



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

LE 07 NOVEMBRE 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) remarque que la Bretagne qui apparaît comme le meilleur élève n'a que deux lignes de TER qui fonctionnent au contraire d'autres Régions qui ont un nombre de lignes plus important. Il ajoute par ailleurs concernant la régularité qu'il serait opportun de comparer avec des expériences internationales comme le Japon où seules 5 minutes de retard sont enregistrées pour le Shikansen.

Marc DEBRINCAT (FNAUT) demande s'il est possible de s'intéresser également à la qualité de l'information donnée et à la mise en place des itinéraires de substitution. Il note en effet que sur certains axes, l'information diffusée ne correspond en rien à la réalité des circulations (exemple sur l'origine-destination Paris-Béziers).

Francis BEAUCIRE (Professeur des universités) souligne que pour le RER B, la fiabilité n'est améliorée qu'à la condition que le nombre de trains diminue. Il demande si nous sommes en mesure de faire la balance entre l'économie de temps perdu parce qu'il y a moins de retards et le temps supplémentaire pour les usagers afin d'avoir un bilan global de l'opération.

Marie GESCHWIND (RATP) précise que sur le tronçon central, l'intervalle est passé de 2 minutes à 2 minutes 20 secondes aux heures de pointe et que le matériel a été renforcé car les rames sont désormais à deux étages.

Serge MOURADIAN (AFOC) interroge SNCF sur les accidents d'animaux.

Hélène MARCHAL (UNAF) note que sur les vols intérieurs, les rotations d'avions entraînent davantage de retards et demande s'il est possible d'approfondir cette problématique.

Muriel LARROUY (DMA) constate que nous ne disposons pas du nombre de fois où les lignes sont impactées par des travaux en soirée et remplacées par des cars, ce qui allonge les trajets. Elle souhaiterait disposer du nombre d'OD concernées par ce phénomène.

Sean CLAIRIN (SNCF) met en avant, dans la comparaison avec le Japon, des facteurs culturels et pas uniquement structurels. Il rappelle l'ambition du nouveau président de SNCF (Jean-Pierre FARANDOU) de supprimer les causes internes de la régularité et de la ponctualité. Il

ajoute que les substitutions sont nécessaires en raison des travaux qui sont amenés à être de plus en plus nombreux.

Thierry DELORT (DGAC) répond qu'il faut effectivement approfondir les retards dus aux rotations internes. Il faudrait pour lui connaître la cause initiale qui crée cet enchaînement de retard.

Alain SAUVANT (AQST) rappelle qu'il y a aussi la question de l'information, de l'accueil en gare, etc. Ces points seront évoqués lors de la prochaine réunion en février 2020. Concernant les accidents de train au passage à niveau, il répond que cela ressort plutôt de la compétence de l'Etablissement public de sécurité ferroviaire (EPSF).

Stéphanie JEGU (UTP) précise sur ce dernier point que dans le cadre de la loi d'orientation des mobilités, les accidents liés au passage à niveau ne seront plus classés comme des accidents ferroviaires mais des accidents routiers.

Anne-Gaëlle SIMON (FNTV) informe que la FNTV a signé avec SNCF une convention afin de signaler tous les points accidentogènes des passages à niveau.

**

*

L'ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES RÉSEAUX DE TRANSPORTS EN COMMUN (AQST)

DÉBAT

Marie GESCHWIND (RATP) précise que la gare RER B de Luxembourg a été ouverte à l'accessibilité en juillet 2019. Le tramway est accessible à 100 % et le parc des bus le deviendra au fur et à mesure du renouvellement même si 80 % sont déjà accessibles. Sur le métro, seuls la ligne 14 et les prolongements neufs des lignes sont accessibles. Elle ajoute que les travaux de mise en accessibilité débutent sur la ligne 10. Elle précise que la RATP s'est engagée sur la labellisation de son personnel et de ses infrastructures (convention S3A (symbole d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité)) et de cap'handéo.

Stéphanie JEGU (UTP) signale qu'il faut déconnecter l'aménagement des arrêts de l'accessibilité des autobus. Elle rappelle que plus de 80 % des autobus sont accessibles.

Muriel LARROUY (DMA) pointe la distinction entre lignes accessibles en Ile-de-France et lignes accessibles en province, les premières répondant à des critères stricts et peuvent être dites accessibles, les autres n'ayant pas de critères standardisés.

Nicolas MERILLE (APF) rappelle que l'accessibilité est un état à part entière dans les transports et note la pertinence faite dans la définition de l'accessibilité qui ne peut se résumer aux seules personnes atteintes d'un handicap provisoire ou permanent. Il regrette que les efforts des autorités organisatrices de transports ne soient pas suffisamment perçus par les usagers. Il ajoute que l'ouverture des données, voulue par la LOM, permettra de mieux connaître le réseau accessible afin de construire leurs trajets. Nicolas MERILLE souligne le rôle essentiel du personnel dans l'accompagnement à l'accessibilité qui exige que celui-ci soit formé. Il note enfin l'écart entre le métro de Londres (18 %) et celui de Paris (3 %) en matière d'accessibilité. Il s'interroge sur la stratégie d'amélioration poursuivie.

Muriel LARROUY (DMA) abonde en ce sens en expliquant que la LOM va normaliser et standardiser l'accessibilité qui était définie différemment selon le lieu où l'utilisateur se trouve. Cela permettra aux

collectivités territoriales notamment d'alimenter les calculateurs d'itinéraires, les GPS piétons en recensant tous les obstacles. Elle met en avant la nécessité de renforcer l'information aux voyageurs pour améliorer l'accessibilité. Muriel LARROUY ajoute qu'en termes d'accessibilité, le personnel joue un rôle essentiel. Certaines gares étaient accessibles en raison de la présence du personnel qui est un des piliers de l'accessibilité. En retirant du personnel, la gare n'est plus accessible, ce qui explique que le nombre de gares accessibles se réduit, notamment dans les gares SNCF. Muriel LARROUY conclut que cela se serait intéressant de se pencher maintenant sur l'accessibilité en grande banlieue.

LE VOLET QUALITÉ DE SERVICE DES ENQUÊTES STATISTIQUES DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TRANSPORTS (ART - EX ARAFER) DANS LES MODES FERROVIAIRE ET AUTOCAR (FABIEN COULY, DIRECTEUR DES ÉTUDES ET DE L'OBSERVATION DES MARCHÉS DE L'ART)

DÉBAT

Muriel LARROUY (DMA) demande ce que signifie les retards liés à la prise en compte des voyageurs.

Fabien COULY (ART) répond que cela peut être le retard parce qu'il a fallu attendre des voyageurs.

Sean CLAIRIN (SNCF) s'interroge sur le calcul du retard par voyageur en demandant comment l'ART collecte ces données. L'ART répond que pour les TGV, elle dispose de l'ensemble des données par point de montée et point de descente. Pour les TER, il s'agit d'un travail de modélisation, cette dernière estimation étant moins précise.

Hélène MARCHAL (UNAF) souligne la pertinence de l'exposé et demande si l'ART a prévu de collecter l'ensemble des éléments constitutifs de la qualité de service comme l'information aux voyageurs.

Fabien COULY (ART) répond que ce sera effectivement le cas pour les gares routières. En revanche, pour les transporteurs, cela dépendra des pouvoirs que le législateur confiera à l'ART. Il précise néanmoins que dans le cadre des études faites, la qualité de service est un élément constitutif des marchés.

Alain SAUVANT (AQST) renvoie ici les participants vers l'enquête sur la qualité de service dans les transports interurbains publiée récemment par l'AQST, une étude fondée sur le ressenti des voyageurs.

Stéphanie JEGU (FNTV) note que sur les SLO, les chiffres publiés sont bons en termes de fréquentation. En termes d'informations aux passagers, elle rappelle que les compagnies ne sont pas nécessairement propriétaires des gares, et donc elles ne peuvent pas faire comme elles l'entendent pour fournir le meilleur service attendu. Elle informe enfin que le marché est encore en pleine restructuration avec des acteurs qui n'ont pas encore tous atteint l'équilibre.

Francis BEAUCIRE (Professeur des universités) note que plus il y a d'arrêts, plus il y a de retards, ce qui laisse sous-entendre que ce sont les voyageurs qui sont la cause de cela. Mais plus il y a d'arrêts, plus il y a d'opportunités de correspondance. Il demande donc s'il est possible d'isoler le facteur correspondance.

Paul KLEFFERT (CLCV) note que les problèmes avec le temps ne sont pas résolus. Il demande quelle est la méthode suivie pour obtenir ces résultats.

Fabien COULY (ART) répond qu'un comité s'occupe de collecter les données entre les opérateurs ferroviaires et les opérateurs du réseau qui transmettent les causes d'annulation et les causes de retard.

Muriel LARROUY (DMA) demande pourquoi la cause travaux n'apparaît pas dans le transport Transilien.

Sean CLAIRIN (SNCF) répond que cela est effectivement très marginal.

Fabien COULY (ART) émet l'hypothèse que cela figure aussi dans une autre typologie des causes.

QUESTIONS DIVERSES

Paul KLEFFERT (ADV-CLCV) a saisi l'instance de trois points précis :

1. la CNI prolongée et périmée ;
2. les deux arrêts de la Cour de cassation défavorables aux passagers ;
3. les faillites d'Aigle Azur, XL Airways France et Thomas Cook.

Thierry DELORT (DGAC) rappelle que c'est le ministère de l'Intérieur qui est compétent pour les questions de carte nationale d'identité. Il précise concernant les arrêts de la Cour de cassation que la CJCE a inversé la charge de la preuve, dorénavant imputée aux compagnies aériennes. Concernant les compagnies aériennes en difficulté qui se retrouvent en cessation d'activité, il n'est pas possible d'interdire lesdites compagnies de vendre des billets, ajoutant que la question du fonds de garantie doit être portée au niveau européen.

Alain SAUVANT remercie les membres pour leur présence et pour la qualité de leurs interventions, conclut la réunion et annonce la prochaine réunion le 04 février 2020.

Annexes :

Questions de monsieur Paul KLEFFERT (voir pièces jointes).