

COLLOQUE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES INTERNATIONALES DE LA PONCTUALITÉ FERROVIAIRE

Le 02 mars 2017 - La Défense

SÉQUENCE 1 : COMMENT MIEUX CONNAÎTRE LES BESOINS DES VOYAGEURS ?

La méthode et les enseignements de l'enquête britannique du « Passenger Focus » et de l'« Office of rail regulation » :

« Passenger focus group: Train punctuality: the passenger perspective », novembre 2015

Anthony SMITH, Chief executive Transport Focus, Grande- Bretagne

Anthony SMITH explique que le secteur ferroviaire britannique, dont l'organisation est très complexe, avait connu au lendemain de sa privatisation de nombreux incidents, mais qu'il fait preuve depuis au moins 12 ans d'une très haute fiabilité. Le nombre de passagers transportés a continué à augmenter, et les recettes des ventes de billets (8 milliards de livres par an), dont les tarifs sont élevés, couvrent désormais les frais de fonctionnement des chemins de fer. De ce fait, la voix des passagers, qui sont les clients, revêt une très haute importance. En parallèle, l'État procède à de lourds investissements dans le matériel roulant, les voies, et les infrastructures, mais cela ne fait que rattraper des décennies de retard, et les travaux vont bien sûr gêner le trafic pendant toute leur durée.

Il présente Transport Focus comme une autorité indépendante financée par le ministère des Transports britannique, en charge aussi de sujets liés aux bus, tramways et au réseau routier, ce qui lui permet de couvrir la question de la mobilité sous tous ses aspects et pas simplement sous ceux des transports publics. Transport Focus repose sur trois grands principes : c'est une autorité qui est centrée sur l'usage, plus que le moyen de transport, qui utilise des informations concrètes (statistiques, sondages...) et dont le but est d'œuvrer pour le bien des passagers.

Son outil principal est une enquête bi-annuelle réalisée auprès de 60 000 personnes, avec un questionnaire de huit pages et un fort taux de retour. L'enquête établit un parangonnage (benchmarking), avec des données détaillées et incontestées. Elle n'a pas pour but de réaliser un classement, mais de mauvaises performances déclenchent fatalement l'intérêt de la presse et des mesures correctives de la part des compagnies concernées. L'enquête montre que la ponctualité est le facteur-clé dans la satisfaction et l'insatisfaction des passagers.

De plus, dans la perspective du prochain plan d'investissements de l'État, Transport Focus a réalisé un rapport sur la ponctualité du point de vue des passagers. Ce rapport utilise les données des enquêtes bi-annuelles et les conclusions de groupes de réflexion. Elle établit que la ponctualité est un élément rationnel et crucial pour permettre de bâtir la confiance entre le public et l'opérateur, ce qui importe beaucoup à ces compagnies ferroviaires. Le rapport montre que, selon les passagers, la ponctualité doit prendre en compte tous les trains de façon équivalente. Chaque minute de retard peut aussi faire baisser de trois points le taux de satisfaction, là où les statistiques officielles ne comptabilisent le retard qu'au-delà de cinq minutes. Les passagers effectuant un trajet domicile-travail sont de plus en plus tolérants que les autres types de voyageurs.

Le rapport prône en définitive pour la période 2019-2024 un effort généralisé sur la ponctualité, y

compris sur les gares intermédiaires d'un trajet, et avec un effort spécifique sur les heures de pointe. Les statistiques doivent correspondre au ressenti des passagers plutôt qu'être une construction théorique, et continuer à être communiquées de façon transparente.

Échanges avec la salle

Anthony SMITH répond en premier lieu à la question posée précédemment, sur les bonnes performances britanniques. Il les explique par le fait que les opérateurs train et réseau sont distincts depuis la privatisation, les opérateurs train étant soucieux du point de vue des passagers et dialoguant avec l'opérateur réseau pour régler les problèmes. De plus, les chemins de fer sont cruciaux à la bonne marche de l'économie et de l'industrie, à Londres et dans le sud-est du pays d'où un effort encore accru.

Alain BONNAFOUS demande quel bilan peut être tiré, trente ans après, de la privatisation des chemins de fer. Pour Anthony SMITH, la hausse du trafic passager est un succès incontestable, qui repose sur la qualité du service, avec une meilleure prise en compte des intérêts des voyageurs.