



Soutenance de thèse de Nicolas FABRE

Monsieur Nicolas FABRE soutiendra publiquement ses travaux de thèse intitulés "*Evaluer la performance du ferroviaire à l'heure de l'ouverture à la concurrence : efficacité, qualité et expérience des usagers*", travaux dirigés par Monsieur Louafi BOUZOUINA, directeur de recherche à l'ENTPE et Monsieur Florent LAROCHE, maître de conférences à l'Université Lumière Lyon 2.

/// Résumé de la thèse

L'ouverture à la concurrence des services ferroviaires régionaux de voyageurs (TER) recompose profondément le transport régional français. Si l'une des promesses de la concurrence est d'améliorer la performance, l'objectif est surtout de maîtriser les coûts d'un service largement subventionné. Or, pour un service public, la performance ne peut se résumer à la seule réduction des dépenses. Elle se juge aussi sur ce que le service rend effectivement aux usagers : des trains fiables, fréquents, accessibles et de bonnes conditions de voyage. Toutefois, l'enjeu du contribuable (maîtrise des coûts) et celui de l'utilisateur (qualité du service) ne

coïncident pas toujours. Cette tension constitue le point de départ de cette thèse, qui interroge les modalités d'évaluation de la performance du TER à l'heure de l'ouverture à la concurrence.

Une approche originale est mise en œuvre pour y répondre. Plutôt que de raisonner à partir d'indicateurs agrégés régionaux ou nationaux, nous travaillons à l'échelle de la ligne, en cohérence avec l'organisation future des services en lots et en contrats. Nos analyses s'appuient sur des données opérationnelles de pilotage et de régulation et mobilisent plusieurs outils statistiques : méthodes de frontière et de *benchmarking*, économétrie et *machine learning*. Il s'agit d'évaluer la performance au regard de trois dimensions complémentaires : coûts et production, qualité de service objective, et satisfaction.

À l'échelle nationale, l'analyse de données de panel de 147 lignes TER révèle une forte hétérogénéité des performances, à l'intérieur et entre les régions. Les trajectoires d'efficacité diffèrent nettement d'une ligne à l'autre, en particulier dans certaines régions et dans le temps. Ces résultats confirment l'intérêt d'un travail à une échelle fine pour provoquer le dialogue de performance entre Autorités Organisatrices et opérateurs. Ces écarts de performance dépendent de nombreux déterminants d'exploitation, territoriaux ou bien contractuels. Parmi ces déterminants, le matériel roulant apparaît comme structurant : l'âge du parc, la diversité des séries et le niveau de maintenance pèsent fortement sur l'(in)efficacité. La performance renvoie donc à des choix concrets de gestion et d'investissement, sur un horizon de long terme.

Cette thèse introduit également la qualité dans la mesure de l'efficacité, afin de rapprocher, dans un indicateur unique, la logique budgétaire du contribuable et celle du service rendu, cher à l'utilisateur. Concrètement, l'évaluation proposée dépasse l'approche confrontant le volume produit à son seul coût, et propose d'intégrer en sus leur capacité à délivrer un service de qualité. La lecture des performances est renouvelée et permet d'identifier des profils de lignes contrastés entre efficacité coûts et qualité.

Nous clôturons cette recherche par une focale sur le principal concerné dans les transports : l'utilisateur. L'exploitation d'une enquête de satisfaction de grande ampleur confirme que la performance du service et les conditions de voyage comptent fortement dans la satisfaction. Elle met aussi en lumière, de façon originale, que la possibilité de réaliser des activités à bord est également déterminante.

Cette thèse propose ainsi un cadre d'évaluation par ligne, comparable entre territoires, lots et contrats, qui rend visibles les arbitrages entre coût et qualité. En combinant efficience, qualité objective et satisfaction, elle fournit un outil plus proche des objectifs de service et plus utile au pilotage public : cibler les lignes, hiérarchiser les investissements, et suivre la performance au-delà du seul prisme budgétaire.

/// Composition du jury

- M. Louafi BOUZOUINA, Directeur de recherche, ENTPE - Directeur de thèse
- Mme Angela Stefania BERGANTINO, Professeure des universités, Université de Bari - Examinatrice
- Mme Patricia PERENNES, Docteure Trans-Mission - Examinatrice
- M. Florent LAROCHE, Maître de conférences, Université Lumière Lyon 2 - Co-directeur de thèse
- M. Thierry BLAYAC, Professeur des universités, Université de Montpellier - Rapporteur
- M. Juan MONTERO, Professeur des universités, Université de Madrid - Rapporteur
- M. Fabien COULY - Invité
- M. Bernard LEJEUNE - Invité