

Synthèse de la consultation publique

Projet de décision relative à la transmission d'informations par les entreprises réalisant des services réguliers interurbains de transport routier de personnes librement organisés

L'Autorité a reçu cinq contributions provenant des opérateurs (Ouibus, Eurolines, Flixbus), de la FNTV et de l'AQST dans le cadre de la consultation publique qui s'est déroulée du 3 au 17 mars 2017.

Le présent document synthétise les réponses reçues et fait état de la manière dont ces commentaires ont été pris en compte dans la décision n° 2017-042 du 29 mars 2017 relative à la transmission d'informations par les entreprises réalisant des services réguliers interurbains de transport routier de personnes librement organisés.

1. SUR LE FORMAT DES FICHIERS ET DES DONNEES COLLECTEES.....	2
2. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A L'OFFRE DE SERVICES PROPOSEE	2
3. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA FREQUENTATION DES SERVICES	2
4. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA QUALITE DE SERVICE	3
5. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES AUX RESULTATS ECONOMIQUES ET FINANCIERS.....	5
6. SUR LA FREQUENCE DE COLLECTE DES INFORMATIONS.....	6
7. SUR L'UTILISATION DES DONNEES COLLECTEES.....	6

1. SUR LE FORMAT DES FICHIERS ET DES DONNEES COLLECTEES

1.1. Résumé des contributions

Trois répondants approuvent la démarche d'optimisation du processus de collecte entreprise par l'Autorité. Un répondant précise que toute démarche de ce type, qui permet de simplifier la tâche des entreprises, devrait être renouvelée autant de fois que nécessaire.

Deux opérateurs indiquent disposer de données GTFS et sont disposés à les fournir à l'Autorité.

Un opérateur n'est pas en mesure de fournir des données GTFS actuellement, mais étudie la possibilité d'en disposer ultérieurement après des développements informatiques. L'opérateur peut en revanche fournir à l'Autorité ses fiches horaires au format CSV.

Deux opérateurs sont par ailleurs intéressés par l'opportunité de travailler en collaboration avec l'Autorité afin de mettre en place un format alternatif qui permettrait une transmission plus facilement automatisable des données à l'Autorité. L'Autorité précise que le troisième opérateur a déjà entamé une telle démarche en 2016.

1.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité prend acte des remarques et entérine les évolutions de format proposées, tout en se tenant à la disposition des entreprises pour valider l'utilisation de formats spécifiques aux opérateurs en vue de limiter les saisies manuelles.

2. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A L'OFFRE DE SERVICES PROPOSEE

2.1. Résumé des contributions

Un répondant indique que les dates de début et fin d'exploitation des services sont plus difficilement communicables par liaison que par ligne.

2.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité rappelle que cette information est à transmettre essentiellement par ligne. Seules les liaisons ayant été commercialisées ultérieurement au sein d'une ligne existante doivent faire l'objet de précisions quant à leur date de commercialisation. C'est le cas, par exemple, de liaisons de moins de 100 km qui seraient devenues commercialisables au sein d'une ligne. Cela concerne donc un nombre limité de liaisons chaque trimestre.

3. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA FREQUENTATION DES SERVICES

3.1. Résumé des contributions

Un répondant demande des précisions sur le calcul du taux de remplissage par liaison ; il se demande si le calcul intègre uniquement les passagers ayant acheté un billet spécifiquement pour la liaison visée ou s'il tient compte de l'ensemble des passagers ayant emprunté ladite liaison pour effectuer un trajet plus

long. Des interrogations portent par ailleurs sur le mode de calcul des passagers-kilomètres par ligne, notamment pour les services internationaux.

3.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité a identifié le besoin d'améliorer le calcul du taux d'occupation, notamment dans le cas des lignes internationales, afin de prendre en compte l'occupation des passagers voyageant sur des trajets internationaux, ce qui n'était aujourd'hui pas réalisable avec les données collectées. C'est pourquoi l'indicateur du taux de remplissage doit être calculé de la manière suivante : nombre de passagers ayant circulé sur la liaison, rapporté à l'offre totale de sièges (fréquence*nombre de jours d'exploitation*nombre moyen de sièges dans l'autocar). L'onglet 1 « Définitions » a été modifié en conséquence. Alternativement, pour les opérateurs ayant des difficultés à calculer cet indicateur, l'Autorité propose de réaliser ce calcul par elle-même, sous réserve d'obtenir de la part de l'opérateur le nombre de passagers réalisant des liaisons transfrontalières sur les lignes internationales.

S'agissant des passagers-kilomètres, l'Autorité décide de supprimer l'indicateur car les deux solutions précédentes permettent de répondre au besoin exprimé.

4. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA QUALITE DE SERVICE

4.1. Résumé des contributions

- Sur le mode de suivi des retards et annulations

Un répondant insiste sur la charge de travail qui doit rester raisonnable pour les opérateurs, mais indique toutefois que les autocars étant équipés de dispositif de géolocalisation, cela permet un suivi des retards à un niveau très fin (et des passagers concernés par ces retards).

Concernant la procédure d'information aux passagers, deux répondants indiquent que celle-ci est activée pour tout retard supérieur à 30 minutes, un autre précise qu'elle est activée à partir de 20-30 minutes.

Par ailleurs, il est indiqué dans une contribution que le seuil de 5 minutes devrait être retenu pour la comptabilisation des retards dans le cadre de la collecte de l'Autorité car ce seuil est couramment utilisé dans les autres modes de transport et devrait donc permettre la réalisation de comparaisons intermodales.

Dans le secteur ferroviaire, l'usage actuel est d'arrondir le temps de retard à la minute inférieure : le seuil de X minutes correspond en fait à X minutes et 59 secondes de retard. Pour une meilleure lisibilité, il serait pertinent que le seuil de X minutes corresponde effectivement aux retards inférieurs à X minutes et 0 seconde.

Un répondant insiste sur l'importance de demander le nombre de minutes de retard à l'arrivée à chaque point d'arrêt de manière à pouvoir différencier les retards « mineurs » des retards « conséquents ».

Un répondant indique par ailleurs ne pas être en mesure de suivre les annulations et les retards en temps réel en raison de la charge de travail et des moyens humains nécessaires pour développer un tel outil.

Concernant les annulations, un répondant propose d'ajouter aux informations déjà collectées la date de l'annulation pour mesurer le délai laissé aux voyageurs pour trouver une solution alternative.

- Sur la politique d'indemnisation

Concernant les compensations et indemnisations offertes aux passagers en cas d'annulations ou de retard, deux répondants indiquent que celles-ci sont effectuées dans le cadre du règlement (UE) n° 181/2011. Si la cause n'est pas imputable à l'opérateur, le passager n'a droit à aucune compensation ou indemnisation. Si l'opérateur est responsable (voir paragraphe suivant), les modalités de compensation sont détaillées dans les conditions générales de ventes (CGV) :

- Acheminement à la destination finale (y compris via un autre mode de transport) ;
- Remboursement du prix du billet ;
- Indemnisation complémentaire / bon d'achat ;
- Pris en charge d'un hébergement.

Un répondant indique que la nature des compensations est trop complexe à intégrer dans les données demandées par l'Autorité, d'autant que ces modalités peuvent évoluer.

- Sur les causes de retard

Concernant les causes de retard, un répondant indique retenir trois causes principales d'annulation et de retard : trafic routier, contrôle des douanes et pannes.

Un répondant considère que les causes proposées par l'Autorité sont pertinentes, et que leur suivi est utile pour objectiver les causes externes aux opérateurs et essayer de contribuer à les résoudre. Il conseille d'acter une nomenclature des causes et de la conserver d'années en années afin de pouvoir dresser un indicateur barométrique.

Afin de pouvoir réaliser des comparaisons intermodales, un répondant considère qu'il serait pertinent d'isoler la cause « mouvements sociaux », car celle-ci n'est pas intégrée à la catégorie « opérateur » mais plutôt dans les « causes externes » dans le secteur ferroviaire.

- Sur les causes d'annulation

Un répondant suggère d'instaurer un suivi des motifs principaux d'annulation.

- Sur les autres critères de mesure de la qualité de service

Un répondant indique que d'autres dimensions importantes sont également à prendre en compte dans la mesure de la qualité de service :

- | | |
|---------------------------|------------------|
| ○ Confort ; | ○ Accueil ; |
| ○ Connectivité ; | ○ Restauration ; |
| ○ Information voyageurs ; | ○ Toilettes ; |
| ○ Sécurité ; | ○ ... |

Ce dernier indique que, parmi la liste ci-dessus, les données sur la connectivité pourraient, d'ores et déjà, être intégrées à la collecte.

4.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité rappelle que le suivi de la qualité de service est essentiel à l'évaluation du bon fonctionnement du marché et que le dispositif de suivi d'indicateurs tel que proposé avait fait l'objet de concertations préalables avec les parties prenantes.

Concernant le suivi des retards, l'Autorité entend prendre en compte les difficultés soulignées par les répondants, malgré le fait que les autocars soient équipés de dispositifs de géolocalisation. Dans une démarche progressive et qui doit être centrée sur l'intérêt des voyageurs, l'Autorité décide de suivre les retards à partir du seuil de 15 minutes. Ce seuil de 15 minutes correspond au seuil plafond suivi actuellement dans le secteur ferroviaire pour des trajets supérieurs à 3h00. Afin de prendre en compte les contraintes spécifiques du transport routier de voyageurs (notamment liées à la congestion routière), ce seuil est retenu pour les services interurbains librement organisés, quel que soit le temps de trajet.

Concernant les retards et les annulations, l'Autorité précise tout d'abord que le projet soumis à consultation ne propose pas un suivi en temps réel de ces indicateurs.

Par ailleurs, l'Autorité valide la proposition émise d'intégrer la date à laquelle est survenue l'annulation dans le suivi des services annulés. Cet indicateur permet en effet d'améliorer l'intérêt du suivi en rendant possible l'évaluation des délais de prévenance des voyageurs qui ont vu leur service annulé.

Concernant les compensations, la nature complexe de celles-ci ne peut justifier l'absence de suivi de mesures essentielles au bon fonctionnement du marché, au bénéfice des voyageurs. L'évolution de ces modalités devra par ailleurs être prise en compte dans le suivi de ces mesures.

Au regard des contributions reçues, l'Autorité retient les catégories d'indemnisation suivantes car elles peuvent être appliquées à tous les opérateurs :

- Réacheminement ;
- Remboursement ;
- Indemnisation complémentaire / Bon d'achat ;
- Hébergement ;
- Autre (l'opérateur précisera la nature de l'indemnisation).

Concernant les causes de retard, au regard des contributions reçues, l'Autorité confirme la nomenclature proposée initialement, étant entendu que la cause « circulation » inclut le « trafic routier » et que la cause « opérateur » inclut notamment « les pannes » ainsi que les « mouvements sociaux ». Les causes « gares routières » et « externes » sont maintenues pour permettre aux opérateurs de pouvoir imputer des causes d'annulation qui pourraient apparaître à l'avenir.

Concernant les causes d'annulation, l'Autorité retient la proposition visant à instaurer un suivi de ces causes. Elle s'engage ainsi à approfondir ce sujet avec les parties prenantes au cours de l'année 2017 afin d'être en mesure de préciser les contraintes propres au secteur impliquant des annulations des services librement organisés.

Concernant les autres critères de mesure de la qualité de service, la proposition émise a également retenu tout l'intérêt de l'Autorité. Comme pour les causes d'annulation, elle s'engage à approfondir ce sujet avec les parties prenantes, y compris pour les éléments relatifs à l'équipement des gares routières.

L'Autorité considère en outre que des critères de mesure de la qualité de service autres que la ponctualité et la régularité devraient être définis et suivis pour l'ensemble des modes de transport collectifs, notamment le transport ferroviaire.

5. SUR LES INFORMATIONS RELATIVES AUX RESULTATS ECONOMIQUES ET FINANCIERS

5.1. Résumé des contributions

Un répondant indique que l'ensemble des indicateurs financiers que l'Autorité propose de collecter ne sont pas des indicateurs entrant dans le champ de la régulation sectorielle (notamment les rapports des

commissaires aux comptes) et que leur collecte revêt un caractère disproportionné. Par ailleurs, pour ce répondant, la plupart de ces indicateurs ne sont pas comparables entre opérateurs car ils n'ont pas la même signification selon le modèle économique de l'opérateur.

5.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

Il est rappelé qu'en application de l'article L. 1264-2 du code des transports, l'Autorité dispose, auprès des entreprises concernées, d'un droit d'accès aux informations comptables, économiques, financières et sociales, sans qu'y fassent obstacle le caractère confidentiel de ces données ou le fait qu'elles sont couvertes par des secrets protégés par la loi. Ce droit d'accès peut être exercé notamment par une décision de l'Autorité sollicitant la transmission d'informations, des auditions ou des enquêtes.

S'agissant du contenu des informations financières collectées et de leur proportionnalité, l'Autorité a simplifié le dispositif mis en place en 2016 et s'en tient, s'agissant des rapports des commissaires aux comptes, à la collecte de documents déjà obligatoirement produits et déposés au greffe du Tribunal de commerce chaque année.

6. SUR LA FREQUENCE DE COLLECTE DES INFORMATIONS

6.1. Résumé des contributions

Deux répondants soulèvent le caractère fastidieux de la collecte et la charge importante de travail pour des entreprises qui ne sont pas structurées pour cela. Ils estiment que la fréquence de collecte doit être en adéquation avec les missions de l'Autorité.

S'agissant de la qualité de service, un répondant souligne que la périodicité semestrielle de la collecte reste moins fréquente que dans d'autres modes.

6.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

L'Autorité rappelle qu'elle partage l'objectif de limiter la charge de travail des entreprises répondantes. C'est pourquoi elle proportionne le contenu et la fréquence des collectes d'informations au strict nécessaire pour accomplir ses missions et propose des évolutions de format et des modalités de transmission pour faciliter et simplifier au maximum cette tâche.

7. SUR L'UTILISATION DES DONNEES COLLECTEES

7.1. Résumé des contributions

Un répondant rappelle que les données transmises ne doivent être utilisées que dans le cadre strict de la mission d'observation du marché et que toute autre utilisation doit faire l'objet d'une demande à l'opérateur.

7.2. Prise en compte des commentaires par l'Autorité

La décision n° 2017-042 du 29 mars 2017 rappelle l'obligation de respect du secret des affaires à laquelle l'Autorité est soumise et précise que les conditions de diffusion de l'information au sein de ses services sont strictement encadrées.