



**Conseil économique
et social**

Distr.
GÉNÉRALE

TRANS/WP.5/2005/9
20 janvier 2005

FRANÇAIS
Original: RUSSE

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

COMITÉ DES TRANSPORTS INTÉRIEURS

Groupe de travail chargé d'examiner les tendances
et l'économie des transports
(Dix-huitième session, 19 et 20 septembre 2005,
point 10 de l'ordre du jour)

CONCEPT DE QUALITÉ DES SERVICES

Communication des Chemins de fer russes

La Fédération de Russie a examiné le questionnaire sur les indicateurs de qualité des services, qu'a distribué le secrétariat. Dans l'ensemble, elle est favorable à l'idée d'une division des indicateurs en trois groupes (indicateurs juridiques et d'exploitation, indicateurs de sécurité et de fiabilité et impact environnemental). Dans le même temps, elle propose, à l'intérieur de ces groupes, d'évaluer la qualité des services en faisant une distinction entre les modes de transport, soit le transport de marchandises et le transport de voyageurs et dans ce dernier cas, si nécessaire, entre le transport urbain, périurbain et (séparément) interurbain.

Comme le montre l'évaluation des données présentées par les Gouvernements bélarussien, croate, hongrois, irlandais, lituanien et polonais, pour certains des indicateurs figurant dans le questionnaire, il est difficile de réaliser un calcul en raison de l'absence de statistiques. De ce fait, il nous semble judicieux de relier autant que faire se peut les indicateurs aux statistiques officielles dont disposent les États membres de la CEE.

S'agissant de la section 1, «Indicateurs juridiques et d'exploitation», il est proposé d'apporter les modifications suivantes:

- a) «Niveau de concurrence»: nous acceptons l'indicateur proposé;
- b) «Déplacements de voyageurs par transports en commun»: cet indicateur est difficile à calculer. Il est proposé de le remplacer par les indicateurs suivants:
 1. Mobilité de la population (milliers de voyageurs-km/personne);
 2. Capacité de transport:
 - Transports de marchandises (milliers de tonnes-km/km²);
 - Transports de voyageurs (milliers de voyageurs-km/km²);
- c) «Coût du déplacement en transports en commun (euros)»: dans la colonne «Définition», ajouter ce qui suit:
 - Pour les transports urbains et périurbains, coût mensuel du déplacement pour une distance moyenne (indiquer la distance moyenne du déplacement en kilomètres);
 - Pour les transports interurbains, coût d'un déplacement pour une distance moyenne (indiquer la distance moyenne en kilomètres);
- d) «Investissement public dans l'infrastructure et le matériel roulant»: nous acceptons l'indicateur proposé;
- e) Ajouter les indicateurs suivants:
 - Vitesse de déplacement des trains de voyageurs:
 - Transports urbains et périurbains (km/h);
 - Transports interurbains (km/h);
 - Vitesse de déplacement d'un convoi de marchandises (km/jour).

S'agissant de la section 2, «Indicateurs de sécurité et de fiabilité», il est proposé d'apporter les modifications suivantes:

- a) «Sécurité de la circulation urbaine»: nous acceptons l'indicateur proposé;
- b) «Sécurité sur le lieu de travail», «Apprentissage de la conduite», «Sécurité aux arrêts et stations/terminaux et points de transbordement», «Sécurité dans les véhicules de transport»: il conviendrait de supprimer ces indicateurs, du fait de l'absence de statistiques.

Il est proposé d'insérer l'indicateur suivant:

Exécution des obligations contractuelles:

- Déplacements de voyageurs par transports urbains, périurbains et interurbains: respect des horaires de circulation (%);
- Transports de marchandises: proportion des expéditions livrées dans les délais réglementaires (%).

S'agissant de la section 3, «Impact environnemental», il conviendrait de supprimer tous les indicateurs, du fait de l'absence de statistiques sectorielles.

Il est proposé d'insérer les indicateurs suivants:

1. Émissions dans l'environnement (kg de substances toxiques/1 000 voyageurs-km);
 - Émissions dans l'environnement (kg de substances toxiques/1 000 tonnes-km);
2. Intensité énergétique des transports de marchandises par 1 000 tonnes-km, exprimée en kWh (tonnes équivalent-carburant);
 - Intensité énergétique des déplacements de voyageurs par transports urbains et périurbains, par 1 000 voyageurs-km, exprimée en kWh (kg équivalent-combustible);
 - Intensité énergétique des déplacements de voyageurs par transports interurbains, par 1 000 voyageurs-km, exprimée en kWh (kg équivalent-combustible);
3. Rapport des émissions de substances toxiques dépassant les niveaux réglementaires au total cumulé des émissions de substances toxiques.
