



**Conseil Économique  
et Social**

Distr.  
GÉNÉRALE

TRANS/WP.5/2003/9/Add.2  
11 juillet 2003

Original : FRANÇAIS

---

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)

**SYSTEME EUROPEEN COHERENT D'INFRASTRUCTURES  
DE TRANSPORT INTERNATIONAL**

**CONCEPT DE QUALITE DE SERVICE**

Additif 2

Transmis par le Gouvernement de la Suisse

1. Groupe de travail Pays-Bas / Allemagne / Suisse / Italie

En relation avec la question du concept de qualité, nous vous rappelons qu'un groupe de travail Pays-Bas/Suisse a été créé en mai 2001 en vue de proposer des mesures d'amélioration de l'offre en trafic ferroviaire marchandises sur le corridor Pays-Bas – Italie du Sud à travers l'Allemagne et la Suisse. En janvier de cette année, par la signature d'un mémorandum of understanding, les ministres des transports allemand et italien ont donné le feu vert à la participation de leurs experts à ces travaux.

La méthodologie utilisée par le groupe d'experts international pour analyser les points faibles de l'offre ferroviaire a consisté à effectuer des auditions auprès des opérateurs, des entreprises de transports, des expéditeurs et des gestionnaires de l'infrastructure ferroviaire. Dans ce contexte, seul un très petit nombre d'indicateurs quantitatifs ont été développés. En fait, l'on a plutôt choisi une approche qualitative qui a permis de préciser l'image qu'ont les utilisateurs de l'offre ferroviaire et, sur la base des insuffisances constatées, de définir des mesures d'amélioration.

2. Enquêtes sur l'offre suisse de transports combinés

L'Office fédéral des transports mène également des enquêtes de qualité auprès des opérateurs de transport combiné circulant sur les axes suisses. Les questionnaires soumis aux opérateurs comportent un nombre restreint d'indicateurs, tels que :

- 
- La qualité des services dans les terminaux d'origine et de destination du train,
- Les raisons de retards éventuels des convois et le pourcentage de ces retards,
- Le nombre de trains annulés et les raisons de ces suppressions,
- Les points faibles identifiés dans l'offre ferroviaire.

3. Propositions pour le concept de qualité à élaborer par le WP5

Trois principes devraient guider le WP5 dans ses travaux en matière d'analyse de la qualité des services ferroviaires :

- Il s'agira autant que possible d'utiliser les conclusions d'analyses déjà existantes sur le plan national et international,
- Il est préférable de ne définir qu'un nombre restreint d'indicateurs de qualité. La quantité d'indicateurs proposée dans le document du secrétariat est à notre avis trop importante pour permettre une interprétation cohérente,
- L'élément fondamental pour l'analyse est de savoir comment le marché perçoit la qualité de l'offre ferroviaire. Il faudra donc surtout donner la priorité aux indicateurs qui s'adressent aux utilisateurs.

En outre, les indicateurs contenus dans ce document sont axés en priorité sur le transport ferroviaire de voyageurs. Or, les insuffisances de qualité ont surtout été constatées dans le trafic marchandises. Il faudrait réorienter l'analyse dans ce sens.

Compte tenu de ce qui précède, nous proposons de ne retenir dans votre document que les indicateurs suivants :

- Tableau 1: availability, accessibility, customer care,
  - Tableau 2: operating speed, vehicle utilization,
  - Tableau 3: cancelled runs, starting punctuality, end point punctuality,
  - Tableau 4: costs per vehicle/km,
  - Tableau 5: ces indicateurs ne nous paraissent pas déterminants,
  - Tableau 6 : operating profit/loss,
  - Tableau 7 : frequency, speed,
  - Tableau 8: travel-comfort, complaints, image, information in case of delays or cancellation,
  - Tableau 9: traffic safety,
  - Tableau 10: Network coverage, modal share road/rail for passengers and goods.
-