
Haut- Comité de la Qualité de service dans les transports

HUITIÈME RÉUNION

LA DÉFENSE, LE
25 JUIN 2015

COMPTE – RENDU
SYNTHÉTIQUE

LISTE DES PARTICIPANTS

COLLÈGE DE PARLEMENTAIRES ET DE REPRÉSENTANTS DES COLLECTIVITÉS PUBLIQUES

Présents

Olivier FAURE, président

Dominique RITZ, DGITM

Guy LEBRAS, GART

Mounia MOUDJED, GART

Absents excusés

Patrice CARVALHO, Assemblée nationale

Stéphane DEMILLY, Assemblée nationale

Hugues FOURAGE, Assemblée nationale

Louis NEGRE, Sénat

Rémy POINTEREAU, Sénat

Françoise COUTANT, ARF

Amaury LOMBARD, ARF

Gilles BONTEMPS, ARF

Gilles SAVARY, ADF

Gilles VESCO, AMGVF

Corinne CASANOVA, GART

Pierre SERNE, STIF

Philippe SAINSARD, STIF

Pierre-Yves BISSAUGE, DGAC

Thierry GUIMBAUD, DGITM

Jean-Bernard KOVARIK, DGITM

Pierre CHAMBU, DGCCRF

Matthieu DECONNINCK, DGCCRF

Invité

Eric HEYRMAN, DMA

COLLÈGE DE REPRÉSENTANTS DES OPÉRATEURS

Présents

Brigitte BARRAND, FNAM

Yves EZANNO, BAR

Blandine HUCHET, Armateurs de France

Stéphane COURSIER, UTP

Anne MEYER, UTP

Ingrid MARESCHAL, FNTV

Jean-Frédéric LAURENT, UPF

Absents excusés

Arnaud RABIER, UTP

Francis CHAPUT, UTP

Claude FAUCHER, UTP

Jean-Luc MACE, UTP

Jean-Pierre SAUVAGE, BAR

Bertrand MOINE, SCARA

Guy TARDIEU, FNAM

Eric RITTER, FNTV

Eric BANEL, Armateurs de France

Patrick RONDEAU, Armateurs de France

Isabelle WALLARD, UAF,

Pierre REGIS, UAF

Gaëtan GUILLOUX, UPF

Invités

Luc ROGER, SNCF réseau

COLLÈGE DES REPRÉSENTANTS DES CONSOMMATEURS ET USAGERS DES TRANSPORTS

Présents

Guy BLANCO, CNAFC

Paul KLEFFERT, CLCV

Gilles LAURENT, FNAUT

Guy BEAUNE, INDECOSA-CGT

Stéphane BERNARDELLI, UNAF

Hélène MARCHAL, UNAF

Nicolas MERILLE, APF

Mathieu ESCOT, UFC-Que choisir

Yann LAVAUX, Familles rurales

Serge MOURADIAN, AFOC

Absents excusés

Olivier GAYRAUD, CLCV

Guy BERTHION, CNAFC

Nadia ZIANE, Familles rurales

Marc DEBRINCAT, FNAUT

Jean LENOIR, FNAUT

Patrice MOREAU, INDECOSA-CGT

Flavien BILQUEZ, AFOC

Pascal BUREAU, APF

COLLÈGE DES PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

Présents

Grégoire CARRIER, CEREMA-DTV

Absents excusés

Nicolas CONSO, CIMAP

Jean-Pierre ORFEUIL, Enseignant-chercheur

Francis BEAUCIRE, Enseignant-chercheur

Yves CROZET, Enseignant-chercheur

Invitée

Cécile CLEMENT-VERNY, CEREMA-DTV

Nathan OWSINSKI, CEREMA-DTV

La séance est ouverte à 9 heures 30.

1 / LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS

(un diaporama est distribué en séance).

PASCAL MIGNEREY RAPPELLE QUE LE HAUT COMITÉ AVAIT DÉCIDÉ LA CONSTITUTION D'UN GROUPE AD HOC (COMPRENANT L'UTP, LE GART, LE STIF, LE CEREMA, LA FNAUT, LA CLCV, L'APF) CHARGÉ DE RÉFLÉCHIR ET DE FORMULER DES PROPOSITIONS SUR LES MODALITÉS D'ÉLABORATION D'UN TABLEAU DE BORD NATIONAL DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS.

Cécile CLEMENT-VERNY et Nathan OWSINSKI du CEREMA présentent la méthode spécifique élaborée avec le GART et l'UTP.

La première famille d'agglomérations dotées de TCSP lourds compte 28 agglomérations (à savoir de lignes de métro et/ou de tramway), tandis que la deuxième famille d'agglomérations ne disposant pas de TCSP lourds (à savoir sans métro ni tramway) en compte 63. Au cours des réunions du groupe de travail, les parties sont convenues de se concentrer principalement sur la première famille, afin d'élaborer un indicateur solide susceptible d'être ensuite utilisé sur la deuxième famille.

L'étude des contrats et des méthodes d'évaluations témoigne d'une diversité d'indicateurs, de mesures, de méthodes et de rythmes de remontée (mensuelle, trimestrielle ou annuelle).

Aussi, le groupe de travail a décidé de construire pour les 28 réseaux à métro ou tramway un indicateur global de ponctualité exprimé en pourcentage, trimestriel et par mode (métro, tramway et bus).

Le CEREMA souligne enfin que l'alimentation de l'indicateur devra être composite dans la mesure où les autorités organisatrices de mobilité souhaitent maintenir leur démarche de qualité et d'évaluation de la ponctualité. Pour autant, elles sont favorables à la mise en place d'un indicateur modal agrégé et souhaitent disposer d'une vision globale des pratiques françaises en matière d'évaluation de la ponctualité.

Les représentants des opérateurs affirment leur soutien à la démarche présentée par le CEREMA alors que certaines associations d'usagers, sans remettre en cause formellement la méthode retenue, regrettent qu'elle ne réponde cependant pas à toutes leurs attentes.

Pascal MIGNEREY présente les trois indicateurs que l'AQST pourrait publier chaque trimestre :

- le taux des voyages en métro conformes à leur contrat respectif en province, concernant six agglomérations ;
- le taux des voyages en tramway conformes à leur contrat respectif en province ;

- le taux de conformité des voyages en bus au sein des agglomérations disposant d'un métro et/ou d'un tramway.

Le Haut Comité valide la méthodologie et les indicateurs retenus dans cette première phase. Il convient maintenant que les données soient collectées et traitées. L'AQST, le CEREMA, le GART et l'UTP se réuniront pour convenir des modalités pratiques.

2/ LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION DANS LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS

Jean-Pierre TEYSSIER, médiateur Tourisme et voyage, rappelle que la médiation dans le secteur aérien et du séjour est née en 2012 suite à l'éruption du volcan islandais ayant entraîné de très nombreux litiges, d'autres secteurs faisant déjà appel à un médiateur comme la SNCF et la RATP. Jean-Pierre TEYSSIER précise que la saisine ne peut intervenir qu'après que le requérant a sollicité le service client ou le service juridique du professionnel. Dans le cas où ce dernier n'aurait jamais répondu à son client, un délai de soixante jours doit être respecté avant que le dossier puisse être soumis au médiateur. De plus, la charte d'ancienneté du contrat liant le client et le professionnel ne doit pas excéder un an. En outre, le professionnel doit être membre du dispositif.

Une fois le dossier accepté, soit il est traité par le médiateur Tourisme et voyages, soit il est transmis à un autre médiateur en raison des accords conclus.

Puis, débute la phase juridique d'étude du dossier et de la position du professionnel avec l'objectif de trouver une solution au litige dans un délai de soixante jours après avoir reconnu la recevabilité du dossier.

La résolution amiable peut être obtenue de deux manières :

- en obtenant du consommateur et du professionnel un accord avant avis, évitant de rédiger un avis et réduisant de moitié les frais de dossier ;
- en rédigeant un avis en droit et en équité.

Jean-Pierre TEYSSIER note qu'en 2014, le nombre de saisines a augmenté de 60 % conduisant à la rédaction de 1 239 avis (dont 90 % d'entre eux ayant été acceptés).

Il précise que les entreprises doivent financer le dispositif par le biais d'une cotisation annuelle à l'association constituée par les professionnels pour permettre le fonctionnement de la médiation. Elles doivent aussi répondre aux demandes, formuler un retour sur les avis et sur les recommandations formulés.

La discussion s'engage notamment sur les conditions de nominations du MTV. Celui-ci répond que sa désignation a fait l'objet d'un consensus entre la DGCCRF et les associations de consommateurs.

Les représentants d'opérateur font valoir que la possibilité de saisir un médiateur dont l'expertise et les compétences sont reconnues est considérée comme une valeur ajoutée par leurs adhérents, à la fois en termes de communication, d'image et de service offert aux clients.

3/ L'ORDONNANCE RELATIVE À L'ACCESSIBILITÉ

Le président Olivier FAURE déclare que ce débat de position s'inscrit dans la perspective de la discussion parlementaire relative à l'ordonnance sur l'accessibilité début juillet 2015.

L'APF précise que la problématique de l'accessibilité concerne de nombreuses personnes, en particulier les personnes âgées. D'ici une dizaine d'années, un quart de la population française sera âgé de plus de 65 ans. Des problèmes de mobilité ou de fatigabilité se poseront donc forcément. De même, le handicap concerne 10 à 15 % de toute population dans le monde, constituant ainsi une donnée naturelle de l'humanité.

La loi de 2005 avait posé le principe d'un accès égal au transport pour tous, qui fut repoussé : de trois ans pour les transports urbains, de six ans pour les transports interurbains et neuf ans pour les transports ferroviaires. De plus, la réforme envisagée ne permettrait cependant de rendre accessible qu'un nombre limité de points d'arrêt, selon des critères définis par des décrets.

Le président Olivier FAURE regrette que les engagements pris en la matière depuis quarante ans n'aient été que peu suivis d'effet et précise que cette attitude se justifie par les coûts considérables de la mise en accessibilité. En effet, si l'accessibilité de tous les points d'arrêt des transports collectifs publics urbains devait être réalisée, elle coûterait environ sept milliards d'euros, même si l'ordonnance publiée au mois de septembre 2014 a fixé un périmètre permettant de diminuer l'effort financier à hauteur de quatre à cinq milliards d'euros.

Olivier FAURE note que la question dont il s'agit ici est l'installation de points d'arrêt accessibles, une démarche qui viserait à s'étendre.

Les opérateurs de transports précisent que l'ordonnance est le fruit d'une grande concertation et que le SDA AD'AP s'avère plus contraignant que ne l'était le schéma d'accessibilité issu de la loi de 2005, puisqu'il est associé à un calendrier précis et à des éléments modalités de financement. Elles mettent aussi en avant que les points d'arrêt prioritaires permettent d'avancer par étapes, non de figer définitivement le réseau de transport. La prochaine étape consistera à faire en sorte que les nouveaux arrêts et les arrêts dits secondaires fassent également l'objet d'un échéancier.

La DGITM souligne que l'ordonnance a un caractère très pragmatique dans la mesure où il est impossible de tout financer simultanément. C'est pourquoi, il est essentiel de prioriser les réalisations à effectuer, afin qu'elles le soient correctement. Progressivement, les situations les moins prioritaires seront aussi traitées.

Le président Olivier FAURE note que les positions respectives de chacun semblent finalement se rejoindre. Mais il déplore que seuls les points d'arrêt prioritaires seront assortis d'une obligation d'accessibilité. En effet, le reste des points d'arrêt semble oublié.

Les opérateurs rappellent que de nombreux progrès et efforts en matière d'accessibilité ont été réalisés dans différents secteurs, même si le secteur des transports est parfois plus problématique. En outre, chacun partage l'objectif de l'amélioration de l'accessibilité dès lors qu'il est réalisable. Dès lors, faire de l'accessibilité un critère de la qualité de service dans les transports peut faire l'unanimité.

Le président Olivier FAURE propose l'adoption de la motion suivante :

« Le Haut-Comité affirme que l'accessibilité, en tant que capacité pour chaque individu d'avoir accès à une activité, un bien ou un service, constitue un critère à part entière de la qualité de service dans les transports publics de voyageurs.

Il convient de rappeler que l'accessibilité est un gage de mobilité pour une part importante de la population, notamment pour les personnes âgées, les voyageurs avec bagages dont les 80 millions de touristes annuels les familles avec poussette et les personnes en situation de handicap.

S'il est impératif de graduer dans le temps la mise en accessibilité des lignes de transport, le Haut-Comité considère cependant que le principe même du transport pour tous, tel qu'il fut posé par la loi de 2005 doit demeurer l'objectif à atteindre à terme. »

La motion portant sur l'ordonnance relative à l'accessibilité est adoptée à l'unanimité des voix exprimées, moins une abstention.

En l'absence de question diverse, l'ordre du jour étant épuisé, la séance du Haut Comité est levée à 12 heures 45.