



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

LE 29 OCTOBRE 2020

Alain SAUVANT, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) ouvre la séance en rappelant le contexte, à savoir qu'en raison du confinement imposé par la crise sanitaire de la Covid-19, celle-ci se tient en visio-conférence.

ENQUÊTE SUR LE CONFORT RESSENTI ET LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DES VOYAGEURS DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN URBAINS (ÉTUDE RÉALISÉE PAR 6T, BUREAU DE RECHERCHE POUR LE COMPTE DE L'AQST)

Nicolas MERILLE (APF) salue le travail effectué notamment parce qu'il traite du ressenti des voyageurs. Il ajoute cependant qu'il importe également d'intégrer le ressenti des personnes en situation de handicap. Il prend comme exemple une personne en fauteuil dans un bus ou un métro qui aura, en raison de sa position assise une impression d'étouffement. Il démontre ainsi que les personnes en situation de handicap ont également leur propre ressenti, celui-ci pouvant être différent selon les publics.

Nicolas LOUVET et Camille KRIER (6t) répondent que dans le panel des personnes sondées, l'une d'entre elles était justement en situation de handicap et que son handicap influençait grandement la façon dont elle se déplaçait et donc son ressenti. Ils ajoutent qu'aménager les véhicules pour les personnes en faveur de handicap constitue un gain pour l'ensemble des usagers.

Stéphanie JEGU (UTP) demande si la comparaison avec le réseau parisien était spontanée ou orientée et dans cette dernière hypothèse, si les personnes sondées avaient bien été utilisateurs du réseau. Elle demande en outre si la distinction a été faite entre les heures de pointe et les heures creuses car l'exigence première en heure de pointe est de pouvoir monter dans le véhicule et par conséquent cela peut avoir comme conséquences de disposer de moins de places assises.

Nicolas LOUVET et Camille KRIER (6t) répondent que la comparaison avec un autre réseau était explicite mais les sondés ont spontanément évoqué le réseau parisien perçu comme le plus inconfortable et le moins sûr que ce soit comme usager professionnel ou touristique. Ils ajoutent que la distinction entre heures creuses et heures de pointe est en effet pertinente car il y a une grande différence en termes de confort.

Jean-Pierre SAUVAGE (BAR) précise qu'il faut distinguer sûreté et sécurité, évoquant la délinquance qui semble se reporter maintenant sur les voyageurs classiques en raison de l'absence de touristes qui constituaient la cible première jusqu'à la crise de la Covid-19.

Hélène MARCHAL (UNAF) souligne la grande qualité de l'étude qui abonde dans le sens des prises de position de son association. Elle suggère d'approfondir les raisons liées à l'insécurité (comme le manque d'éclairage, etc.).

Nicolas LOUVET et Camille KRIER (6t) répondent que la question de la sécurité et du confort prend bien en compte tout le voyage, et qu'il commence dès le moment où la personne se déplace pour prendre le transport en commun, le temps d'attente, le transport et la dernière section jusqu'à chez soi.

Serge MOURADIAN (AFOC) salue aussi la qualité de l'étude et relaie l'inquiétude des usagers sur le fait d'être côte à côte dans les transports collectifs. Cette inquiétude est confortée par Paul KLEFFERT (ADV-CLCV).

Laurent MAZILLE (UTP) rappelle que la sécurité sanitaire reste une priorité des transporteurs et que le port du masque et la désinfection permettent l'usage des transports publics à un haut niveau. Il déclare aussi qu'il y a peu de contaminations dans les transports publics tant que les usagers respectent le protocole sanitaire même s'il dit comprendre les inquiétudes, notamment aux heures de pointe. Selon lui, les « clusters » ne se trouvent pas dans les transports publics.

Stéphanie JEGU (UTP) souligne que les usagers, majoritairement, ont confiance dans le respect du protocole sanitaire par les transporteurs, davantage que dans le respect des gestes barrières par les autres utilisateurs des transports en commun.

Frédéric BLAMOUTIER (RATP) ajoute que les contacts avec le personnel ont aussi été limités pour éviter la propagation du virus.

Jean LENOIR (FNAUT) abonde dans ce sens afin de conforter l'image des transports publics.

Anne-Gaëlle SIMON (FNTV) rappelle que le transport interurbain est soumis à un protocole sanitaire strict et que les contacts des conducteurs avec les passagers y sont également limités au maximum.

LES CONDITIONS D'APRÈS-VENTE DES TITRES DE TRANSPORTS DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE

Jean LENOIR (FNAUT) souligne que son association a pris fait et cause pour le remboursement plus que pour l'avoir même si elle est bien consciente des difficultés rencontrées par les compagnies. Il ajoute qu'indépendamment de l'effet de la Covid-19, la

souplesse d'utilisation des transports terrestres est fondamentale, c'est un véritable critère de qualité.

Hélène MARCHAL (UNAF) confirme que la souplesse est fondamentale mais aussi la clarté de la règle vis-à-vis des usagers. Elle s'inquiète de l'incertitude pour les mois à venir.

Stéphanie JEGU (UTP) rappelle que ce ne sont pas les opérateurs ou les transporteurs qui peuvent décider du remboursement de manière unilatérale. Cela dépend des contrats de délégation de service public avec l'AOM. Il y a par ailleurs presque autant de décisions de remboursement d'abonnement dans les transports urbains que d'AOM en France. Elle souligne la complexité de la procédure de remboursement d'autant plus que le Gouvernement a demandé le maintien des transports.

Alain SAUVANT note en effet la complexité de la situation car toutes les parties sont victimes des circonstances. Il n'y a pas de solution évidente même si les options de remboursement et d'échange doivent être facilitées.

LE BILAN SEMESTRIEL DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS (AQST)

Alain SAUVANT (AQST) note le caractère tout à fait atypique de cette année faisant ressortir l'effondrement du trafic des modes aérien comme ferroviaire, entraînant de très nombreuses déprogrammations. Alain SAUVANT salue enfin, dans le cadre de la crise sanitaire, l'action de certaines entreprises qui ont été en mesure d'organiser le transfert de malades d'une Région à une autre.

QUESTIONS DIVERSES

En raison de la difficulté de monsieur Paul KLEFFERT à se connecter à la visio conférence, l'AQST donne lecture de son intervention :

« Madame, monsieur,

Je vous propose d'inscrire à notre ordre du jour une décision de la Cour de Justice européenne concernant la carte d'embarquement qui fait encore débat mais les arrêts de la Cour de septembre 2019 ont heureusement mis un terme à cette prétention qui voulait que le passager dispose de la carte d'embarquement pour ouvrir droit à indemnisation. Il s'agit de l'arrêt C 756/18 qui confirme ce droit. »

**

*

Alain SAUVANT remercie les membres pour leur présence et pour la qualité de leurs interventions malgré le contexte particulier.