

Rencontre du CRIES Ile-de-France
8 novembre 2022

**Mesurer la qualité de service dans les transports :
un enjeu majeur
dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du
réseau ferré francilien**

Jean-Loïc Meudic,

Membre de la commission Transport Mobilités du Ceser Île-de-France,
Vice-Président de l'Association des Usagers des Transports d'Ile-de-France (FNAUT AUT IDF)

Sommaire

- Contexte et enjeux
- Une opération complexe
- Quelques observations et rappels sur la qualité dans les services
- Le cycle du management de la qualité
- Choix et utilisation des indicateurs
- Des indicateurs adaptés aux besoins et aux attentes
- Un appel à la créativité...et à la continuité
- Animer un véritable partenariat avec les élus, les usagers et les associations s'intéressant aux transports

Contexte et enjeux

- Opération complexe liée aux spécificités du transport ferroviaire
- Contraintes exogènes non imputables aux opérateurs (défaillances d'infrastructure, intrusions, incivilités, comportements des voyageurs)
- Exploitation de type *mass transit* sur un réseau très sollicité
- Nécessité pour Ile-de-France Mobilités (IDFM) de coordonner plusieurs opérateurs
- Nombreuses inquiétudes de la part du personnel des opérateurs historiques
- Oppositions politiques et syndicales
- Situation financière d'IDFM délicate...

Néanmoins, l'amélioration de la qualité est présentée par IDFM comme l'objectif majeur de la mise en concurrence des opérateurs

Une opération complexe

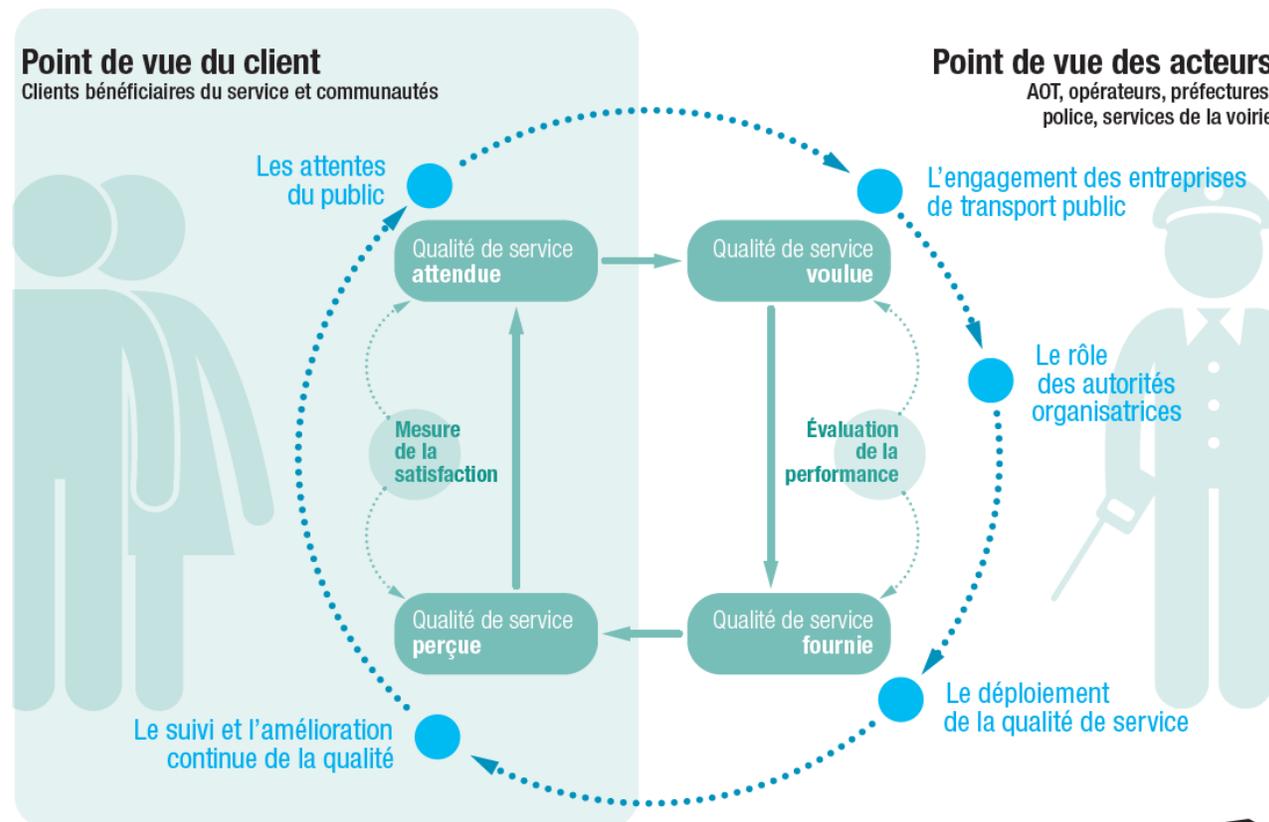
- Processus analysé en détail dans un rapport du CESER Ile-de-France (29 juin 2022) :

L'ouverture à la concurrence des opérateurs de mobilité ferroviaire en Ile-de-France : une opportunité pour repenser et améliorer la qualité du service ?

Quelques observations et rappels sur la qualité dans les services

- Une notion « subjective » mais mesurable
- Dans les transports, des référentiels et études nombreux et détaillés
(ISO NF EN 13816 Transport public de voyageurs, livre blanc sur la qualité de service de l'UTP, etc.)
 - Les 8 critères de la norme :
 - Offre de service,
 - Accessibilité,
 - Informations,
 - Durée du voyage et ponctualité,
 - Attention portée au client,
 - Confort,
 - Sécurité,
 - Impact environnemental,
- La gestion de la qualité : enjeu central

Le cycle du management de la qualité



Organigramme RATP 1980

Organigramme RATP 2011

© L'INSTITUT PARIS REGION 2021
Source : CEREMA 2015, UTP 2011
Pictogrammes : ©123rf / Lerey



Choix et utilisation des indicateurs

- **Outils de contractualisation.** C'est la situation en Ile-de-France où le poids des indicateurs qualité a été renforcé dans les contrats actuellement en cours entre IDFM, Transilien et RATP ; ces indicateurs permettent calculer des bonus/ malus,
- **Outils d'homogénéisation** : des prestations assurées par les opérateurs (métro, bus, etc.) à Madrid
- **Peu ou pas d'indicateurs ?** A contrario, à Berlin, limitation des indicateurs fournis à l'autorité organisatrice et responsabilisation des opérateurs
- **Contractualisation et approche centrée sur l'utilisateur** : Londres

Des indicateurs adaptés aux besoins et aux attentes

- Comment rendre compte de « l'expérience client » ?
- Un essai (sans suite ?) de la RATP : 9 engagements (2021)
 - Fluidifier vos trajets
 - Enrichir vos solutions de mobilité
 - Vous accompagner tout au long de votre voyage
 - Vous informer à chaque étape de votre voyage
 - Être joignable en permanence
 - Maintenir des espaces propres et confortables
 - Veiller à votre sécurité sur le réseau
 - Joindre l'utile à l'agréable
 - Vous proposer des transports plus durables

Un appel à la créativité...et à la continuité

- Choisir de nouveaux indicateurs ?
 - Intérêt
 - limites
- Éviter les « biais »

Quel niveau d'information des « parties prenantes » (autorité organisatrice, élus, usagers et leurs représentants) ?

- Enjeux :
 - réduire la subjectivité (« galères », « enfer », etc.)
 - favoriser une approche rationnelle et constructive
 - mettre en évidence les actions correctrices (et les délais de mise en oeuvre)
- Une information de qualité pour apprécier la situation :
 - Exemple de l'Allemagne (région de Rhénanie du Nord-Westphalie) :
[rapport qualité annuel](#)
 - Retours d'expérience (REX) : à diffuser ?

Animer un véritable partenariat avec les élus, les usagers et les associations s'intéressant aux transports

- Un tel partenariat existe déjà mais reste quelque peu confidentiel.
- Nécessité d'un processus de *reengineering* en matière de qualité, notamment pour ce qui concerne la fiabilité et la qualité de l'information.
- Nécessité pour l'autorité organisatrice de disposer de la part des opérateurs de données :
 - fiables,
 - homogènes
- Mettre en place (ou réanimer) les instances de dialogue avec les usagers (Comités de partenaires institués par la LOM et autres)