



**Conseil Économique  
et Social**

Distr.  
GÉNÉRALE

TRANS/WP.5/2003/9/Add.3  
3 septembre 2003

FRANÇAIS SEULEMENT

---

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

COMITÉ DES TRANSPORTS INTÉRIEURS

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

(Seizième session, 24-26 septembre 2003,  
point 11 de l'ordre du jour)

**CONCEPT DE QUALITÉ DE SERVICE**

Additif 3

Transmis par le Gouvernement portugais

Commentaires au Document Informel N° 1/2002 du secrétariat

**TRANSPORT ROUTIER**

Aspects de la qualité du service par moyen de transport

**1. Route**

Le document affirme que le concept de qualité de service, dans le cas des infrastructures routières, découle de certains paramètres, à savoir: vitesse et temps du parcours; interruptions du trafic - espace de manœuvre — sécurité; confort et commodité; coûts d'opération.

Ensuite, il met en évidence la vitesse comme étant le paramètre le plus important vu les multiples interrelations avec les autres paramètres mentionnés. Il indique également que la vitesse peut être considérée comme *le* paramètre adéquat à l'évaluation de la qualité de service des transports.

Il semble que les facteurs plus spécifiquement en rapport avec le concept de qualité de service de la route se réfèrent aux temps de parcours (vitesse de circulation), aux conditions de sécurité et à la signalisation.

L'objectif du voyage pourra être important pour la définition/obtention d'un concept de qualité de service.

Après cette approche du concept de qualité de service concernant les infrastructures routières, le texte reprend les soucis liés à la qualité de service des transports, en mentionnant que cette qualité dépend de la situation des infrastructures, de même que du trafic qui les utilise (volume et composition). Il faut également prendre en compte les règlements concernant le trafic.

A titre d'exemple, les définitions de « *niveau de service* » (de A à F), incluses dans le « *Highway Capacity Manual* » et employées aux Etats-Unis.

Il semble également que les caractéristiques techniques et les conditions des infrastructures, de même que la composition et le volume du trafic, sont des facteurs déterminants qui doivent être considérés quand on désire déterminer la qualité de service des infrastructures routières, ainsi que la qualité de service des transports.

En effet, on considère que, lorsque les infrastructures sont moins bonnes, le service des transports s'en ressent.

Nous considérons aussi que les règlements de trafic constituent un facteur à prendre en compte dans la définition de la qualité de service.

En outre, le document fait apparaître que les concepts de « *niveau de service* » qui découlent du « *Highway Capacity Manual* » et cités en tant qu'exemple, sont utilisés normalement au Portugal pour déterminer le degré de qualité d'une route.

### **Aspects de la qualité de service du réseau des transports**

#### **1. Limites concernant la qualité de service des transports**

Dans la section IV, des paramètres relatifs à l'infrastructure, des paramètres relatifs à l'opération des véhicules et des paramètres référents au trafic devront être pris en compte dans la détermination de la qualité de service des transports. On y indique que les paramètres relatifs au trafic et à l'opération de véhicules pourraient décrire la qualité de service des transports.

Le document mentionne ensuite l'interdépendance et les rapports existants entre la capacité, les volumes de trafic et la qualité de service des transports. En outre, il indique que ces interdépendances varient selon le moyen de transport considéré et devront être approchées de façon différente si l'on prétend évaluer des situations d'étranglements, des liaisons manquantes et l'insuffisante qualité du réseau.

Par ailleurs, le document mentionne un ensemble d'aspects qui doivent être considérés avec plus de détail, si l'on tient compte de la « *qualité de service des infrastructures de transports pertinente à l'évaluation du concept de qualité de service de transports* ».

A notre avis, l'inclusion du concept de qualité de service des infrastructures dans le concept de qualité de service des transports doit être déterminante.

En ce qui concerne le respect des paramètres relatifs à l'opération des véhicules et à ceux relatifs au trafic, il sont pertinents par rapport à la route, à la vitesse moyenne de circulation, aux conditions de sécurité, à la protection et au confort, aux coûts d'opération et au temps, de même que le volume et la composition du trafic et les objectifs du voyage.

On considère que l'identification des points d'étranglement et des liaisons manquantes est également déterminante dans la définition d'un concept de qualité, et nous sommes d'accord que l'évaluation de ces facteurs est variable selon le moyen de transport et que ces différences doivent être prises en compte lors de l'appréciation/évaluation de la cohérence et de la complémentarité entre moyens de transport.

Dans la perspective mentionnée ci-dessus selon laquelle la qualité de service des infrastructures est importante pour la détermination de la qualité des services des transports, l'approche générique proposée mérite notre accord de principe. On considère de la plus grande importance, en ce qui concerne la route, une approche plus détaillée des aspects suivants :

- procès de planification;
- accessibilité;
- intégration intermodale;
- coûts (investissements et conservation);
- trafic (gestion et encombrement);
- impact environnemental.

Le document énonce par la suite les aspects concernant l'importance croissante de l'utilisation des infrastructures, ainsi que l'importance croissante de leur gestion efficiente et le besoin d'inclure d'autres aspects économiques, qui ne passent pas exclusivement par l'offre, dans les infrastructures disponibles.

Nous sommes d'accord avec les principes énoncés du besoin de gestion efficiente, ayant pour base l'importance de l'utilisation croissante des infrastructures.

L'inclusion d'aspects relatifs à la comparaison entre les coûts d'investissement et la demande de transports, le rapport entre la demande et l'offre de transports et l'impact des transports dans des domaines aussi importants que la sécurité, l'environnement et l'agencement du territoire, méritent également notre accord.

Les analyses comparatives possibles des transports, à un niveau agrégé et ayant une incidence sur les aspects comme l'utilisation efficace des infrastructures, les systèmes de paiement pour l'utilisation des infrastructures et leur qualité, méritent également notre accord de principe.

Toutefois, ces aspects devront être étudiés de façon plus détaillée, notamment pour les alinéas considérés dans le document comme forme d'évaluation/mesure de l'utilisation efficace, du paiement pour l'utilisation et/ou de la qualité de service des infrastructures.

Quant à l'application potentielle d'un critère ou de critères de qualité de service et à l'usage potentiel d'indicateurs de qualité de service, il est entendu que ceux-ci doivent être traités dans les instances compétentes, puisqu'il s'agit d'aspects liés à l'exploitation du réseau.

## **TRANSPORT FERROVIAIRE**

En termes globaux et génériques, le document présente une qualité technique équilibrée, qui se constitue en tant qu'outil de travail dont le besoin dans le secteur des transports est ressenti depuis longtemps. Une grande majorité de l'information nécessaire est examinée et structurée, de telle façon que l'approfondissement excessif de certains alinéas pourrait obscurcir et rendre difficile l'application de leur contenu : l'information et les indicateurs présentés seront suffisants.

Au contraire, d'un point de vue plus spécifique, et en ce qui concerne le secteur ferroviaire, les paramètres prévus pour la définition de la qualité des transports par chemin de fer (prévus à la page 17 du document dans la version portugaise) sont manifestement insuffisants, quelle que soit la typologie des services en question. Il faudra adopter, au minimum, les mêmes paramètres que pour le transport routier, prévus à la page 16. La partie qui se rapporte aux évaluations de l'infrastructure et à la façon dont celle-ci participe à la qualité du service, correspond aux indicateurs donnés aux analyses comparatives proposées.

## **TRANSPORT MARITIME**

C'est dans la perspective intermodale et, en particulier, dans le transport par voies navigables intérieures qu'il semble adéquat de faire quelques commentaires/suggestions pertinents aux spécificités de ce mode.

Il est donc important d'indiquer que le développement du transport par voies navigables intérieures est aujourd'hui, selon les orientations fermes de l'Union européenne, par l'intermédiaire de ses institutions, comme il est mentionné dans les documents COM 95, 317 Final, COM 97, 317 Final, COM 99, 317 Final, un but prioritaire, puisqu'il intègre la définition de Transport maritime à courte distance (TMCD) en tant que part dynamique d'une option viable de la chaîne de transport intermodal porte à porte entre les régions de la Communauté.

La promotion du TMCD, tout en restant un but consensuel au niveau communautaire, est aussi partagée par le Portugal. Elle est d'ailleurs considérée comme un des instruments importants de la politique du gouvernement pour le secteur maritime —portuaire.

Compte tenu de ce qui vient d'être exposé, il convient de noter certains aspects de la dénommée discrimination positive (que nous désignerons facteurs de différenciation), avec la suggestion de désignation « SERVICE INTERMODAL DE QUALITE CERTIFIE » pour le transport par voies navigables intérieures et pour les autres modes qui pourront intégrer un service de TMCD.

La campagne promotionnelle servirait à souligner les aspects plus pertinents du transport intermodal de base maritime, afin d'intégrer les deux visions client/fournisseur de service.

Le transport par voies navigables intérieures ne peut pas ne pas comporter des soucis spécifiques, quant aux aspects opérationnels, en rapport avec le « Facteur humain », « Les navires spécialisés » et ceux qui concernent la « Création d'une classe spéciale de classification » pour ce type de navires.

---