

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

Le 02 mars 2017 - La Défense

### **TABLE RONDE 2 : QUELLES PISTES DE SOLUTIONS ?**

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

Alain SAUVANT demande aux participants ce qu'ils considèrent dans leur action, celle d'autres entreprises ou dans le fonctionnement du système ferroviaire comme des manières d'améliorer les choses dans la qualité du service ferroviaire, et notamment dans la ponctualité.

**Roberto RINAUDO, Thello**

Roberto RINAUDO voit dans l'ouverture à la concurrence une opportunité pour la qualité de service, et donc la ponctualité, sur la base de l'exemple italien, où le client est devenu une priorité. Or, la ponctualité est le paramètre-clé de la satisfaction client. La concurrence incite le gestionnaire à se concentrer sur la robustesse des infrastructures et permet l'apparition d'opérateurs de petite taille qui misent sur la ponctualité de chaque train. Ces opérateurs ont recours à un contrôle qualité via des KPI (key performance indicators), et connaissent toutes les causes de pannes sur leurs trains. Cependant, et surtout sur le trafic international, la coordination et la coopération parmi les gestionnaires d'infrastructure représentent une condition fondamentale pour assurer une bonne performance de la ponctualité. Cela devient indispensable notamment pour la planification des travaux de sorte qu'ils aient l'impact le plus limité sur le trafic.

Il faut aussi assurer un traitement équitable de tous les opérateurs ferroviaires et un gestionnaire de l'infrastructure neutre, afin qu'il puisse garantir la meilleure impartialité.

**Hervé de TRÉGLODÉ, CGEDD**

Hervé de TRÉGLODÉ a participé à un rapport de 2014 sur la gestion du RER B. Ce rapport avait été commandé par l'État suite à de fortes perturbations qui avaient affecté la ponctualité malgré l'exécution d'un premier schéma directeur conçu par le STIF. Ce schéma avait en effet nécessité des investissements lourds, qui semblaient ne pas avoir été utiles.

Le rapport avait constaté que la ligne B était une ligne longue et complexe, et que le schéma directeur avait bien contribué à la ponctualité de façon positive, mais que des sections de la ligne restaient vétustes et que les investissements devaient se poursuivre. Pour éviter les perturbations massives constatées en 2013 et 2014, il fallait notamment renforcer la gestion commune de la ligne par les deux exploitants, l'information des voyageurs (qui n'était pas satisfaisante et qui engendrait du stress chez les voyageurs), accélérer la régénération du réseau et envisager un pilotage automatique sur la section centrale, à travers Paris, où le trafic est très dense.

Hervé de TRÉGLODÉ estime qu'il faut privilégier en général la simplicité d'exploitation (via notamment le cadencement et l'homogénéisation des circulations). Mais il faut aussi donner une information en continu aux voyageurs, améliorer l'état du matériel roulant ou la clarté des

indicateurs de régularité et procéder à des investissements sur la rénovation du réseau. Il souhaite enfin la mise en place d'indicateurs aux objectifs réalistes : on ne fait aucun effort si des objectifs sont concrètement hors d'atteinte.

### **Anne YVRANDE-BILLON, ARAFER**

Anne YVRANDE-BILLON explique qu'une des principales missions de l'ARAFER est de concourir au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire, au bénéfice des usagers et des clients. La qualité du service est donc au cœur de ses préoccupations, car elle constitue un déterminant du report modal vers les transports collectifs. La qualité a donc un effet direct sur la demande.

Aujourd'hui, certains choix peuvent amener les usagers à douter de la crédibilité des chiffres. La simple façon d'arrondir la durée d'un retard à la minute supérieure ou de ne retenir que les annulations de dernières minutes dans les statistiques sont par exemple de vraies questions.

Pour trouver des solutions qui permettent d'améliorer la qualité de service, il faut dans un premier temps poser le bon diagnostic, ce qui implique de disposer d'indicateurs de suivi pertinents et établis de façon claire, mesurant la performance effective des services offerts. Ces indicateurs doivent donc être suffisamment désagrégés sur le plan géographique, orientés sur les effets pour les voyageurs (nombre de voyageurs impactés...); ils doivent aussi être publiés périodiquement et vérifiables pour éviter une mauvaise perception et une défiance de la part des usagers et clients. Les indicateurs de qualité de service doivent enfin être associés à des mécanismes incitatifs et à des objectifs assignés aux entreprises, avec un suivi de leur réalisation.

Par ailleurs, d'autres facteurs que la ponctualité et la fiabilité sont à prendre en compte pour apprécier la qualité de service dans les transports comme par exemple la mesure du nombre de voyageurs au mètre carré dans les trains aux heures de pointe, le degré d'intermodalité en gares et la qualité de l'information des voyageurs.

Anne YVRANDE-BILLON considère ainsi qu'il est ainsi crucial de mettre en place des indicateurs unanimement reconnus par l'ensemble des acteurs et les usagers. La publication de ces indicateurs aura un impact positif sur la qualité de service, ce qui contribuera à la réputation des opérateurs.

### **Thierry GUIMBAUD, DGITM-DST**

Thierry GUIMBAUD souhaite apporter des éléments complémentaires au débat. Il considère que les notions, importantes, de régularité et de ponctualité ne sont pas exactement la même chose : l'une est un élément touchant à la production, un indicateur de mauvais fonctionnement d'une ligne ou d'un service « malade », l'autre correspond à l'attente concrète du voyageur. À ses yeux, les problèmes concernent surtout deux secteurs : l'interurbain et l'urbain.

L'interurbain est un champ concurrentiel, au moins du côté des types de transport (covoiturage, cars...). Selon les études réalisées, ce qui fait le succès d'un type de transport est surtout le tarif, puis, très loin, la qualité de service. La ponctualité est une composante de cette qualité de service dans les trains, aux côtés d'autres atouts comme le confort. Elle n'est donc qu'un élément dans tout un contexte.

Du côté de l'urbain, la situation est radicalement différente : « la question de la ponctualité y est une question de bon fonctionnement du système urbain, pas que du transport ». Or, « le système de transport n'est pas déconnecté du système urbain », dont les dysfonctionnements peuvent avoir un impact sur les transports. C'est un environnement complexe et, de ce fait, les solutions sont aussi complexes.

L'État s'intéresse pleinement, selon Thierry GUIMBAUD, aux enjeux de ponctualité, mais son intervention ne se fera simplement pas au même niveau que les opérateurs ou l'autorité de régulation. Il cite la loi de 2014, qui vise fondamentalement à ce que le dispositif répartisse plus clairement les rôles, afin d'obtenir une meilleure qualité. L'ouverture à la concurrence du transport voyageurs au niveau national sera de même abordée sous l'angle de la qualité de service, qui reste de chuter. L'État s'efforcera donc que les textes de loi qui transposeront les directives européennes prennent en compte la question de la qualité et surveillera aussi le sujet en sa qualité d'autorité organisatrice. Enfin, l'État vient d'accomplir un grand effort d'investissements sur le matériel roulant des trains d'équilibre du territoire (3,5 milliards d'euros), ce qui montre son attachement à la qualité de service, et à la qualité de vie du voyageur, malgré les contraintes budgétaires.

### **Échanges avec la salle**

Un intervenant dans la salle déplore que SNCF Réseau ne procède pas à des concertations avec les associations, notamment sur la question des horaires et sur celle des travaux de jour. Il demande un effort sur des voies dédiées pour les différents types de transports (TGV, TER, TET), en particulier pour les trains de marchandises. Il regrette enfin la fin des dessertes dans certaines régions. Alain SAUVANT rappelle qu'il souhaite, au sein du Haut comité de la qualité de service dans les transports, procéder à un effort pour de la transparence envers la société civile ou les autorités organisatrices. Des outils comme le débat public pourraient être pertinents pour des options lourdes comme les travaux de nuit.

Sur la couverture du territoire, Thierry GUIMBAUD considère que les trains de voyageurs ne sont pas l'avenir de tous les territoires : le rail demande des investissements lourds, qui doivent être optimisés pour un flux de trafic important. Certaines zones sont gagnantes si on leur consacre des moyens plus légers mais pour un service de qualité.

Enfin, Hervé de TRÉGLODÉ rappelle que le fret est indispensable à l'activité de nombreuses entreprises et que la question fondamentale est la bonne répartition des sillons, qui doit être améliorée. Thierry GUIMBAUD rajoute que les petites lignes de fret, qui sont cruciales pour l'activité économique, restent maintenues.