

Vu dans la lettre confidentielle de Ville, Rail et Transports

(MTR est l'entreprise qui gère le métro de
Hong-Kong) : https://fr.wikipedia.org/wiki/MTR_Corporation

MTR « meilleure entreprise ferroviaire » en Suède

En un peu plus d'un an, MTR a non seulement réussi en Suède son entrée sur le marché des trains grandes lignes, mais est également devenu du premier coup l'opérateur ferroviaire le plus populaire du pays. C'est ce qui ressort de l'enquête sur les transports publiée le 20 juin par l'indice qualité suédois, Svenskt Kvalitetsindex (SKI). Une enquête menée auprès de 2 200 voyageurs et évaluant la qualité de service des trains, des avions et des bus en se basant sur 40 critères. C'est ainsi que la note générale obtenue par la desserte MTR Express entre Stockholm et Göteborg, la ligne phare du réseau ferré suédois (455 km), est de 71,6 %, soit la meilleure dans le pays - du moins sur rail, car trois entreprises de bus font mieux, entre 73,6 et 77,2 %. L'opérateur historique SJ, deuxième du classement des entreprises ferroviaires, n'a que 58,4 % de satisfaction. En concurrence avec les rames pendulaires X 2 000 mises en service par SJ il y a 25 ans, les six rames Flirt rouges livrées par Stadler à MTR ont sans doute contribué à la meilleure note du nouvel entrant, dont c'était la première expérience hors des métros (Hong Kong, Stockholm) et des trains de banlieue (Londres).

À noter que MTR mène sa propre enquête de satisfaction qui, elle, donne un taux supérieur à 90 %.

*Il ressort des enquêtes de satisfaction menées auprès des voyageurs, tant en Suède qu'en Grande-Bretagne, que les meilleures notes vont aux exploitants en « open access », opérant sur des bases strictement commerciales et non dans le cadre de délégation de service public. **Il est vrai que pour un service ne vivant que de ses revenus, la satisfaction du client est une question... vitale !***

patrick.laval@laviedurail.com