



**Conseil économique  
et social**

Distr.  
GÉNÉRALE

TRANS/WP.5/2002/5/Add.1  
30 mai 2002

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

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

**Notion de qualité des services de transport**

Additif 1

Communication des Gouvernements de la Fédération de Russie et de l'Ukraine

## **FÉDÉRATION DE RUSSIE**

La notion de qualité améliorée des services de transport dans l'économie russe repose sur une évaluation plus complète du rôle des transports dans le renforcement de l'efficacité de la production sociale et de son intensification et sur un couplage entre la productivité du secteur des transports et le résultat final de l'activité économique de l'entreprise desservie. Elle découle de la nécessité d'harmoniser les intérêts des usagers et ceux des transports par la prise en compte, dans leur coopération, de leurs contraintes réciproques en matière d'organisation des services de transport.

Les principales exigences de l'entreprise vis-à-vis des transports sont les suivantes:

- Meilleure satisfaction des besoins en transports du point de vue du volume et du respect des délais;
- Préservation des produits acheminés.

Du point de vue du volume, les besoins en transports doivent être satisfaits sur une base annuelle, mensuelle ou plus courte, en équilibrant le volume des produits acheminés et celui des transports. Le non-respect de cet équilibre entraîne soit une insatisfaction des besoins (lorsque les moyens de transport sont insuffisants) soit une utilisation insuffisante des transports (lorsqu'ils excèdent la demande).

Le respect des délais des opérations de transport est une notion très large qui couvre des choses différentes selon les secteurs de l'économie nationale. En ce qui concerne les principales contraintes relatives au respect des délais, les secteurs peuvent être regroupés comme suit:

- Secteurs dont les produits doivent être acheminés de façon régulière (uniforme);
- Secteurs dont les produits doivent être acheminés rapidement;
- Secteurs dont l'acheminement des produits doit être garanti selon des délais définis à l'avance.

Au premier groupe appartiennent les secteurs qui produisent en masse des produits relativement bon marché (industrie houillère, métallurgie, industrie chimique et autres branches de l'économie nationale);

Au deuxième groupe appartiennent les secteurs dont la production est précieuse, périssable ou rare (produits alimentaires, marchandises en conteneurs ou en quantités limitées);

Au troisième groupe appartiennent les secteurs qui travaillent sur la base de la spécialisation et de la coproduction (industries mécaniques, production à la chaîne, etc.).

Comme l'indiquent les calculs du Centre d'études sur les problèmes de transport complexes, environ 25 % des marchandises transportées par le rail, si l'on considère le tonnage, et environ 70 % de ces mêmes marchandises, si l'on en considère la valeur, doivent bénéficier d'un acheminement garanti selon les délais prescrits; environ 30 %, si l'on considère le tonnage, et 6 %, si l'on considère la valeur, doivent bénéficier de conditions de transport individualisées

(établies par contrat); et environ 3 % si l'on considère le tonnage et 12 % si l'on considère la valeur doivent être acheminés rapidement.

La classification de la qualité des transports prévoit quatre catégories:

Première catégorie: conditions générales de transport, mais avec une plus grande régularité (par rapport aux conditions actuelles);

Deuxième catégorie: transport rapide;

Troisième catégorie: transport avec garantie de livraison dans les délais convenus;

Quatrième catégorie: transport dans des conditions particulières (individualisées selon la cargaison) définies dans le cadre d'un accord spécial.

La préservation des marchandises est assurée, en premier lieu, par le respect des prescriptions concernant la conception et l'état technique du matériel roulant et par l'adaptation du type de matériel roulant à la marchandise transportée. Actuellement, les pertes effectives de marchandises dépassent les pertes réglementaires: pour le transport de charbon, le taux de perte réglementaire est fixé à 0,7 % mais il atteint en réalité 3 %; pour les minerais, ces chiffres sont respectivement de 0,9 % et 3,5 %; pour le ciment de 1,2 % et 4 %; pour les engrais de 1,4 % et 5 %; et pour les céréales de 0,1 % et 0,2 %.

Les principales exigences des transports vis-à-vis de l'entreprise (rapports inverses) sont les suivantes:

- Régularité de la production par mois, décade ou jour, afin de mieux utiliser la capacité existante des moyens de transport;
- Protection renforcée du matériel roulant pendant les opérations de transport;
- Application d'une politique de marketing visant à remplir de façon anticipée les carnets de commandes afin d'établir des bons pour le transport selon la catégorie de qualité appropriée;
- Élaboration de plans optimaux d'acheminement des marchandises sur la base des principes logistiques en vue de rationaliser les opérations de transport et de réduire l'immobilisation improductive du matériel roulant et la retenue des marchandises aux points de transbordement en cas de recours au transport combiné;
- Élimination des retards du matériel roulant dans les transports industriels;
- Meilleure utilisation de la charge utile du matériel roulant grâce à un recours plus large au transport combiné de marchandises légères et lourdes, et amélioration des marchandises expédiées et de leur préparation à l'expédition;
- Amélioration des techniques d'exploitation du matériel roulant et réduction des temps d'immobilisation entre les opérations.

Le non-respect des contraintes réciproques du transport et de l'entreprise desservie entraîne des pertes occasionnées par des services de mauvaise qualité dont la structure, selon les sondages du Centre, se caractérise comme suit:

- Pertes dues à la limitation du volume de la production et au non-respect des techniques la concernant, pour cause d'insuffisance de moyens de transport: 41 %;
- Pertes dues à la détérioration, à la disparition et à la diminution de la qualité des marchandises lors de l'expédition, de l'acheminement et du transbordement, ainsi qu'au stockage dans des entrepôts non équipés, pour cause d'encombrement des entrepôts équipés: 36 %;
- Pertes dues à des travaux auxiliaires superflus dans les entreprises qui dépendent des transports: 16 %;
- Pertes dues à l'utilisation de modes de transport plus onéreux du fait de la pénurie de transports bon marché: 7 %.

Pour accroître la qualité des services de transport, il faut:

- Passer d'une exploitation désorganisée des modes de transport à une exploitation intégrée, à une organisation du transport garantissant un suivi à chaque étape (transport garanti «porte à porte») et à un système de responsabilité unique de la bonne conservation des marchandises et du respect des délais de livraison.

Compte tenu de la décentralisation de la gestion des modes de transport résultant de la réforme de l'économie russe, ces fonctions peuvent être remplies par des sociétés de transitaires et d'opérateurs, agissant en concertation avec les centres logistiques mis en place;

- Normalisation de la qualité des transports par l'élaboration et l'application de prescriptions normalisées imposées, d'une part, par les expéditeurs pour le transport de leurs produits et, d'autre part, par les transporteurs à l'entreprise desservie (normes de qualité des services de transport).

Les normes nationales et sectorielles doivent être incorporées dans les règlements concernant le transport de marchandises ou la prestation d'autres types de services dans les modes de transport intéressés, ainsi que dans les obligations contractuelles des parties en matière de transport de marchandises. Ces normes doivent être appliquées lors de l'élaboration et de l'application d'un système de gestion de la qualité des transports au niveau sectoriel et au niveau de chaque entreprise;

- Élaboration de plans d'entreprise pour les sociétés de transports et l'ensemble du secteur des transports, sur la base du volume des prestations de meilleure qualité et d'une étude de rentabilité des investissements nécessaires pour satisfaire les exigences des différentes catégories de qualité de service;
- Mise au point et application de tarifs pour le transport de marchandises, différenciés par catégorie de qualité et reflétant l'intéressement des entreprises de transports et

des entreprises industrielles à l'organisation de transports de meilleure qualité. Cette différenciation doit reposer sur la justification des frais de transport selon la catégorie de qualité appropriée.

Pour les propriétaires de chargements, l'intérêt d'appliquer des nouveaux tarifs réside dans l'avantage économique découlant des services de transport de meilleure qualité (transport sans entreposage lors de la livraison de marchandises dans les délais prescrits, l'entreprise n'ayant pas à engager des dépenses de construction et d'exploitation d'entrepôts; réduction du fonds de roulement grâce à l'acheminement de marchandises par des lignes régulières plus rapides; diminution des pertes grâce à une plus grande spécialisation du matériel roulant; diminution du volume des réserves courantes et des stocks de sécurité de matières premières et de matériaux pour une production ininterrompue grâce à la livraison régulière de marchandises selon les délais prescrits).

## **UKRAINE**

La loi sur les normes sociales d'État et les garanties sociales d'État a été adoptée et est entrée en vigueur en 2000. Elle prévoit des normes sociales applicables aux services de transport et aux communications, y compris des normes pour les transports en commun et des indicateurs de qualité des services de transport.

Un projet de classification nationale des normes sociales est en cours d'élaboration pour mettre en œuvre les dispositions de cette loi.

Dans chaque secteur intéressé des transports, des centres de recherche participent à l'élaboration d'indicateurs de qualité des services. Les normes nationales correspondantes visent à garantir la prestation de services de qualité par les agents économiques titulaires d'une licence les autorisant à fournir des services, conformément à la législation en vigueur, y compris des services subventionnés.

Les normes relatives aux transports en commun doivent garantir les opérations de transport de voyageurs et un service de qualité depuis l'achat du billet jusqu'à la fin du voyage, en réduisant au maximum le temps perdu pour accomplir les formalités relatives aux titres de voyage.

-----