualité ferroviaire, et plus généralement, de ponctualité de service dans les transports publics. Il retient également que, pour ce premier colloque de l'AQST depuis son lancement, il reste encore beaucoup de modes et de dimensions de la qualité de service à couvrir, ce qui pourra donner lieu à d'autres démarches de la part de l'Autorité.

Il remercie enfin l'équipe de l'AQST et tous les contributeurs à cette journée.