

LES ATTENTES DES VOYAGEURS

EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE

RESUME

L'étude, menée avec le soutien financier de la Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie, a porté sur l'analyse par la FNAUT des attentes des voyageurs en matière de qualité de service.

Elle a été rédigée par Marc DEBRINCAT (responsable du service juridique de la FNAUT), Jean LENOIR (vice-Président de la FNAUT) et Anne-Sophie TRCERA (juriste de la FNAUT). Elle a fait intervenir le réseau des FNAUT régionales.

Le contexte de l'utilisation des transports publics terrestres est celui d'une nette augmentation de leur fréquentation. Ainsi entre 2002 et 2012, la fréquentation des TER a augmenté de 42 %. Malgré cela, le constat de la faiblesse de la part modale du transport public est évident et partagé.

Il est patent que le niveau de satisfaction des usagers (surtout ceux qui sont des usagers réguliers) des services ferroviaires et de certains services urbains est faible, c'est particulièrement le cas pour ceux qui utilisent des services en zone dense (Ile-de-France, grandes métropoles). La problématique de la qualité de service ferroviaire a émergé dans le débat public et fait partie intégrante des discussions sur la gouvernance du système ferroviaire.

1. LA NOTION DE QUALITE DE SERVICE

Du point de vue normatif, la qualité est l'aptitude des caractéristiques d'un service à satisfaire des exigences implicites, imposées ou explicites. Ces exigences sont variables selon qu'il s'agit de transport urbain, de transport régional ou de transport sur de longues distances.

Les mesures de la qualité de service, portant notamment sur la ponctualité, l'information, le confort, et l'information en situation perturbée pourraient être complétées, par exemple, de mesures relatives à la capacité du système à prendre en compte les attentes des voyageurs en termes de fréquence, d'amplitude horaire et de dessertes.

De manière générale, les usagers sont peu associés aux choix des critères et de leurs niveaux d'exigence pour les deux principaux aspects de la qualité de service :

- consistance de l'offre (horaires, fréquences, amplitude horaire, nature et tracé des lignes),
- qualité de service proprement dite (ponctualité, confort, informations en temps réel etc.).

Il convient de créer des comités par bassins de lignes pour les liaisons à longue distance : TGV et Intercités. Ces instances doivent permettre d'assurer une participation minimale des citoyens aux débats sur les questions de consistance et d'articulation des offres. La composition de ces comités doit être étendue et prévoir la participation systématique de RFF, des autorités organisatrices des TER, ainsi que des entreprises ferroviaires autres que la SNCF.

Il pourrait en être de même dans les transports urbains : des comités pourraient être organisés annuellement par bassins de lignes ferrées ou structurantes ; dans le cas où ces lignes font l'objet d'une certification de service, le comité tripartite annuel pourrait être considéré comme faisant fonction de comité de ligne.

Les mécanismes de contrôle de la qualité pilotés par les usagers eux-mêmes (opération « témoins RATP » par exemple) doivent être encouragés.

2. LA QUALITE DE SERVICE DE L'OFFRE EXISTANTE

Les attentes des voyageurs portent essentiellement sur la ponctualité des trains (ou le respect des fréquences pour les transports urbains), la diminution du nombre des annulations de trains et des compositions de rames de trop faible capacité et l'information en situation perturbée. Elles portent également sur les tarifs et leur capacité à être intermodaux.

Face aux attentes des voyageurs et aux dysfonctionnements du rail la FNAUT a proposé, en 2011, des mesures urgentes et efficaces en faveur des voyageurs¹, avant le voyage (distribution, rapport qualité-prix), pendant (ponctualité et information en temps réel) et après (service après-vente, dédommagements).

La mise en œuvre de baromètres publics de ponctualité est une demande récurrente des voyageurs. Parmi les nombreux baromètres de retard, celui de l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports permet de remonter jusqu'à un trajet grandes lignes datant d'un an. Il doit être étendu aux TER ainsi qu'aux trajets en car et en transports urbains.

Parmi les améliorations, les suivantes doivent être mises en place prioritairement :

- restauration de la ponctualité et de la fiabilité des transports ferroviaires,
- amélioration de l'adéquation de l'offre à la demande, et de la densité des dessertes notamment en zones denses ou urbaines,
- améliorer les baromètres de ponctualité,
- développer l'information en temps réel.

¹ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/toute-actualite/39-communiqués-presse/248-la-crise-du-rail.html>

3. L'OFFRE DE SERVICES

En ce qui concerne les grandes lignes, les efforts pour amoindrir les effets de la crise des sillons doivent être poursuivis : fiabiliser les commandes de sillons, améliorer la prévisibilité des travaux, améliorer les processus de concertation et prévoir des itinéraires et une tarification adaptés aux trajets impactés par les travaux.

Une des difficultés de l'information sur les travaux et les situations perturbées, qu'il s'agisse de transport ferroviaire ou de transport urbain, est d'en donner l'impact réel dans la durée dès la première information, quitte à réitérer celle-ci.

Les usagers constatent un cloisonnement anormal des offres : des trains directs sont remplacés par des correspondances ; les correspondances sont mal gérées avec des temps d'attente trop élevés, sans pour autant être garanties au client. Il faut rétablir la cohérence des offres nationales et régionales et la coordination entre les AOT. Il convient de veiller également à la visibilité, à terme, de l'offre de transports.

Un système d'information multimodal global serait un facteur de développement de l'intermodalité. Il doit permettre une connaissance de l'offre de service et un voyage de porte à porte en agrégeant tous les niveaux du transport public.

4. LA QUALITE DE SERVICE ET LES NOUVEAUX ENTRANTS

Les apports des nouveaux entrants à la qualité de service pourraient porter sur la distribution, le confort, la ponctualité, le service après-vente, l'information voyageurs, les services au sol et à bord et l'articulation optimisée des offres de transport.

Toutefois, l'analyse des conséquences de l'ouverture à la concurrence sur les droits des voyageurs a dégagé les attentes essentielles de la FNAUT sur les conditions de l'ouverture des services intérieurs :

- guichet unique,
- systèmes tarifaires interopérables et prenant en compte les tarifs sociaux,
- ouverture du marché intérieur par lots (concurrence pour le marché).

Parmi les exemples de services ferroviaires de qualité à l'étranger, on peut relever des exemples en Allemagne de bonnes pratiques relatifs à l'intermodalité tarifaire entre opérateurs ferroviaires et à l'intermodalité tarifaire avec les transports urbains ainsi qu'à l'information en situation perturbée.

De nombreux trains de nuit de bonne qualité permettent de traverser l'Allemagne, ou la relient aux pays limitrophes, sous la marque City Night Line. Certains de ces trains assurent également le transport des voitures. Ils se composent de matériel moderne et comportent un service de restauration.

Des exemples de bonnes pratiques de qualité de service peuvent aussi être relevés en Grande-Bretagne et en Italie.

5. LES MESURES DE DEDOMMAGEMENT DES VOYAGEURS

En cas de dysfonctionnements dans l'exécution du contrat de transport, les voyageurs s'attendent à une réaction adaptée de l'opérateur, prenant en compte leurs besoins et tâchant de pallier au mieux ce dysfonctionnement, pour permettre la poursuite de leur voyage. Différents dispositifs permettent de garantir aux voyageurs des droits les protégeant, mais ils peuvent être améliorés.

Le règlement européen 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires permet aux Etats membres de déroger à certaines de ses règles, seules certaines dispositions mineures sont en fait d'application obligatoire pour tous les voyages en train. Pour ce qui concerne la France, le législateur n'a rendu ce règlement obligatoire que pour les voyages internationaux. Ce règlement doit être revu pour le rendre plus contraignant pour les entreprises de transport, et donc plus porteur de droits pour les voyageurs, mais aussi pour étendre son champ d'application à tous les voyages en train en Europe, sans exception.

L'information sur les droits des voyageurs émanant de l'Union européenne doit être transversale et ne pas se limiter à la législation européenne, nationale, ou aux conditions de vente, pour que l'information soit complète.

Du point de vue du droit national, le transporteur ferroviaire a une obligation de résultat portant sur la ponctualité. Dès lors, le retard s'analyse en une mauvaise exécution du contrat de transport. Pour autant, c'est au voyageur de démontrer l'existence d'un préjudice causé par le manquement à cette obligation, même s'il n'a pas à démontrer de faute du professionnel. De plus, des arrêts récents et concordants de la Cour de cassation posent une limitation très nette de la possibilité pour les voyageurs d'obtenir une indemnisation en cas de retards dus à la SNCF en limitant l'indemnisation aux dommages-intérêts prévus au contrat.

Les engagements contractuels des entreprises (telle la Garantie Ponctualité de la SNCF) constituent, pour la plupart des voyages, le seul fondement juridique d'un dédommagement en cas de retard. Les trajets combinant un parcours en TER puis un parcours en TGV ou TET devraient être couverts par la Garantie Ponctualité.

Cette garantie ne s'applique pas aux trajets en TER. Toutefois, certaines conventions TER ont introduit un système de dédommagement des voyageurs réguliers en cas de retards fréquents, qui devrait être généralisé à l'ensemble des régions.

6. LES AXES DE PROGRES A ENGAGER

Les recommandations annuelles des médiateurs permettent une amélioration de la qualité de service, au delà du traitement des litiges des voyageurs.

Ces recommandations dont nous surveillons la mise en place par les opérateurs, et d'autres plus générales, viennent compléter les propositions évoquées par l'étude. Des améliorations concrètes, relatives aux transports urbains et aux transports ferroviaires, doivent être mises en œuvre rapidement afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de service des transports publics.

Conclusion

C'est en prenant en compte les attentes des voyageurs, notamment par des mesures susceptibles d'améliorer leur prise en charge en cas de situation perturbée et d'accroître le niveau de qualité des services, que le secteur ferroviaire pourra contribuer à l'accélération du report modal.