

COLLOQUE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES INTERNATIONALES DE LA PONCTUALITÉ FERROVIAIRE

Le 02 mars 2017 - La Défense

TABLE RONDE 1 : LES ATTENTES DES VOYAGEURS ET DES COLLECTIVITES ?

Alain SAUVANT, Directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports

Alain SAUVANT présente la première table ronde, qui permettra de développer le point de vue des associations de voyageurs et celui des autorités organisatrices, avec en complément le regard d'un économiste spécialiste des transports.

Mathieu ESCOT, UFC-Que Choisir

Mathieu ESCOT (UFC-Que Choisir) décèle sous la question de la ponctualité, allant de soi, plusieurs préoccupations plus précises. Les voyageurs veulent une vérité des chiffres, pour que les statistiques concordent avec leur vécu et servent à prendre les bonnes décisions de politique publique. UFC-Que Choisir fait état de chiffres minorés pour les trains annulés, estime que les retards ne font pas l'objet d'un seuil fixé de façon assez claire, ou que les chiffres ne distinguent pas les lignes ou les heures pleines et heures creuses. Mathieu ESCOT rappelle d'ailleurs que si l'on parle de taux de ponctualité de 95 ou de 90 %, la différence perçue semble alors infime, alors qu'il s'agit concrètement de deux fois plus de risque d'être en retard.

Pour améliorer la situation, UFC-Que Choisir prône une mise en concurrence, qui incite à la qualité, un tarif dégressif sur la ligne en fonction de la fréquence des retards, pour donner une valeur à la qualité, et une hausse des pénalités infligées aux transporteurs dans les régions, sur le modèle de l'Île-de-France.

Marc DEBRINCAT, FNAUT

Marc DEBRINCAT, de la FNAUT, revient sur une journée noire pour les transports, telle celle du 12 janvier 2017, riche en incidents. Il y voit l'illustration que les usagers vivent leurs attentes sur la ponctualité comme une inquiétude, voire une angoisse (aller chercher ses enfants en crèche, prendre un avion...), démultipliée par le nombre de voyageurs concernés, surtout en Île-de-France. Selon lui, les attentes des voyageurs portent d'abord sur un besoin d'information localisée et contextuelle, notamment via les réseaux sociaux. L'assistance aux voyageurs en cas de retard devrait être renforcée pour appliquer pleinement le règlement européen sur les droits des voyageurs, et la mise en concurrence permettrait peut-être d'obtenir des améliorations sur ce sujet. Enfin, il propose des dédommagements conventionnels, touchant mieux la réalité vécue par les usagers réguliers, notamment ceux des transports régionaux qui ne sont pas concernés par l'application du règlement sur les droits des voyageurs, celle-ci ayant fait l'objet d'une dérogation permanente en France pour les TER.

Pour Marc DEBRINCAT, la gouvernance du système ferroviaire doit de toute façon mieux intégrer les usagers, prévoir de mettre en place des comités, et mieux expliquer les travaux ou les problématiques.

Nunzia PAOLACCI, STIF

Nunzia PAOLACCI insiste sur la nécessité pour les opérateurs en Île-de-France d'être ponctuels dans un contexte d'augmentation de trafic, sur des lignes souvent longues, au trafic soutenu jusqu'à leurs extrémités, compliqué par des programmes de rénovation majeurs, dont les travaux vont occasionner des retards. Pour se rapprocher du vécu des usagers, le STIF utilise depuis 2012 un indicateur sur le taux de voyageurs subissant un retard de plus de cinq minutes. L'indicateur est de plus affiné entre branches de la même ligne, ce qui amène les opérateurs à réagir sur les sections à problème. Le STIF mène enfin des enquêtes régulières auprès des usagers.

Du côté des actions entreprises, les indicateurs utilisés permettent d'attribuer aux opérateurs des bonus et malus, qui n'ont d'intérêt que s'ils sont suivis d'un effet concret. C'est pourquoi le STIF actionne d'autres leviers pour permettre le redressement de la ponctualité des lignes du réseau francilien. Ainsi, il investit fortement dans le renouvellement du matériel roulant et a joué par exemple un rôle moteur dans la refonte de la grille d'une ligne à problème, la ligne L sud, fort des bons résultats obtenus, il poursuit ce type d'actions avec les opérateurs sur les lignes A, L Nord et J nord. Pour l'assistance et l'information, il organise des comités de ligne avec les élus et les associations, il a su mettre à jour le besoin des voyageurs pour une information par les voies numériques, en unifiant les données de la RATP et de la SNCF. Dans les situations de forte perturbation du trafic, le STIF incite les opérateurs à accorder autant d'importance à la bonne prise en charge des voyageurs qu'aux aspects purement techniques au travers de retours d'expérience partagés.

Michel NEUGNOT, Régions de France

Michel NEUGNOT, détaille les différentes sources de retard, qui doivent inciter à une coopération entre autorité organisatrice et opérateur. Du côté structurel, l'état du réseau a amené à se doter de moyens supplémentaires pour intervenir sur le réseau existant, au prix d'autres retards pendant les travaux. La vétusté du matériel a aussi amené les régions à fournir des efforts considérables de modernisation. Du côté conjoncturel, un effort doit être conduit sur l'organisation des roulements et la responsabilité du personnel. Et il y a enfin le problème, imprévisible, des incidents de personne.

Pour améliorer la ponctualité, les élus doivent donc engager un vrai dialogue avec l'opérateur historique, en connaissant ses possibilités, et pas simplement faire remonter les réclamations. Michel NEUGNOT préfère donc des outils de mesure qui soient incitatifs, mettant l'accent sur le nombre de voyageurs affectés et leur ressenti, comme le fait le STIF, plutôt que sur des statistiques portant sur les trains. Il souhaite aussi que l'on considère les usagers comme des clients à part entière, que l'on l'identifie et que l'on prenne mieux en compte leurs demandes, au moyen des systèmes d'information multimodaux. Ils doivent se voir communiquer en temps réel une information sur un retard, ce qui demande aussi un effort en infrastructures informatiques.

Concernant les indemnités, Michel NEUGNOT ne voit pas dans les systèmes de bonus-malus une panacée : ils portent sur le passé, pas sur l'avenir, et, à trop vouloir affiner, on aboutit à des « usines à gaz » coûteuses pour la collectivité. Enfin, Michel NEUGNOT rappelle que Régions de France souhaite expérimenter au plus vite l'ouverture de la concurrence, ce qui permettrait de comparer les systèmes et leurs indicateurs, bien avant l'arrivée de la concurrence proprement dite en 2023.

Alain BONNAFOUS, LAET – Université Lyon 2

Alain BONNAFOUS se dit lui aussi partisan de mettre l'accent sur le ressenti des usagers, qui a un impact sur le mode de transport qui sera choisi pour un trajet. Il faut de la ponctualité et, à défaut, des « pansements » comme l'indemnisation des voyageurs. Il cite en exemple l'effort accompli par les chemins de fer britanniques et la qualité de service ressentie par leurs usagers.

Sur le fond, il pose la question de l'évaluation à travers laquelle on mesure les défauts de ponctualité, et qui guide donc les investissements pour les réduire.

Le chiffre de la perte occasionnée, mentionné par Alain SAUVANT, est un chiffre selon lui minoré, maintenant que des travaux de recherche établissent des comportements plus complexes chez les usagers que les seules questions de temps et de prix du trajet. Un trajet est un « programme d'activités global », où les problèmes de ponctualité constituent une forte perturbation : en cas d'incertitude, on prendra à l'aller le train précédent ou on partira la veille. Un gain de temps constitué par la mise en service d'une LGV sera fortement amoindri si le voyageur doute de la ponctualité sur la ligne. L'ensemble des comportements n'a pas été encore complètement modélisé par les chercheurs, ce qui fait que l'évaluation du coût des retards n'est pas encore terminée et ne peut être, en tout état de cause, que sous-estimée.

Échanges avec la salle

Un membre du public demande des précisions, pour le reste de la salle, sur la notion d'exploitant et des explications sur les bonnes performances de la Grande-Bretagne, qu'il attribue à une bonne organisation du système par l'exploitant. Alain SAUVANT suggère que l'intervention à venir d'Antony SMITH fournira des éléments de réponse. Alain BONNAFOUS renvoie aux propos de Michel NEUGNOT et estime, lui aussi, que l'attitude change à partir du moment où l'on considère l'utilisateur comme un client qui vient abonder la recette, ce qui a été le cas en Grande-Bretagne.