

La qualité de service, une préoccupation quotidienne du transport public urbain

L'étude « Les démarches qualité dans le transport public urbain », publiée par le GART et l'UTP, montre que la majorité des réseaux de transport public ont mis en place des démarches « qualité ». Objectif : répondre au niveau de qualité de service attendu par les voyageurs.

Accueil, confort, ponctualité, qualité de l'information,... : les voyageurs souhaitent des transports publics urbains de qualité. Pour répondre à leurs attentes, de nombreux réseaux de transport se sont engagés dans des démarches « qualité ». L'enquête commune du GART et de l'UTP dresse l'état des lieux des actions mises en œuvre, des critères et des indicateurs utilisés. Cette étude, qui couvre 111 réseaux(*), présente aussi les systèmes d'engagements contractuels et d'intéressement, la mesure et l'implication de tiers. Enfin, elle rend également compte des perspectives d'évolution des démarches « qualité ».

Les résultats de l'enquête montrent que la qualité fait partie du quotidien du transport public urbain.

- 82% des agglomérations disposent d'une démarche qualité, et dans 40% des cas, elle fait partie du contrat liant l'Autorité organisatrice de la mobilité (AOM) et son opérateur;
- 88 % des démarches suivent la ponctualité, la propreté, l'attitude du conducteur, l'accueil et l'information aux arrêts.
- Plus de 60 % des AOM et des opérateurs estiment que les démarches « qualité » ont permis d'améliorer le service ;
- Près d'un tiers des AOM et des opérateurs envisagent de développer les critères et le périmètre de leur démarche.

(*) L'enquête présente les résultats obtenus auprès de 111 répondants, soit 65 % des adhérents du GART et de l'UTP.

Consultez la synthèse de l'enquête « Les démarches qualité dans le transport public urbain » en téléchargement sur www.gart.org et www.utp.fr

À propos du GART

Le GART est une association d'élus fondée en 1980 qui agit en faveur du développement des transports publics et des modes alternatifs à la voiture individuelle. En sa qualité d'acteur incontournable du monde de la mobilité, le GART partage les grands enjeux de la mobilité durable avec ses adhérents (autorités organisatrices de transport urbain, départemental et régional) et les défend à tous les niveaux où se déterminent les politiques publiques.

À propos de l'UTP

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) est l'organisation professionnelle regroupant les entreprises de transport public, les entreprises ferroviaires (fret et voyageurs) et les gestionnaires d'infrastructure en France. Elle représente la profession et défend les intérêts collectifs de ses adhérents auprès des institutions françaises et européennes. L'UTP représente près de 160 entreprises de transport urbain réparties sur le territoire français. Depuis janvier 2013, l'UTP accueille également des gestionnaires d'infrastructures (Eurotunnel, RFF) et incarne l'unité de la branche ferroviaire.

Contacts presse :

GART – Laurent Kestel
01.40.41.18.19 / laurent.kestel@gart.org

UTP – Dominique Fèvre
01.48.74.73.46 / dfevre@utp.fr

GART Communication
Tél. : +33 (0)1 40 41 18 19
www.gart.org



Suivez-nous sur [Twitter](#) 

Pour recevoir Mobilités, notre e-lettre : mobilites@gart.org