



**Conseil économique
et social**

Distr.
GÉNÉRALE

TRANS/WP.5/2002/5
31 mai 2002

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

COMITÉ DES TRANSPORTS INTÉRIEURS

Groupe de travail chargé d'examiner les tendances
et l'économie des transports

(Quinzième session, 2-4 septembre 2002,
point 12 b) de l'ordre du jour)

LE CONCEPT DE QUALITÉ DU SERVICE

Communication des Gouvernements de la République tchèque, de la Hongrie
et des États-Unis d'Amérique

Note: À sa cinquante-neuvième session, le Comité des transports intérieurs, faisant droit à une précédente décision prise à sa quarantième session (ECE/TRANS/42, par. 45), a décidé de faire circuler le questionnaire relatif aux critères les plus significatifs concernant la détermination de celles des évolutions nouvelles et importantes des transports intérieurs dans les pays membres, qui présentent un intérêt général pour les gouvernements (ECE/TRANS/119, par. 52).

* * *

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

En 1998, la République tchèque a adopté un document d'orientation sur la politique des transports dans la République. Les principaux objectifs de cette politique sont les suivants: aligner la législation tchèque des transports sur la législation de l'Union européenne, développer et moderniser l'infrastructure des transports et mettre en place une liaison de haute qualité avec le réseau européen de transport, soutenir les transports publics, créer les conditions qui permettent à la République tchèque de faire face à la concurrence et d'accéder au marché des transports conformément aux règles de l'Union européenne, et achever l'harmonisation des transports routiers et des transports ferroviaires. Des phases et des tâches particulières découlant de la politique des transports ont été précisées dans d'autres documents stratégiques.

Afin de réaliser le plus rapidement possible l'interconnexion du réseau tchèque et des réseaux des pays membres de l'Union européenne, compte tenu du projet de construction du réseau transeuropéen de transport élargi, le Gouvernement a adopté en 1999 un document intitulé «Projet de développement des réseaux de transport en République tchèque jusqu'en 2010», qui fixe les priorités pour la construction et le développement des infrastructures de transport. En outre, en 1999, le Gouvernement a pris note du «calendrier et du financement de la mise en œuvre du Projet de développement des réseaux d'infrastructures de transport dans la République tchèque jusqu'en 2010».

Les deux documents de base ayant force obligatoire précités, qui définissent la marche à suivre pour développer le secteur des transports et l'infrastructure des transports en République tchèque, tiennent compte à la fois des besoins du réseau national de transport et des conclusions du projet d'évaluation des besoins en infrastructure de transport (TINA), tout en créant les conditions propices à la mise en place méthodique du futur réseau de transport transeuropéen élargi, avec des paramètres appropriés. D'un point de vue technique, la qualité du transport n'est pas uniquement fonction de la qualité de l'infrastructure des transports et de l'accessibilité au réseau des transports. Elle dépend également beaucoup du niveau des services fournis aux usagers pendant le transport lui-même ainsi que de la fourniture d'une information de grande qualité aux clients.

Le Gouvernement met tout en œuvre pour accroître la part des transports publics dans le transport des voyageurs et la part du chemin de fer et du transport combiné dans le transport des marchandises. En raison de la suppression de plusieurs tronçons ou de leur raccordement avec le reste du réseau, certaines zones résidentielles sont si mal desservies que la voiture individuelle est devenue le seul moyen de transport permettant d'y accéder. Afin de rationaliser le transport public de voyageurs, il est envisagé de ne desservir au moyen de transports de base que les zones résidentielles comptant plus de 200 résidents permanents et situées à deux kilomètres au maximum d'un arrêt de transport public. On considère qu'il doit y avoir quotidiennement un minimum de cinq ou six liaisons les jours ouvrables et de trois liaisons pendant les vacances. En ce qui concerne le transport de marchandises, la situation est quelque peu différente, même si l'on enregistre un accroissement du trafic routier. Ce type de transport possède deux atouts: la rapidité et l'opérabilité des livraisons locales, compte tenu du temps que met généralement la marchandise pour aller du fournisseur au client lorsqu'un opérateur étranger participe au transport. Toutefois, la capacité du transport routier et le rythme auquel se développe l'infrastructure routière sont insuffisants. Il est donc évident que la part actuelle des marchandises transportées par chemin de fer restera la même pour certaines marchandises, voire augmentera.

L'on considère que la mise en place de ce qu'il est convenu d'appeler les systèmes de transport intégré contribuera grandement à maintenir à son niveau actuel, voire à accroître, la part des transports publics de voyageurs dans le marché des transports. Ces systèmes, qui représentent une forme avancée de transport en commun, sont conçus pour permettre aux voyageurs de se déplacer dans de bonnes conditions en utilisant différents moyens de transport grâce à un titre de voyage unique, la tarification et les conditions de transport étant uniformisées.

Des horaires coordonnés, des stations de transfert et des informations de grande qualité sont aussi des éléments importants d'un système intégré. L'État participera, en collaboration avec les collectivités et les opérateurs de transport, à la construction des stations de transfert afin de faciliter le passage d'un mode de transport individuel à un mode de transport collectif ou encore d'un mode de transport public à un autre mode de transport public. Ces éléments des systèmes de transport intégré devraient être accessibles dans des aires de stationnement publiques destinées aux voitures particulières afin de donner aux personnes qui le souhaitent la possibilité d'utiliser les transports publics.

En République tchèque, un système de transport intégré est actuellement mis en place dans les régions de Prague, d'Ostrava, de Zlin et d'Olomouc, tandis que d'autres villes s'y préparent.

HONGRIE

Information sur le concept de qualité des services de transport appliqué au transport ferroviaire

La Société hongroise des chemins de fer a mis en place, en 1997, un système visant à contrôler, analyser et évaluer la qualité de ses services à l'aide de paramètres quantitatifs, qualitatifs et économiques assortis des facteurs qui influent sur eux, pour les activités principales, jour après jour et chaque mois, les résultats de ces études étant communiqués à la direction. Un commissaire général a été chargé de mettre en place et de gérer ce système.

Pour le rapport et l'analyse mensuels, le règlement portant création du système a prévu respectivement 10, 7 et 15 paramètres pour évaluer la qualité des services dans le transport de voyageurs, dans les gares et dans le transport de marchandises. La ponctualité a été considérée comme un paramètre essentiel: une liste comprenant 89 causes et conséquences possibles de retard a été établie. Parmi les autres paramètres importants retenus on citera, en ce qui concerne le transport des voyageurs, le confort des voitures et les moyens d'information et pour ce qui est du transport de marchandises, la pénurie de wagons, les insuffisances des services chargés des manœuvres, les refus des stations réceptrices, le coût des avaries.

Pour faciliter leur analyse, tous les paramètres sont mis en correspondance avec ceux du mois précédent et ceux du même mois de l'année précédente.

En 2001, un département spécial placé sous la supervision directe du directeur général de la société nationale des chemins de fer a été mis en place et chargé de garantir et de contrôler la qualité, sous la direction d'un spécialiste extérieur à l'entreprise. Dans le même temps, des responsables de la qualité ont été nommés dans les unités dont les activités ont une influence directe sur les services primaires.

En 2001, la direction de la compagnie a adopté le concept d'amélioration de la qualité sur la base de la stratégie du développement des services. La mise en place du concept de qualité durera 10 à 15 ans et comprendra quatre phases:

- Mettre en place le management de la qualité par approche produit, qui consiste à contrôler les services dans les domaines du transport de voyageurs et du transport de marchandises et à évaluer leur qualité, en 2002;
- Mettre sur pied le management de la qualité par approche système dans tous les services de la compagnie (voyageurs, marchandises, ingénierie, trafic, voies, signalisation et télécommunication) d'ici 2004;
- Mettre en place le management par la qualité totale dans l'ensemble de la compagnie d'ici 2008 en principe;
- Se fixer comme objectif final la réalisation du modèle d'excellence de la Fondation européenne pour la management de la qualité EFQM.

Pour moderniser et mettre à jour ce système visant à contrôler, à analyser et à évaluer la qualité, on a commencé par mener des recherches sur les paramètres ci-après:

- les exigences essentielles en matière de qualité,
- le confort,
- l'image,
- l'information des clients,
- la prestation de services,

à la fois pour le transport de voyageurs et pour le transport de marchandises.

En ce qui concerne la mise en œuvre du concept de qualité:

- S'agissant de la phase un, la qualité des liaisons intérieures interurbaines, des gares terminus et des trains de marchandises express doit être évaluée d'ici le 30 juin 2002 et celle des nœuds ferroviaires d'ici 2003. Les processus d'évaluation sont menés du point de vue du client.
- En ce qui concerne la phase deux, plus de 20 services de la Société nationale des chemins de fer, représentant 15 % du personnel, ont déjà été contrôlés au moyen de la norme ISO 9000. Quinze ont obtenu la certification ISO 9001:2000, notamment le complexe de transbordement entre voies normales et voies larges de Záhony qui est situé dans le nord-est de la Hongrie, est doté d'une capacité de transbordement de 10 millions de tonnes par an et compte 6 000 employés.

Vu le rythme actuel des contrôles, le nombre d'unités contrôlées devrait doubler d'ici la fin de 2002 et tous les services posséderont d'ici la fin de 2003 un système de management de la qualité correspondant à la norme ISO 9001:2000.

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

Établi par le Ministère des transports

Aux Etats-Unis, le concept de qualité des services de transport, qui renvoie davantage au rendement des transports, a été étudié et appliqué à la fois par les organismes publics et par le secteur privé. Il n'y a pas d'accord officiel sur la façon de mesurer le rendement des transports ou la qualité des services offerts mais des progrès ont été réalisés en ce qui concerne la description des caractéristiques et des mesures qui sont utiles pour comprendre le niveau d'efficacité des infrastructures ou des systèmes de transport. Les indicateurs de rendement sont importants en ce sens qu'ils peuvent éclairer les décideurs sur la manière dont les politiques, les projets et les programmes concernant les transports répondent aux besoins de l'économie nationale, de la sécurité nationale et contribuent au bien-être de la société. Les indicateurs de la qualité du service visent essentiellement à déterminer l'efficacité des systèmes ou des infrastructures de transport en ce qui concerne le temps de voyage, la rapidité, le coût, la fiabilité, la sécurité et les avaries¹.

La mesure du rendement devrait permettre de répondre aux trois questions importantes ci-après: i) dans quelle mesure le système de transport répond-il aux besoins de la nation, ii) dans quelle mesure le système répond-il aux besoins des usagers ou des consommateurs, iii) en quoi les transports influent-ils, d'une manière positive ou négative, sur les objectifs nationaux dans les domaines économique, social et environnemental. Dans un rapport de 1995², un projet de typologie de la planification des transports basé sur le rendement a été proposé, dans lequel l'efficacité des transports était mise en rapport avec trois objectifs sociétaux: développement économique, qualité de l'environnement et qualité de vie. À chaque étape du processus de planification, des mesures de plus en plus précises du rendement des transports sont menées, qui portent sur l'efficacité, l'efficacité et les externalités.

Afin d'élaborer un cadre pour les mesures du rendement, on a proposé d'utiliser les critères ci-après: simplicité, multidimensionnalité, compatibilité, objectivité, faisabilité et caractère direct. Ces critères devraient déboucher sur des projets de mesures du rendement qui permettent de procéder utilement à des comparaisons entre les différents modes de transport et de comprendre les corrélations entre l'efficacité des transports et d'autres considérations sociales, économiques et environnementales.

Une typologie des mesures du rendement a été proposée. Les mesures sont réparties en deux groupes principaux: économique et social. Pour chacun de ces groupes, trois facteurs sont évalués: efficacité, efficacité et externalité. Les indicateurs d'efficacité permettent de déterminer le niveau d'accessibilité et de qualité du système de transport, qu'il s'agisse des voyageurs ou

¹ Pour une grande partie des éléments présentés on se reportera utilement au rapport du Département des transports des États-Unis d'avril 1996, intitulé *National Transportation System Performance Measures*.

² G. Mazur et M. Meyer, *Performance Based Transportation Planning: Converting Concept to Practice*, 1995, réunion annuelle du Transportation Research Board.

des marchandises. Les indicateurs d'efficacité portent à la fois sur le coût et sur le rapport coût-efficacité des services de transport fournis aux ménages, aux particuliers et aux entreprises.

Le rapport entre les recettes attendues et les coûts de développement, de fonctionnement et de maintenance des systèmes de transport est important et doit faire l'objet de mesures. Les indicateurs environnementaux se rapportent aux effets des transports sur les grands enjeux et buts sociétaux. Il s'agit notamment des impacts économiques, des conséquences sociales, des impératifs de sécurité, des conséquences environnementales et de la demande en matière de ressources et d'énergie.
