

COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE
DU HAUT COMITE DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS
DU 30 JANVIER 2014

La Defense, TP B, salle 28.03

Le président Olivier FAURE ouvre la séance à 9h45.

Après avoir remercié chacun des membres pour sa présence et présenté ses vœux les meilleurs pour 2014, Olivier FAURE, président du Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), a ouvert les travaux en procédant au vote du procès verbal du HCQST du 03 octobre 2013. Le document n'ayant fait l'objet d'aucune remarque a été approuvé à l'unanimité moins une voix.

L'AVANCEMENT DE L'ACTIVITÉ DE L'AQST

Pascal MIGNEREY, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports, présente (avec une projection sur écran pour le Haut Comité) le nouveau site Internet www.qualitetransports.gouv.fr qui permet d'appréhender les données de manière plus lisible, plus graphique, plus directe et plus ergonomique. Cette refonte a coïncidé avec l'intégration de nouvelles statistiques relatives aux RER, TER et Transilien. Il précise que le nouveau site comporte toujours toutes les informations essentielles sur les droits et démarches des voyageurs.

Le président Olivier FAURE salue la qualité du travail effectué, en soulignant l'effort pédagogique effectué. Il invite les membres du HCQST à mieux faire connaître ce site.

L'AVANCEMENT DES TRAVAUX DU « GROUPE MÉDIATION » ET VOTE DE LA MOTION

Les travaux du groupe de travail sur la médiation, créé par le Haut Comité en mai 2013, rencontrent ceux de la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC).

La DGCCRF explique l'économie générale de cette directive. Le texte de la directive pose le principe fondamental de l'accès de tous les consommateurs à la médiation, gratuite ou à prix modique, pour les litiges de consommation. Elle ajoute que le texte ne limite en rien la possibilité d'un recours devant le juge ou devant l'administration. Elle précise par ailleurs que le médiateur doit être strictement impartial.

Un groupe de travail a été installé par la DGCCRF afin de proposer les modalités de transposition de cette directive en droit français, qui s'effectuera probablement par ordonnance. Présidé par Emmanuel CONSTANS, médiateur des ministères économiques et financiers, il doit rendre ses conclusions pour mars 2014, l'échéance communautaire étant fixée au 9 juillet 2015.

La DGCCRF avance d'ores et déjà quelques pistes.

La création de médiateurs publics nationaux est à ce stade exclue. Le recours à une médiation publique au niveau local (chambres consulaires par exemple) est encore à l'expertise. Elle ajoute que la mise en place d'une obligation pour les entreprises, sectorielle ou transversale, fait actuellement l'objet de réflexions. La directive ne poserait pas une telle obligation, mais laisserait la possibilité aux Etats membres d'y recourir afin d'atteindre l'objectif de couverture universelle.

La DGCCRF poursuit son exposé en détaillant les modalités pratiques de la médiation.

Dans le cadre de la médiation d'entreprise, la désignation du médiateur doit être effectuée par un organe collégial représentant le professionnel et les associations de consommateurs. La directive fixe un délai de « viduité » de trois ans, c'est-à-dire que le médiateur est tenu de ne pas avoir travaillé dans le secteur concerné depuis au moins trois ans. Elle prévoit aussi une exigence en termes de durée du mandat (trois ans) et une exigence sur le budget de la médiation, sauf si le médiateur est constitué sous forme d'organe collégial et non de personne physique. En outre, pour garantir le bon fonctionnement des médiations, la directive exige la mise en place d'un système d'évaluation, à travers la création d'une autorité d'évaluation des médiateurs. Cette autorité remplirait trois fonctions : recenser les médiateurs existants et collecter des informations auprès de ces derniers ; vérifier le respect de la directive par les médiateurs (avec la possibilité de déchoir le médiateur de sa fonction) ; informer les consommateurs de l'existence et des modalités de saisine des médiateurs nationaux et communautaires.

A ce jour, la question de savoir s'il est prévu de créer un évaluateur unique ou de privilégier une approche sectorielle n'est pas tranchée.

L'exposé se poursuit avec Pascal MIGNEREY qui rend compte des réflexions menées dans le cadre du groupe de travail médiation dans les transports voulu par le HCQST du 21 mai 2013.

Pascal MIGNEREY rappelle que les travaux du groupe de travail du HCQST s'inscrivent pleinement dans ceux du groupe de travail d'Emmanuel CONSTANS, il revient donc de faire savoir comment le HCQST imagine la couverture universelle de la médiation dans les transports.

Il rappelle que la médiation est un système bien connu, à l'efficacité reconnue, dans certaines entreprises ou secteurs du transport puisqu'existent 3 médiateurs (SNCF, RATP et Tourisme et voyages).

Cependant, le groupe de travail a identifié 4 secteurs qui ne disposent pas de médiateurs, à savoir :

1. le transport ferroviaire de voyageurs par un opérateur autre que la SNCF : Eurostar, Thello et bientôt Thalys s'il devient une entreprise ferroviaire à part entière ;
2. le transport maritime de voyageurs ;
3. le transport routier par autocars ;
4. le transport collectif urbain, hors RATP.

Or, la directive impose aux Etats membres « d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL », c'est-à-dire de s'assurer que tout consommateur peut saisir un médiateur s'il conteste la réponse à sa réclamation et ne souhaite pas pour autant engager une procédure judiciaire.

Pascal MIGNEREY propose, à l'issue des réunions du groupe de travail, de conserver les trois actuels médiateurs d'entreprises et de secteur tout en faisant évoluer leur mode de désignation conformément aux recommandations de la directive. A cette fin, le HCQST serait à même de valider le médiateur d'entreprise.

Il ajoute que le groupe de travail semble incliner davantage pour un système organisé par les professionnels que par un système imposé par les pouvoirs publics.

A titre d'exemple, Pascal MIGNEREY évoque l'organisme allemand de conciliation pour le transport public de voyageurs, le SÖP (*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr*) qu'il a rencontré à Berlin deux semaines plus tôt. Le SÖP fut d'abord initié par la Deutsche Bahn (DB), puis étendu à un grand nombre d'opérateurs ferroviaires et enfin élargi à l'ensemble des modes de transports.

Au terme de sa présentation, Pascal MIGNEREY rappelle que l'objectif de la motion privilégie une médiation portée par les professionnels, sans pour autant valoir un engagement des professionnels à la mettre en place.

Le président Olivier FAURE ouvre le débat.

La FNAUT manifeste son soutien en demandant que soit précisé que la médiation interrompt le délai de prescription pour le consommateur et maintient la possibilité de recours contentieux ultérieur.

La CLCV fait savoir son opposition à la médiation en raison du manque d'indépendance des médiateurs « appointés » par les opérateurs.

La CGT fait connaître sa position en faveur d'une médiation sectorielle.

Le BAR, l'UTP, la FNTV et Armateurs de France, sans manifester leur opposition au principe de médiation, expliquent ne pouvoir se prononcer en séance sur le texte de la motion et réclament un délai de réflexion supplémentaire afin d'achever le débat dans leurs instances respectives.

Le SCARA fait connaître son accord de principe sur cette motion.

Le président Olivier FAURE, après avoir entendu les préventions de chacun, défend la teneur du texte en soulignant que celle-ci préserve ce qui existe, qui est reconnu positivement, et offre la possibilité aux secteurs de non couverts de s'organiser par eux-mêmes. Il lui apparaît plus opportun de s'emparer du sujet et de faire valoir ses propres orientations plutôt que de se faire imposer ce système. Il détaille ensuite la motion en insistant sur son caractère souple et consensuel. Il invite chacun à dégager une position commune plutôt que dispersée. Cela affaiblirait la parole du HCQST et les intérêts de tous.

Cependant, ne parvenant pas à faire émerger une position unanime, notamment de la part des opérateurs plus directement concernés, le président Oliver FAURE propose de ne pas soumettre au vote le texte de la motion et d'accorder un délai supplémentaire de quinze jours afin de faire aboutir les réflexions en interne. Il demande à l'AQST de transmettre une nouvelle mouture du texte, prenant en compte l'amendement proposé par la FNAUT. Au terme de ce délai, le président Olivier FAURE, prendra une position au nom du HCQST.

PARTIE 3 LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Dans son introduction, le président Olivier FAURE rappelle son souhait de poursuivre la réflexion sur un sujet qui avait intéressé l'assemblée lors de sa séance précédente. Il cède ensuite la parole à monsieur Gilles VESCO (adjoint au maire de Lyon Nouvelle Mobilité et Nouveaux Modes de Vie Urbains et vice-président de la communauté urbaine de Lyon) pour la présentation du projet Optimod de l'agglomération lyonnaise.

Gilles VESCO souligne que l'objectif d'Optimod n'est pas de fluidifier le trafic automobile mais de centraliser toutes les données de la mobilité au sein d'un unique entrepôt de données, dans l'objectif de produire de manière intégrée des informations aux usagers, en temps réel, sur l'ensemble des modes de transport et de permettre un report modal.

L'information doit répondre à des principes :

1. l'objectivité : l'information est embarquée, en temps réel et prédictif à une heure, ce qui constitue une grande innovation ;

2. la vérité sur les coûts et les temps de parcours ;
3. un choix véritable : fournir différentes solutions pour se déplacer d'un point A à un point B.

Le système Optimod se trouve à la convergence de trois types d'intérêts : ceux des usagers (avoir des services performants), des acteurs publics (permettre la multimodalité) et des entreprises (un accès aux données du territoire pour proposer de nouveaux services).

Gilles VESCO met en avant l'articulation entre le public et le privé comme la clef du succès de ce dispositif. Cette articulation suppose un partage des données.

Concernant Optimod, les rôles sont clairement établis entre les acteurs publics et privés. La collectivité agrège les données publiques et privées, avant de les mettre à disposition. Le secteur privé développe quant à lui les services. Aujourd'hui, les capteurs du Grand Lyon envoient les données en temps réel, à la fois sur le portail mobilité du Grand Lyon (OnlyMoov) et sur l'entrepôt des données, qui est le Grand Lyon Smart Data, rassemblant tous les opérateurs. Ces données collectées sont ensuite restituées à travers trois services innovants : l'information sur la prédiction de trafic à une heure, le GPS multimodal en temps réel (nommé Smartmoov, il représente une première mondiale) et l'optimiseur de tournées de fret. Les tests ont montré que l'application introduit des changements dans le choix des modes, des horaires et des trajets pour environ 8 % des personnes.

Gilles VESCO conclut son intervention en soulignant que l'information des voyageurs devra reposer sur des modèles indépendants des fonds publics et sur une collaboration de tous les acteurs, publics et privés.

Le professeur Yves CROZET précise que l'enjeu d'Optimod est de fournir des outils organisés dans le cadre de politiques publiques, qui poursuivent des objectifs précis en termes de mobilité durable. L'information dispensée porte à la fois sur l'état du trafic dans les différents modes de transport, mais aussi sur les cartes, les temps de parcours, etc. L'idée n'est donc pas d'obtenir un gain de court terme, mais de mener une réflexion de moyen terme sur les comportements de mobilité.

Le président Olivier FAURE donne ensuite la parole à Jean-Daniel GUYOT, co-fondateur de Capitaine Train qui est une agence de voyage en ligne focalisée sur le train et le car, créée en 2009.

Le postulat de création était alors que l'expérience d'achat pouvait être améliorée car elle ne se concentrait pas suffisamment sur le train. A la différence des voyageurs qui recherchent des marges sur les produits qui l'accompagnent, Capitaine Train a pour ambition de « vendre vite et bien » le billet, grâce à une interface très intuitive, simple et directe.

Le site est présent en France et en Allemagne ainsi qu'à l'international.

Capitaine Train comptabilise aujourd'hui 150 000 utilisateurs du produit, dont 10 % à l'international.

Les questions qui s'ensuivent ont porté sur l'extension de l'offre aux transports en Ile de France, au transport aérien, sur la seule information des horaires et sur la comparaison tarifaire avec les produits SNCF.

Pascal MIGNEREY précisa avoir souhaité la présence de Capitaine Train car la qualité de service rendu repose sur la simplicité d'accès à l'information et d'achat d'un billet de train, mais aussi sur la carte de l'intégration. Il propose aussi de mener une réflexion similaire sur d'autres modes de transport.

L'ordre du jour étant épuisé, le président Olivier FAURE lève la séance à 12 heures 45.

Ce compte-rendu synthétique a été élaboré par les services de l'AQST