



COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION SUR LA QUALITE DE SERVICE DE L'AQST

LE 20 JUIN 2019

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

LES PLANS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR SNCF POUR AMÉLIORER LA PONCTUALITÉ ET LA RÉGULARITÉ DES CIRCULATIONS FERROVIAIRES (SNCF)

DÉBAT

Paul KLEFFERT (CLCV-ADV) interpelle SNCF sur l'abattage des arbres qui est un problème récurrent très perturbant, et qui n'a jamais été résolu alors que le problème est connu. Il évoque aussi les difficultés de transport rencontrées par les 170 000 voyageurs transfrontaliers de la région Grand Est en raison du déploiement du système européen de gestion du trafic ferroviaire ERTMS par le Grand-Duché du Luxembourg. Si les effets sont encore limités, la question se pose au terme de l'année 2019 qui correspond à la fin de la période dérogatoire, alors que les rames françaises n'en sont pas encore dotées. Il interroge ensuite SNCF sur l'abandon des guichetiers, la disparition des contrôleurs, ce que l'association déplore et la suppression des personnels dans les métiers de maintenance qui affecte, ici, directement la sécurité.

Sean CLAIRIN, Pierre MATUCHET et Pédro VELOSO (SNCF Mobilités) assurent qu'il n'y a pas de réduction d'effectifs dans le domaine de la maintenance, c'est même la dynamique inverse que l'entreprise initie en recrutant massivement, précisant aussi que la main d'œuvre est difficile à trouver. Ils conviennent de la réduction des effectifs des guichetiers, en raison notamment du coût de distribution des billets qui devient supérieur à la valeur du billet, 3 billets sur 4 étant maintenant vendus par Internet. Afin de compenser cette disparition qui affecte aussi les boutiques, ils évoquent la mise en place du partenariat avec les buralistes pour la distribution de titres de transport. Ils précisent en outre qu'il n'y a aucune opposition entre l'EPSF et SNCF, la première étant parfaitement dans son rôle avec un dialogue « normal » constant entre les deux qui ne permet pas de dire que SNCF « brade » la sécurité. Ils s'engagent à apporter une réponse par écrit concernant l'ERTMS, ne disposant pas sur table des éléments. Ils répondent enfin que l'abattage des arbres est un sujet très imprévisible. Néanmoins, SNCF compte équiper ses rames de dispositifs qui permettent de visualiser la voie afin d'intervenir de manière préventive.

Nicolas MERILLE (APF) souligne que si le taux de satisfaction atteint 97 voire 98 % concernant le service assistance, en revanche, il déplore le manque de personnel qui se traduit aussi par une assistance moindre. Il interroge par ailleurs SNCF sur le pourcentage de rames dites « saines » (85 %). SNCF répond ici qu'il s'agit d'une rame sans aucun défaut. Il interroge aussi sur le nombre d'accidents de personnes. SNCF répond qu'il y en a 500 par an, ce qui immobilise une rame pendant 2 à 4 heures (en moyenne) en raison des enquêtes administratives et judiciaires.

Gilles LAURENT (FNAUT) interroge SNCF sur l'entretien des Intercités ainsi que sur les grandes pannes comme celles de Montparnasse en mettant en avant les moyens de prévention.

SNCF répond qu'elle a lancé un audit sur la consommation électrique, notamment en raison de la puissance des TGV. SNCF ajoute que l'entretien du matériel reste une préoccupation constante d'autant plus que la corrélation est clairement établie entre la qualité du matériel et la régularité.

Serge MOURADIAN (AFOC) interroge SNCF sur la fermeture des guichets à l'horizon 2020.

SNCF dément cette information mais la digitalisation est clairement un objectif.

COMPARAISON DE LA QUALITÉ DE LA DESSERTE EN TRANSPORTS EN COMMUN EN ZONES RURALES EN FRANCE, ESPAGNE ET EN ALLEMAGNE (AQST)

DÉBAT

Cécile CLEMENT-WERNY (Cerema) interroge l'AQST sur la pertinence de son échantillon.

Alain SAUVANT répond que c'est par tirage au sort que l'échantillon a été réalisé. Des tests statistiques seront effectués pour confirmer la robustesse de la méthodologie.

Cécile CLEMENT-WERNY (Cerema) ajoute que la taille de la commune est déterminante pour la qualité de la desserte, réclamant une analyse qualitative afin de compléter celle quantitative.

Alain SAUVANT répond que le problème se situe souvent sur le maillon terminal, non celui de ville à ville.

Serge MOURADIAN (AFOC) se demande si la solution pour réduire le temps de correspondance n'est pas de réduire le nombre de correspondances.

Gilles LAURENT (FNAUT) déclare ne pas s'étonner des résultats de l'étude. Il ajoute que l'information aux voyageurs mérite d'être ajoutée pour compléter celle-ci tant l'effort est grand à accomplir. Il n'y a pas de cohérence pour l'accueil des voyageurs dans les autocars en France, plus encore dans les zones rurales.

Serge MOURADIAN (AFOC) rajoute que les indications manquent en effet cruellement.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) déplore la suppression des lignes ferroviaires, principalement dans les petites villes qui affecte le réseau secondaire, en raison de la primeur accordée au déploiement du TGV. Cela explique que le réseau ferroviaire n'est pas satisfaisant. Et là où le réseau ferré est absent, il est nécessaire de mettre en place un système de transports collectifs de substitution pour garantir une cohésion territoriale.

Nicolas MERILLE (APF) note avec effarement qu'il faut 188 minutes (dont 80 minutes de correspondance) pour faire 50 kilomètres en transports collectifs. Au-delà de l'accessibilité, il faut souligner la faiblesse de l'offre de transports collectifs.

Alain SAUVANT excuse Régions de France pour son absence et les contactera pour recueillir leur avis éventuel.

Francis BEAUCIRE (professeur des Universités) souligne que ces résultats, pour l'exploitant, doivent être mis en rapport avec le potentiel de clientèle, notamment en raison de la densité rurale qui est souvent faible. Il propose de relier cela au taux d'équipement des ménages en véhicules des particuliers, notamment dans les zones rurales. Il ajoute que jusque 100 kilomètres, nous sommes

encore dans l'univers des proximités, cela peut être quotidien. Au-delà, nous sommes dans une conception géographique supérieure qui explique que l'on passe par les villes, et donc que cela crée de la correspondance.

Sophie LABRUNE (FNTV) explique que le contexte réglementaire plus ancien en Allemagne explique aussi cette meilleure structuration par rapport à la France. En France, il y a une nécessaire coordination à créer entre les SLO, les nouvelles mobilités, etc.

COMPRENDRE LE RESSENTI DE LA PONCTUALITÉ PAR LES VOYAGEURS DANS LES TRANSPORTS DE LA VIE QUOTIDIENNE (6T)

DÉBAT

Gilles LAURENT (FNAUT) interpelle sur les déviations de ligne qui sont très pénalisantes, sans que cela ne signifie nécessairement des retards mais surtout des difficultés dans la compréhension du réseau, notamment pour l'utilisateur occasionnel.

6t répond que cela n'a pas été évoqué spontanément par les voyageurs comme préoccupation. D'ailleurs, ici, nous sommes moins dans la cause du retard que dans le ressenti du retard.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) met en avant la plus grande fréquence des retards quel que soit le mode de transports. Cela impacte notamment les correspondances (avec un avion, un train, etc.) pour les voyageurs. De plus, il souligne que l'information est généralement très déficiente sur les supports traditionnels. Ici, il redoute que le partenariat entre SNCF et les buralistes s'accompagnent d'un défaut d'information sur le voyage.

Serge MOURADIAN (AFOC) abonde en ce sens, notamment sur l'information alors qu'il est très important que les voyageurs connaissent précisément les causes.

6t évoque la possibilité comme piste d'étude de la qualité de l'information et de son suivi dans le temps : s'est-elle dégradée ? s'est-elle améliorée ? Il semble compliqué d'avoir un avis tranché sur la dégradation de l'information.

Francis BEAUCIRE (professeur des Universités) parle des trois dimensions de la cause :

1. La considération de l'exploitant vis-à-vis de son client ;
2. La construction d'une compétence d'usager, c'est-à-dire comment emmagasine-t-il de l'information pour anticiper la fois d'après ?
3. Le ressenti débouche sur le ressentiment, ce qui conduit à rechercher la responsabilité (qui débouche sur la revendication politique).

Pour lui, connaître la cause est essentiel.

David FEIGE-MÜLLER (RATP) souligne que ne pas réussir un plan de transport à l'heure est un élément extrêmement frustrant. Le ressenti est aussi une préoccupation pour l'exploitant.

Nicolas MERILLE (APF) souligne que si SNCF a beaucoup progressé dans l'information aux voyageurs, en revanche pour la RATP, la qualité de l'information est très hétérogène et demande si des formations sont faites à destination des conducteurs.

La RATP répond par l'affirmative, notamment dans une situation dégradée imprévue. Le message premier porté devant être sur la sécurité avant même sa qualité commerciale. L'idée est de faire

patienter le voyageur même s'il est très difficile, en cas de panne, d'avoir une connaissance immédiatement précise avec des éléments de réponse.

Francis BEAUCIRE (professeur des Universités) ajoute qu'il y a toujours intérêt à donner le maximum d'informations.

Hélène MARCHAL (UNAF) suggère de distinguer les modes en site propre et les modes en site partagé.

Et répond que cette distinction ressort explicitement dans l'étude détaillée.

QUESTIONS DIVERSES

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) a déjà saisi précédemment l'instance concernant ces deux arrêts, qu'il présente comme contradictoires en raison de l'inversion de la charge de la preuve, par la Cour de Cassation, à la suite de retard dans le transport aérien.

1. Arrêt 15-12-730 de la Cour de Cassation favorable aux passagers suite à un retard de 6 heures.
2. Arrêt 16-23.205 de la Cour de Cassation défavorable aux passagers suite à un retard de 5 heures.

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) s'étonne que le changement inattendu de décision de la Cour ait conduit à inverser ses exigences de jugement, habituellement favorables aux passagers (le maillon faible du droit), au point d'avoir fait droit aux exigences de XL Airways France ? En effet, depuis le 14 février 2018, le passager qui réclame l'indemnisation pour retard, doit disposer du listing complet des passagers et du listing complet des bagages.

Or, il est impossible pour un voyageur d'obtenir les deux listings cités, car seule la compagnie en dispose et refuse de les communiquer. Dès lors, les passagers lésés, bien qu'ayant droit à indemnisation suite à un retard, ne pouvant prouver leur présence dans l'avion, ne sont plus indemnisés.

Cette décision ahurissante conduit depuis à remettre en cause le droit des passagers de l'aérien (le règlement 261/2004), avec le risque de dérapage vers d'autres modes de transports. A noter qu'un second arrêt en date du 12 septembre 2018, également défavorable aux passagers, est venu s'ajouter à l'arrêt 16-23.205, curieusement, avec la même compagnie XL Airways France, et sur la même destination : Pointe à Pitre / Paris !

Maxime MILLEFERT (DGAC) prend acte de la jurisprudence de la Cour de Cassation. Il précise travailler sur l'interprétation du règlement 261/2004 avec la Cour de justice de l'Union européenne.

Alain SAUVANT propose que la DGAC et la CLCV se retrouvent après la séance, remercie les membres pour leur présence et pour la qualité de leurs interventions et conclut la réunion.

Annexes :

Questions de monsieur Paul KLEFFERT (voir supra).