

**PREMIERE REUNION DU HAUT COMITE  
DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS**

*Hôtel de Roquelaure, mardi 21 mai 2013*

**DOSSIER DE PRESSE**

**Contenu**

1. LE HAUT COMITE COMPLETE L'ORGANISATION MISE EN PLACE POUR APPREHENDER LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS .....	2
1.1. Un dispositif à deux faces : l'Autorité et le Haut Comité .....	2
1.2. Une exhaustivité multimodale unique en Europe.....	3
2. LES PREMIERES ANALYSES SUR LA QUALITE DE SERVICE PENDANT L'ANNEE 2012 .....	3
2.1. Les trains longue distance et les vols intérieurs ont souffert en hiver .....	3
2.2. Entre TGV, trains internationaux et Intercités, les fréquences des retards varient plus que leurs durées moyennes	4
2.3. Les liaisons aériennes sont globalement moins régulières et ponctuelles que les liaisons ferroviaires .....	5
3. LE CHAMP DES ANALYSES DE LA QUALITE DE SERVICE VA S'ELARGIR SENSIBLEMENT .....	7
3.1. Le suivi de la régularité et de la ponctualité va s'étendre aux TER, au Transilien et aux RER dès cet été.....	7
3.2. Le traitement des réclamations des voyageurs, la médiation, l'information, l'accessibilité sont des aspects de la qualité que le Haut Comité compte traiter .....	8

# **1. Le Haut Comité complète l'organisation mise en place pour appréhender la qualité de service dans les transports**

## **1.1. Un dispositif à deux faces : l'Autorité et le Haut Comité**

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a été créée en février 2012 pour répondre à une insatisfaction ressentie par les voyageurs, notamment en ce qui concerne la régularité et la ponctualité des services de transports qui leur sont offerts : trains ou vols annulés en dernière minute, départs différés, retards importants à l'arrivée, défauts d'informations, difficultés à réclamer, à obtenir une indemnisation, etc.

Il ne s'agit pas d'une autorité indépendante supplémentaire, qui aurait un pouvoir spécifique de sanction auprès des opérateurs soupçonnés d'être responsables de cette non-qualité. L'AQST est une structure administrative relativement légère, placée au sein du Conseil Général de l'environnement et du développement durable.

Son rôle est d'informer objectivement les voyageurs et d'inciter les acteurs (opérateurs, collectivités publiques, représentants d'usagers) à œuvrer pour améliorer la qualité générale du service rendu aux voyageurs.

L'information des voyageurs se traduit par un site Internet ([www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)), qui diffuse mensuellement des statistiques de régularité et de ponctualité. Aujourd'hui, ces statistiques concernent les 120 liaisons aériennes les plus importantes et les lignes ferroviaires de longue distance : TGV, trains internationaux et TET (trains d'équilibre du territoire, autrement dit les trains Intercités).

Les données actuellement mises en ligne sont :

- les pourcentages des vols ou des trains annulés,
- les pourcentages des vols ou des trains en retard au départ, et la valeur moyenne de ces retards
- les pourcentages des vols ou des trains en retard à l'arrivée, et la valeur moyenne de ces retards

Aux côtés de cette Autorité de la qualité de service dans les transports, est institué un Haut Comité de la qualité de service dans les transports, qui se réunit ce matin pour la première fois.

Parmi les 37 membres titulaires et les 32 suppléants qui composent ce Haut Comité, nommés par Frédéric Cuvillier et Benoît Hamon le 22 février dernier, Olivier Faure, député de Seine-et-Marne, a été désigné Président par les deux ministres.

Ce Haut Comité a été installé aujourd'hui par Frédéric Cuvillier, ministre chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche.

Celui a déclaré aux participants qu'il souhaitait que le Haut Comité soit un lieu d'échanges entre ces modes, qui communiquent parfois peu entre eux. Les bonnes pratiques d'un mode pour la qualité du service rendu à l'utilisateur doivent servir d'aiguillon pour les autres.

Il attend également du Haut Comité qu'il soit un lieu de débats, d'analyses aboutissant à des propositions concrètes dans le but d'améliorer la qualité de service dans les transports.

« Vos travaux et vos conclusions doivent faire progresser la qualité du service rendu, tant pour les professionnels du transport que pour les usagers et les pouvoirs publics. » a-t-il déclaré.

## **1.2. Une exhaustivité multimodale unique en Europe**

Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports réunit quatre collèges, qui regroupent bien l'ensemble des acteurs qui agissent pour les transports de voyageurs :

- les parlementaires et les collectivités publiques : l'État (DGITM, DGAC, DGCCRF), les Régions (ARF), les Départements (ADF), les grandes villes (AMGVF), les AOT (GART, STIF)
- les opérateurs : compagnies aériennes (FNAM, BAR, SCAA), aéroports (UAF), ports (UPF), armateurs (AdF), transporteurs terrestres (UTP, FNTV)
- les consommateurs et usagers des transports : consommateurs salariés (INDECOSA-CGT, AFOC), consommateurs généralistes (CLCV, ADEIC), associations familiales (UNAF, CNAFC, Familles rurales), usagers des transports (FNAUT)
- les personnalités qualifiées : du CERTU (Patricia Varnaison-Revolle), de la DIMAP (Nicolas Conso) et des enseignants-chercheurs en transport (Yves Crozet, Jean-Pierre Orfeuil, Francis Beaucire).

Tous les modes de transports publics et réguliers de voyageurs sont réunis : l'avion, le train de longue distance, le train régional, le navire, l'autocar, le tramway, l'autobus, le métro.

Un tel dispositif qui réunit, tant dans le champ de l'AQST qu'avec les membres du Haut Comité, tous les modes de transports de voyageurs, par voies de terre, d'air et de mer, est en soi unique en Europe.

## **2. Les premières analyses sur la qualité de service pendant l'année 2012**

Un premier bilan peut être dressé à l'analyse des données collectées depuis un an par l'AQST auprès de la DGAC (vols internationaux, outre-mer et intérieurs) et de la SNCF (liaisons TGV, internationales et Intercités).

Sans disposer encore de recul pour apprécier des évolutions d'une année sur l'autre, quelques observations peuvent être mises en avant.

### **2.1. Les trains longue distance et les vols intérieurs ont souffert en hiver**

Le mois de février 2012 a été particulièrement difficile pour tous les modes de transport de voyageurs.

De fin janvier à mi-février 2012, une vague de froid remarquable a touché l'ensemble du pays, qui n'avait pas connu des telles températures depuis 25 ans : entre -10°C et -14°C tous les jours du 4 au 12 février sur plusieurs régions, avec du vent et de la neige.

Ces intempéries exceptionnelles ont provoqué des pics dans les taux d'annulation des trains et des vols, ainsi que dans les taux de retard, tant au départ qu'à l'arrivée.

Durant ce mois de février 2012, 69 liaisons TGV, 14 liaisons ferroviaires internationales et 114 liaisons Intercités ont été annulées, soit près du double des annulations mensuelles moyennes sur l'année. En proportion du nombre de circulations assurées, le poids de ces annulations ferroviaires de février demeure cependant relativement modeste : 0,24% des TGV du mois, 0,46% des internationaux, 1,8% des Intercités.

Dans l'aérien, les taux d'annulation de février 2012 furent plus importants : 1,69% des vols outre-mer annulés en février (contre 0,95% en moyenne pour toute l'année), 2,65% des vols internationaux (0,80% sur l'année) et jusqu'à 5,57% des vols intérieurs (1,11% sur l'année).

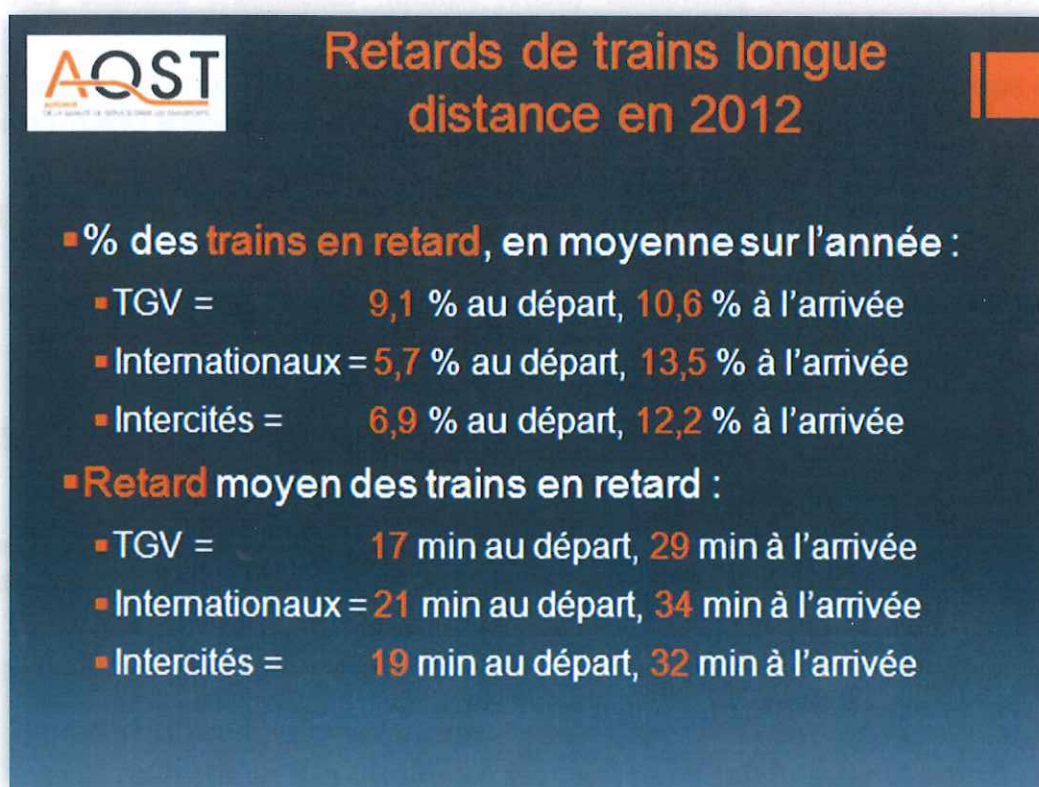
Corrélativement les trains qui ont circulé et les avions qui ont volé lors de ce mois de février exceptionnel ont connu des retards beaucoup plus importants : 17% des TGV, 19% des trains internationaux à

l'arrivée, 12% des Intercités, 16% des vols intérieurs à l'arrivée, 21% des vols internationaux et jusqu'à 57% des vols outre-mer à l'arrivée en métropole.

## **2.2. Entre TGV, trains internationaux et Intercités, les fréquences des retards varient plus que leurs durées moyennes**

Hormis le cas exceptionnel de février, les retards moyens sur l'année 2012 sont variables selon les services, comme le montre la diapositive ci-dessous.

On constate que si les TGV sont plus fréquemment en retard au départ que les trains internationaux ou Intercités, ces deux dernières catégories s'avèrent plus souvent en retard à l'arrivée.



Il faut cependant nuancer ce constat par deux considérations quantitatives.

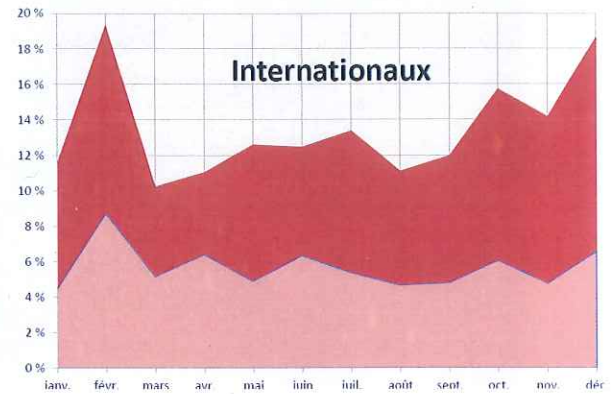
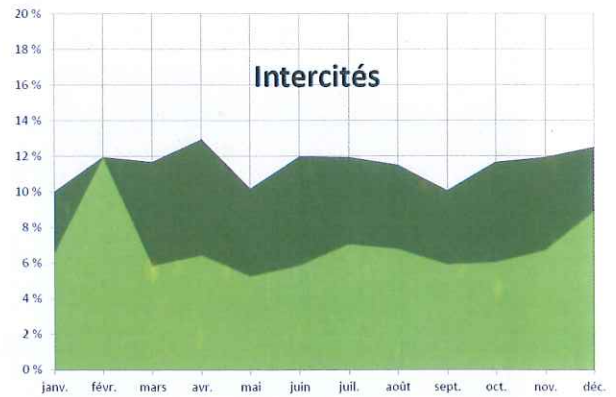
Tout d'abord, les seuils de retard ne sont pas les mêmes entre le départ (plus de 5 minutes révolues) et l'arrivée (plus de 5 minutes révolues si le temps de trajet est inférieur à 1h30, 10 minutes pour l'intervalle entre 1h30 et 3h00, 15 minutes au-delà).

D'autre part, les nombres de circulations assurées sur ces liaisons ferroviaires sont d'ailleurs très différentes : sur les liaisons prises en compte par l'AQST, le nombre de circulations TGV en 2012 fut de 364 726, alors que les liaisons internationales sont dix fois moins circulées (37 709) et que les liaisons Intercités ont connu 81 078 circulations.

Enfin, l'on peut aussi énoncer que les valeurs moyennes des retards à l'arrivée des trains en retard sont quasiment identiques, à 5 minutes près, quel que soit le service ferroviaire. Ce retard ferroviaire tourne autour de la demi-heure, en moyenne mensuelle, ce qui est important et peut compromettre d'éventuelles correspondances.

**Proportions des trains longue distance  
 en retard au départ (clair)  
 à l'arrivée (sombre)  
 de janvier à décembre 2012**

(source SNCF)



**2.3. Les liaisons aériennes sont globalement moins régulières et ponctuelles que les liaisons ferroviaires**

Pour les 120 grandes liaisons aériennes, de plus de 100 000 passagers par an (ou 200 000 pour les vols internationaux), les taux de retard (avec un seuil de 15 min) et les valeurs moyennes mensuelles des retards des vols en retard sont supérieurs au transport ferroviaire de longue distance.

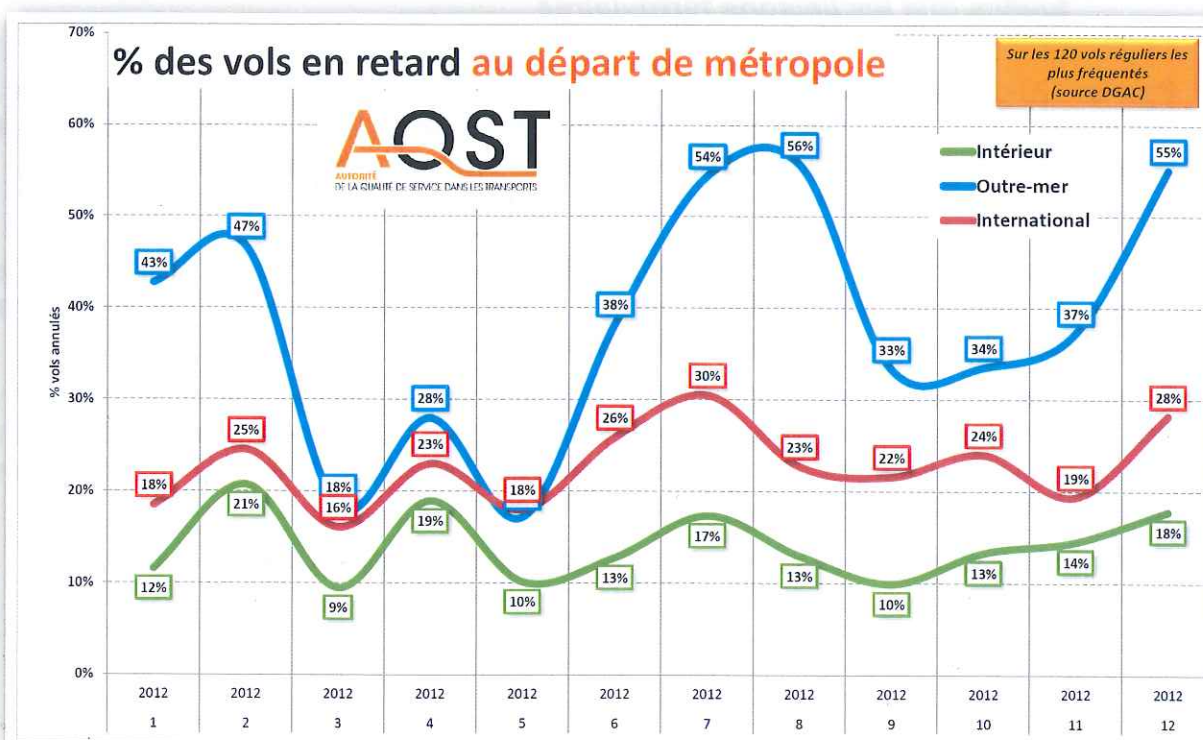
Comme pour le ferroviaire, il faut cependant relativiser l'interprétation directe des chiffres pour tenir compte du nombre de vols concernés. En 2012, l'analyse porte sur 338 060 vols internationaux, 158 212 vols intérieurs et « seulement » 9060 vols outre-mer.

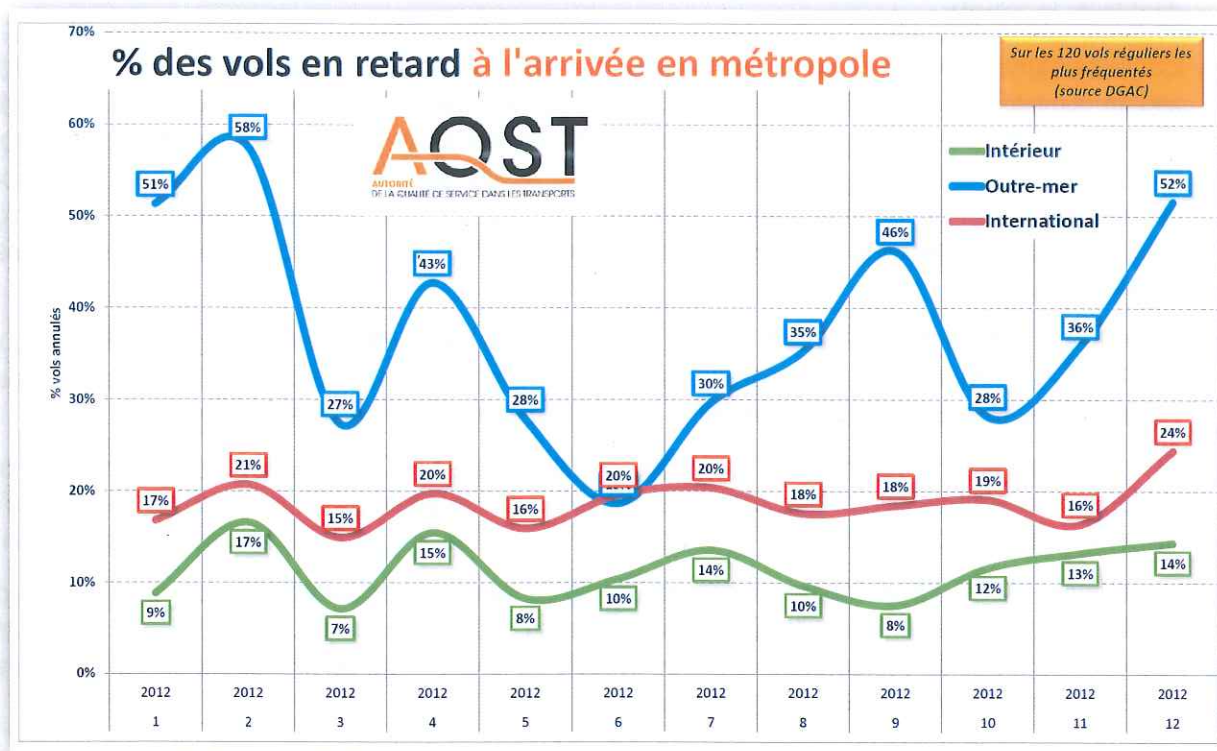
En outre, les retards des vols internationaux et outre-mer ne sont comptés qu'au départ ou à l'arrivée des 9 aéroports métropolitains pris en compte de plus de 2 millions de passagers par an : Paris Charles-de-Gaulle, Paris-Orly, Lyon-Saint-Exupéry, Nice Côte d'Azur, Marseille Provence, Toulouse Blagnac, Bordeaux Mérignac, Nantes Atlantique et Beauvais-Tillé.

Pour autant, les proportions de vols en retard demeurent importantes, tant au départ qu'à l'arrivée.

- **% moyens sur l'année des vols en retard :**
  - Vols intérieurs = **14,1 %** au départ, **11,4 %** à l'arrivée
  - Vols outre-mer = **38,4 %** au départ, **37,7 %** à l'arrivée
  - Vols internationaux = **22,7%** au départ, **18,7 %** à l'arrivée
- **Retard moyen des vols en retard :**
  - Vols intérieurs = **37 min** au départ, **39 min** à l'arrivée
  - Outre-mer = **39 min** au départ, **44 min** à l'arrivée
  - Internationaux = **39 min** au départ, **41 min** à l'arrivée

Sur le site de l'AQST ([www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)), l'internaute peut connaître les statistiques de ponctualité de chaque liaison, détaillées en outre par compagnie aérienne.





### 3. Le champ des analyses de la qualité de service va s'élargir sensiblement

#### 3.1. Le suivi de la régularité et de la ponctualité va s'étendre aux TER, au Transilien et aux RER dès cet été

Au-delà de l'analyse statistique des liaisons aériennes et ferroviaires de longue distance, Frédéric Cuvillier a demandé à Pascal Mignerey (qu'il a nommé, avec Benoît Hamon, Directeur de l'AQST le 8 février dernier) d'élargir le champ de suivi et d'étude de l'Autorité prioritairement vers les transports du quotidien, à savoir les transports express régionaux (TER), le Transilien et les RER.

Pour autant, s'agissant d'autorités organisatrices régionales dont l'AQST n'a pas vocation à doubler les communications locales détaillées, l'intention est de produire des indicateurs de régularité et ponctualité TER mensuels et agrégés, au niveau du réseau régional globalisé et au niveau de la France entière. L'intérêt sera ainsi d'apprécier l'évolution au fil des mois et de comparer avec les évolutions de la qualité des autres modes de transport de voyageurs.

S'agissant de l'Île-de-France, le 21 mars 2013, Frédéric Cuvillier et Jean-Paul Huchon présentaient à la presse 10 mesures pour améliorer la fiabilité des transports du quotidien en Ile-de-France. Parmi elles, l'action n°9 consiste à « étendre l'action de l'AQST aux lignes de l'Île-de-France », notamment « aux lignes du Transilien d'ici l'été, en prenant en compte des indicateurs de régularité retenus par le STIF dans ses contrats avec les opérateurs ».

L'AQST a donc convenu avec le STIF de la fourniture mensuelle de l'indicateur de ponctualité, à partir des données de la SNCF et de la RATP, des 8 lignes Transilien et des 5 lignes RER. Il importe cependant de préciser que cet indicateur de ponctualité n'est pas comparable à celui des TER ou des trains de longue distance. En effet, il s'agit de la ponctualité perçue par les voyageurs et non de la ponctualité des trains à leur arrivée. Ces indicateurs STIF mesurent le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure

ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur gare de destination, sur l'ensemble de la ligne et pendant toute la journée.

Cet élargissement prioritaire voulu par le Gouvernement vers les TER, Transilien et les RER n'exclut pas de compléter le champ multimodal de l'Autorité par la prise en compte de la qualité de service des transports urbains des plus grandes agglomérations, des transports maritimes côtiers et des transports routiers par autocars de longue distance. D'ores et déjà, des représentants de ces modes de transport de voyageurs sont membres du Haut Comité de la qualité de service dans les transports et pourront ainsi faire valoir l'expérience de leurs domaines dans les échanges entre modes que permet justement ce Haut Comité.

La prise en compte des transports collectifs urbains (bus, tram, métro) des grandes agglomérations (>500 000h, dans un premier temps) nécessite une analyse comparée des contrats locaux (en cours par le CERTU et le GART) pour apprécier la faisabilité d'indicateurs relativement communs.

Si une comparaison entre agglomérations des qualités de leurs TCU respectifs ne sera peut-être pas évidente, une analyse de l'évolution dans le temps de ces qualités serait une base intéressante d'un échange usagers – opérateurs – AOT pour une amélioration de la qualité des services rendus en ville.

Par ailleurs, l'AQST va rencontrer les professionnels du transport par autocars de longue distance pour étudier la maille et les indicateurs pertinents pour un suivi, par grande ligne ou agrégé, de la régularité et de la ponctualité de ces autocars. D'autres aspects de la qualité de service seront également intéressants : confort, sécurité ressentie, organisation intermodale, etc.

Le transport maritime régulier de voyageurs va être également abordé, notamment en ce qui concerne la desserte des îles et les navettes côtières.

### ***3.2. Le traitement des réclamations des voyageurs, la médiation, l'information, l'accessibilité sont des aspects de la qualité que le Haut Comité compte traiter***

L'Autorité de la qualité de service dans les transports n'est pas un simple observatoire qui diffuserait des statistiques de ponctualité sur Internet et au Haut Comité qui ne débattrait que de ces performances. La qualité de service recouvre d'autres aspects que l'Autorité et le Haut Comité comptent traiter au fond et dans leur vision multimodale qui les caractérisent.

Les normes relatives respectivement à la définition et à la mesure de la qualité de service dans les transports publics de voyageurs (NF EN 13 816 de 2002 et NF EN 15 140 de 2006) dénombrent 8 critères de qualité : l'offre de service, l'accessibilité, les informations, la durée, l'attention portée au client, le confort, la sécurité et l'impact environnemental.

L'objectif est de s'emparer de certains critères déterminants de la qualité de service perçue par l'utilisateur des transports, notamment ceux qui traversent tous les modes de transport comme le traitement des réclamations des voyageurs, le recours à la médiation, l'accessibilité des installations et des véhicules aux personnes à mobilité réduite, la qualité de l'information donnée, en situation normale et en situation perturbée.

Tous ces sujets pourront être utilement appréhendés par le Haut Comité, lequel représente un lieu d'échanges entre les modes, qui communiquent parfois peu entre eux. Les bonnes pratiques d'un mode pour la qualité du service rendu à l'utilisateur pourront ainsi servir d'aiguillon pour les autres.