



PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CLUB DE L'AQST DU 18 AVRIL 2019

Alain SAUVANT, directeur de l'Autorité de la qualité de service (AQST) ouvre la séance.

PRESENTATION DU BILAN GENERAL DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS EN FRANCE EN 2018 (ALEXANDRE BARBUSSE, INGENIEUR TRAFIC).

Paul BOSC-BIERNE (DGCCRF) demande si l'AQST s'intéresse également aux bus.

Alain SAUVANT explique qu'une démarche a été initiée avec le GART, l'UTP et le Cerema mais qu'elle n'a pas abouti. Il rappelle que l'ARAFER suit ce nouveau mode de transports de voyageurs à la suite de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques du 6 août 2015. Il ajoute qu'il est évident qu'une comparaison intermodale n'aurait pas de sens sinon avec les Intercités.

Brigitte BARRAND (FNAM) souligne les difficultés rencontrées pour passer les différents contrôles dans les aéroports notamment avec le passage automatisé rapide aux frontières extérieures (PARAFE), et plus particulièrement pour les vols en direction du Maghreb et de l'Outre-Mer.

Hélène MARCHAL (UNAF) s'interroge sur les améliorations des causes internes notamment dans le secteur ferroviaire.

Alain SAUVANT répond que l'une des raisons peut être recherchée dans le fait que certaines liaisons Intercités ont basculé vers les Régions et donc vers les TER. Cela explique qu'elles ont baissé pour les Intercités mais qu'elles se retrouvent en fait dans les TER.

Paul KLEFFERT (ADV/CLCV) évoque les difficultés sur les réseaux en raison des travaux de la gare de Lyon La Part Dieu. Il évoque aussi la disparition des guichets et les pannes des automates qui créent des problèmes pour les usagers. Il souligne en outre les difficultés d'accès et d'informations pour accéder aux grands aéroports comme Charles de Gaulle.

Il déplore la non comptabilisation des trains supprimés dans les statistiques de ponctualité.

Mathieu ESCOT (UFC Que choisir) regrette que les déprogrammations dans le secteur ferroviaire ne soient pas prises en compte. Il déplore aussi que l'information transmise par l'AQST ait pour seule source SNCF. Il défend l'idée d'harmonisation des seuils d'annulation à 3 jours entre les TGV, les TER et les Intercités.

Alain SAUVANT souligne qu'un suivi des déprogrammations des trains serait un saut qualitatif net et permettrait d'avoir une connaissance plus fine de la qualité de service.

Francis BEAUCIRE (Professeur des universités) abonde dans le sens de Mathieu ESCOT en soulignant que si on se place du point de vue des voyageurs, les déprogrammations et les annulations ont un impact fort pour eux et que cela affecte lourdement la qualité de service. Pour les retards, il faut affiner les seuils sur le modèle de l'ARAFER, car les retards qui s'accumulent finissent par créer des annulations.

Vincent VIARD (Île-de-France Mobilités) rappelle que lors des grèves, les opérateurs s'engagent à un service minimum qui évolue selon le degré de conflictualité. Il ajoute que si le plan de transport adapté est respecté, le principe de la neutralisation est appliqué.

Paul KLEFFERT (ADV/CLCV) représentant la confédération CLCV, souligne qu'il manque les transports maritimes et fluviaux.

Alain SAUVANT répond qu'une démarche avait été initiée mais que cela était conditionné à l'accord de l'ensemble des opérateurs. De surcroît, les opérateurs étrangers n'ont jamais répondu aux sollicitations de l'AQST. Une démarche avait été également entreprise dans les TCU des 28 plus importantes autorités organisatrices de mobilité (à TCSP lourds) avec le GART, l'UTP et le Cerema. Mais elle n'a pas abouti.

Mounia MOUDJED (GART) répond que les travaux ont bien été présentés aux 28. Mais les élus des AOM concernées craignaient d'être mis en concurrence. Par ailleurs, il est apparu que les indicateurs suivis par chacune étaient très divers et que cela manquait de cohérence d'ensemble pour en extraire un indicateur agrégé.

Cécile CLEMENT-WERNY (Cerema) ajoute que cela a tout de même permis de mettre en avant la nécessité d'un référentiel commun comme le fait actuellement l'AFNOR.

PRESENTATION DES CONCLUSIONS D'UNE ETUDE COMPARATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS ENTRE DES ECHANTILLONS DE VILLES FRANÇAISES ET EUROPEENNES (ARNAUD DUMONTIER, SECRETAIRE GENERAL).

Mounia MOUDJED (GART) propose de mettre cette présentation en perspective avec les efforts faits par les AOM notamment en faveur des TCU pour inverser notamment le rapport avec l'usage de la voiture, ce que laissent apparaître nettement les enquêtes ménages déplacements.

Paul KLEFFERT (ADV/CLCV) constate que le métro-tram est plus développé en Allemagne qu'en France. Il propose aussi d'améliorer les correspondances entre les modes de transports. Il déplore parallèlement la disparition des guichets par des automates.

Laurent MAZILLE (UTP) informe de l'expérience pour sécuriser la descente des femmes avec l'arrêt à la demande.

Serge MOURADIAN (AFOC) s'interroge sur l'offre de nuit.

Francis BEAUCIRE (Professeur des universités) propose de s'intéresser au maillage qui dépend très largement de la morphologie urbaine.

Hélène MARCHAL (UNAF) explique qu'il faut aussi poser la question des canaux de vente surtout pour les territoires éloignés, notamment ceux qui peuvent être en zone blanche pour l'accès à l'informatique.

Alain SAUVANT confirme qu'il faut réfléchir à la question des nouveaux modes dans les TCU, notamment dans les territoires peu denses (ruraux et péri urbains).

Cécile CLEMENT-WERNY (Cerema) évoque les travaux du Cerema sur le covoiturage avec les grandes métropoles pour connaître le niveau de service et l'usage.

Pierre BOSC-BIERNE (DGCCRF) estime qu'il faut aussi se poser la question des bus en site propre, et des bus-trams.

Stéphanie JEGU (UTP) précise qu'il faut intégrer la vitesse commerciale qui est déterminante pour bénéficier de site propre.

PRESENTATION DE L'ENQUETE DU BUREAU D'ETUDES 6T SUR LES CHOIX ET LES EXPERIENCES DES VOYAGEURS EN MATIERE DE DEPLACEMENTS INTER URBAINS (MARION LAGADIC, CHEF DE PROJET, 6T).

Serge MOURADIAN (AFOC) souligne que l'information est primordiale et que sur ce sujet SNCF s'est améliorée, même si des efforts doivent être faits comme en attestent les événements majeurs (gare Montparnasse de juillet 2018).

Paul KLEFFERT (ADV/CLCV) s'interroge sur le régime d'assurances en cas d'accident lors d'un transport en covoiturage ? Il évoque également les horaires d'ouverture des guichets qui peuvent ne pas être ouverts lorsque le premier train part ou déjà fermés lorsque le dernier train arrive. Il ajoute que le défaut de maintenance du réseau ferroviaire est hautement problématique, notamment pour la sécurité et que les contrôleurs doivent être maintenus dans les trains. Il déplore enfin que l'intermodalité soit insuffisamment mise en œuvre.

Francis BEAUCIRE (Professeur des universités) souligne qu'il y a un réflexe ferroviaire qui traduit un attachement populaire au chemin de fer. Il note aussi que le transport en service librement organisé et que le covoiturage ne sont pas promus. L'évasion majeure se fait vers la voiture particulière.

Hélène MARCHAL (UNAF) explique qu'il serait intéressant de comprendre ce qui est le plus rentable pour l'utilisateur.

Francis BEAUCIRE (Professeur des universités) explique la difficulté dans laquelle nous nous trouvons. En effet, il est difficile voire impossible de convaincre un propriétaire de voiture de ne pas l'utiliser.

Marion LAGADIC (6t) souhaite préciser certains points : Les cars sont utilisés pour rejoindre les aéroports mais ne se posent pas comme concurrents à l'avion sur des trajets longs. De plus, l'arbitrage entre voiture/train se fait en faveur de la voiture si la personne voyage accompagnée et pour le train si la personne voyage seule. Enfin, elle souligne la difficulté de l'accès à l'information qui arrive insuffisamment aux voyageurs.

QUESTIONS DIVERSES

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) saisit l'instance de deux questions diverses (jointes en annexe).

La première porte sur la prolongation des cartes nationales d'identité qui n'est pas appliquée de manière égale par les 28 pays de l'Union européenne.

La deuxième porte sur l'arrêt 16-23.205 de la Cour daté du 14 février 2018 fait suite à un retard de 5 heures pour un vol Paris-Miami pour trois personnes sur vol XL Airways France.

La deuxième porte sur deux arrêts de la Cour de Cassation, identiques et contradictoires en droit, se rapportant à l'indemnisation des passagers aériens en cas de retards ou d'annulations importants.

Gabriel LEFEBVRE (DGAC) répond au sujet de la prolongation de la CNI que le ministère des Transports n'est pas compétent. Il précise cependant que le ministère des Transports (en lien avec le ministère des Affaires européennes) a averti du nouveau dispositif tous les Etats européens. De surcroît, le transporteur est tenu de s'assurer de la validité des documents administratifs (strictement énumérés) à peine de devoir réacheminer à ses frais le voyageur.

Il poursuit en précisant les décisions rendues par la Cour de Cassation et propose à Paul KLEFFERT de prendre directement son attache pour apprécier la nature des dossiers et les réponses qui peuvent être apportées.

Alain SAUVANT remercie les membres pour leur présence et pour la qualité de leurs interventions, conclut la réunion et annonce la prochaine réunion le 20 juin 2019.

Annexes :

Question de monsieur Paul KLEFFERT