



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Liberté

Égalité

Fraternité



CGEDD

CONSEIL GÉNÉRAL DE
L'ENVIRONNEMENT ET DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE


CGEDD
CONSEIL GÉNÉRAL DE
L'ENVIRONNEMENT ET DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE



Mesure participative de la qualité de service dans les transports publics

L'OBJECTIF DE L'ÉTUDE

L'objectif de l'étude

- Présentation issue des travaux de Maéva ROUGER (étudiante en master Transport, Mobilités, Réseaux à l'université Paul Valéry Montpellier III) en stage à l'AQST du 1^{er} avril au 31 juillet 2020.
- Objectif : Apporter des éclairages sur les démarches de mesure participative par les voyageurs sur la qualité des transports publics de voyageurs.

LA METHODE

La méthode

- Il ne semble pas exister de recensement des démarches participatives de la qualité de service dans les transports publics.
- Il a donc fallu réaliser une typologie de ces démarches.
- 38 démarches ont ainsi pu être recensées entre mai et juin 2020.

La méthode

Limites du recensement :

- Non représentatif et non exhaustif
- Dépend des recherches effectuées uniquement sur Google

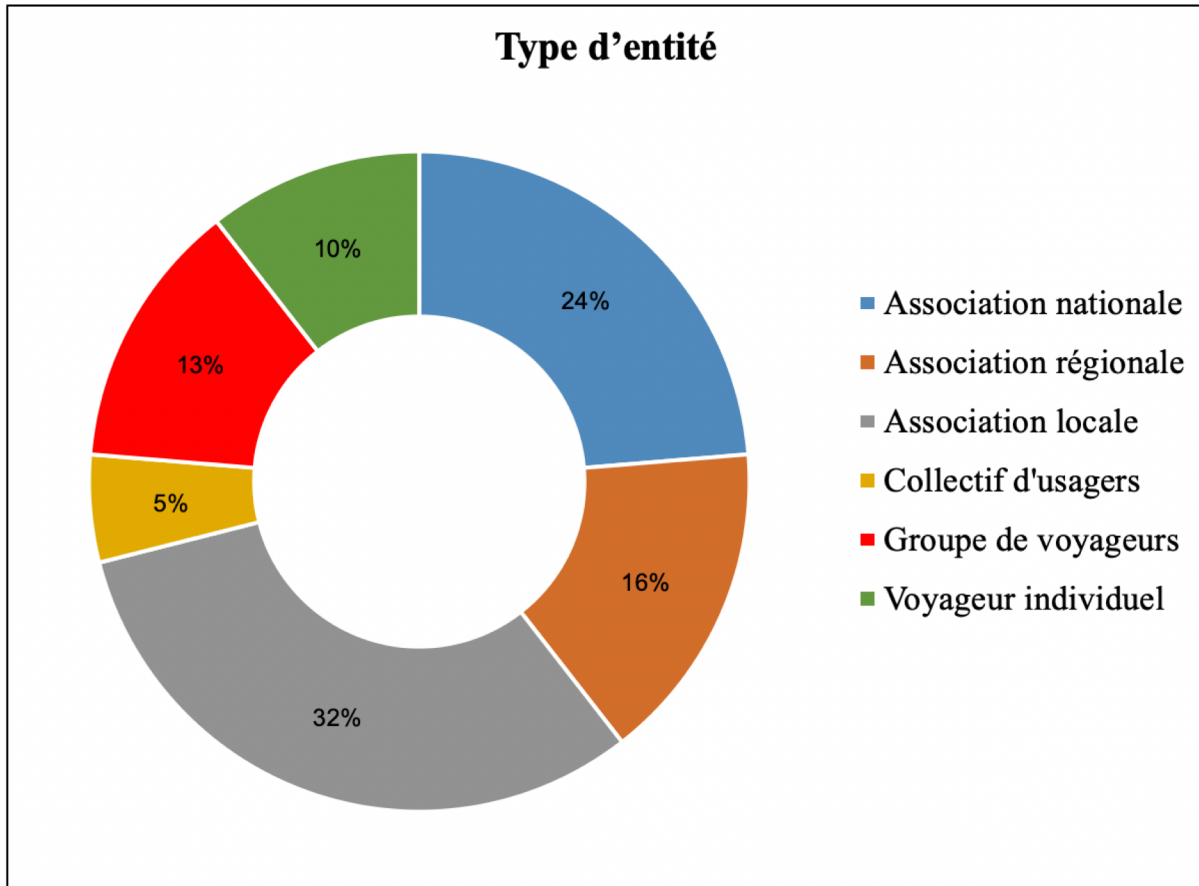
Les critères :

- Le nom de l'association ou l'entité
- Le type d'association ou d'entité
- Le titre de la démarche
- Le lien de la publication
- La date de publication
- Les critères de la qualité de service évoqués dans la démarche (cf. Norme NF EN 13816)
- Les périmètres géographiques
- La fréquence de la démarche
- Les moyens humains
- Les moyens matériels
- Les méthodes de mesure
- Les objectifs visés
- Les mots-clés
- L'existence d'un dialogue avec les acteurs des transports publics
- Les conclusions ou résultats de la démarche

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LES DÉMARCHES RECENSÉES

Informations générales sur les démarches recensées

Sur les 38 démarches participatives recensées, les associations d'usagers en sont les principaux créateurs.



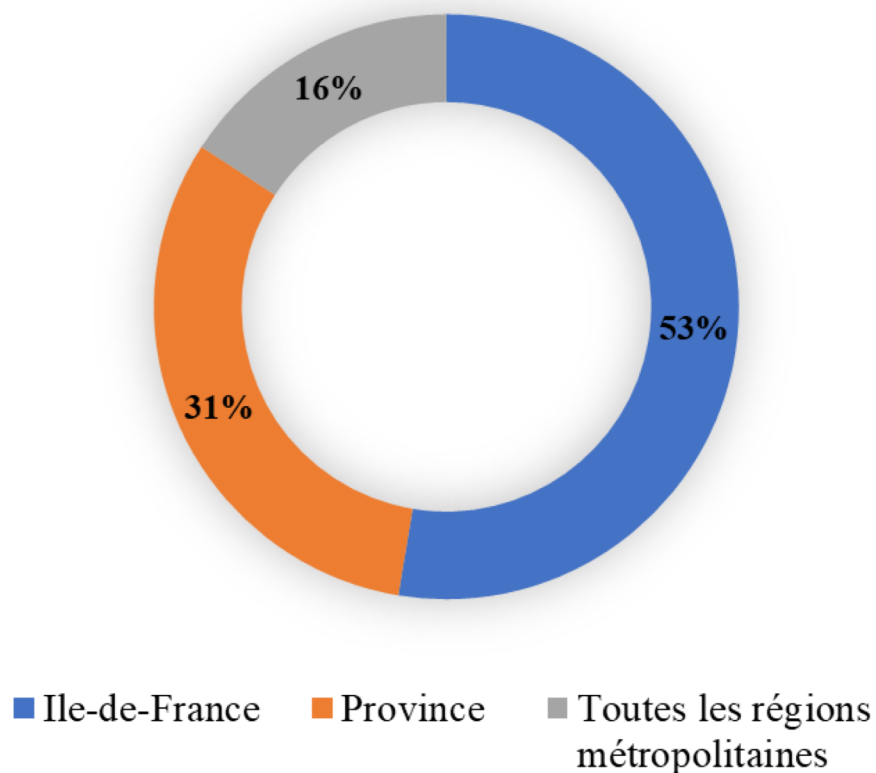
Une majorité d'associations :

- Associations locales (32 %) : Sadure, Autate, etc.
- Associations nationales (24 %) : FNAUT, UFC-Que choisir ;
- Associations régionales (16 %) : Liq'air, FNAUT PACA, etc.

A noter que les collectifs d'usagers sont moins présents.

La localisation des démarches recensées : une concentration en Île-de-France

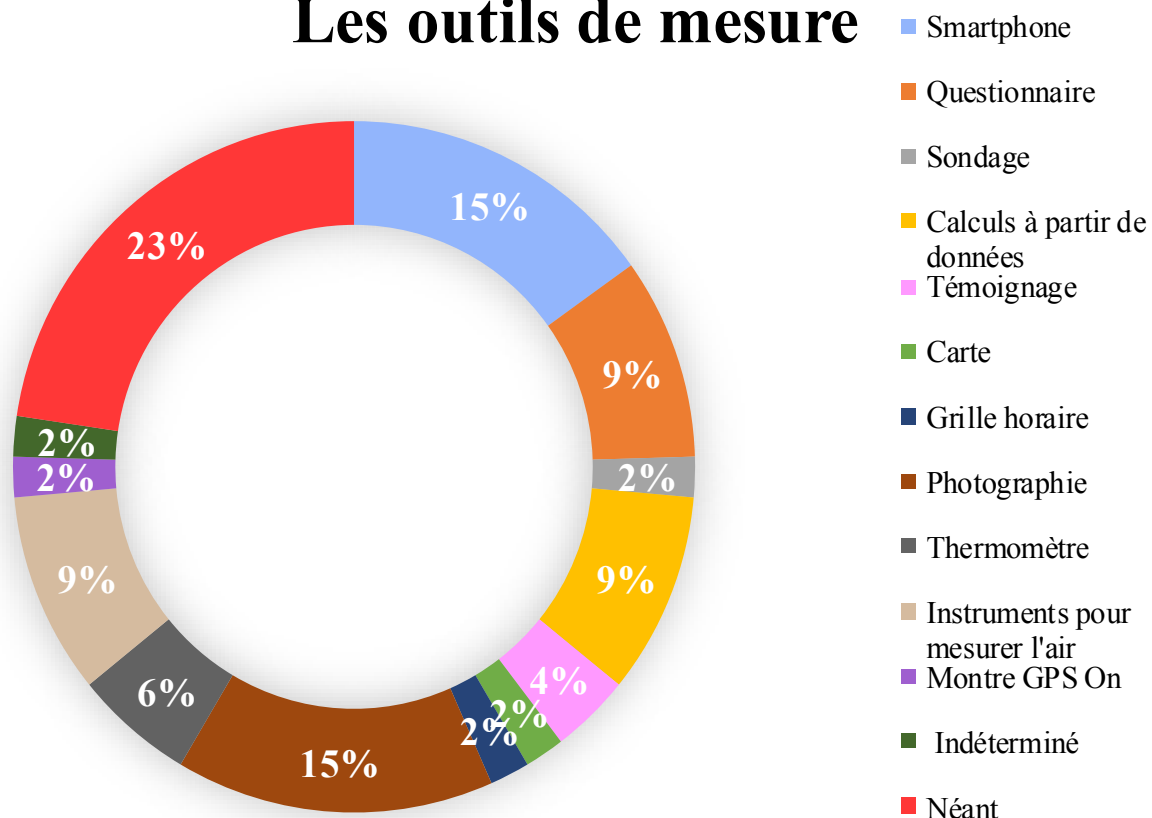
Localisation des démarches



- Ile-de-France : 53 %
 - Plus grande visibilité des démarches : pages web faciles d'accès, présence dans les médias, etc.
 - Nombre plus important d'associations d'usagers, de collectifs d'usagers, de groupes de voyageurs, de voyageurs individuels.
 - Surreprésentation des démarches en région Île-de-France où la part modale des TC est également plus élevée qu'en moyenne nationale.
- Province : 31 %
 - Une visibilité des pages web moindre notamment.

Les outils de mesure recensés

Les outils de mesure

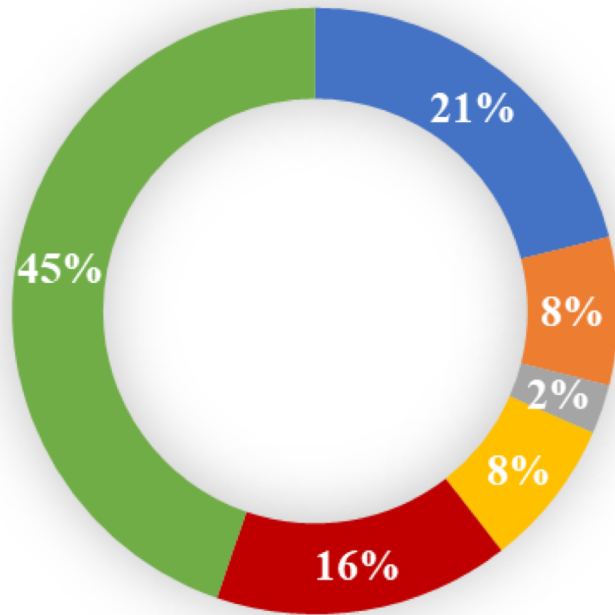


Les outils de mesure les plus utilisés sont le smartphone (15 %), la photographie (15 %), les instruments pour mesurer la qualité de l'air (9 %), les calculs à partir de données (9 %), le questionnaire (9 %) et le thermomètre (6 %).

Les outils les moins employés, par les entités productrices de démarches, sont le témoignage (4 %), le sondage (2 %), la carte (2 %), la grille horaire (2 %) et la montre GPS.

Type de publication

Type de publication



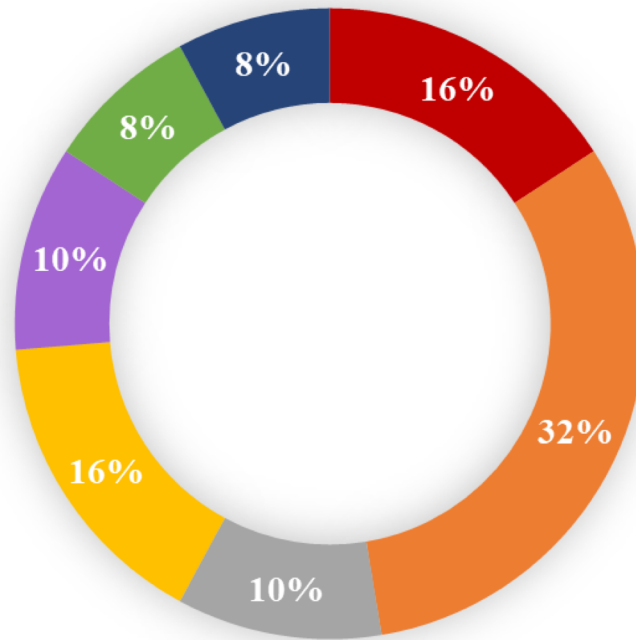
■ Etude ■ Enquête ■ Sondage ■ Lettre ■ Tweet ■ Publication non classable

Les études représentent 21 % ;
Les réseaux sociaux, notamment
Twitter, 16 %.

A noter que 45 % des publications
ne rentrent dans aucune catégorie.

Les démarches participatives : un phénomène récent

Année de publication des démarches



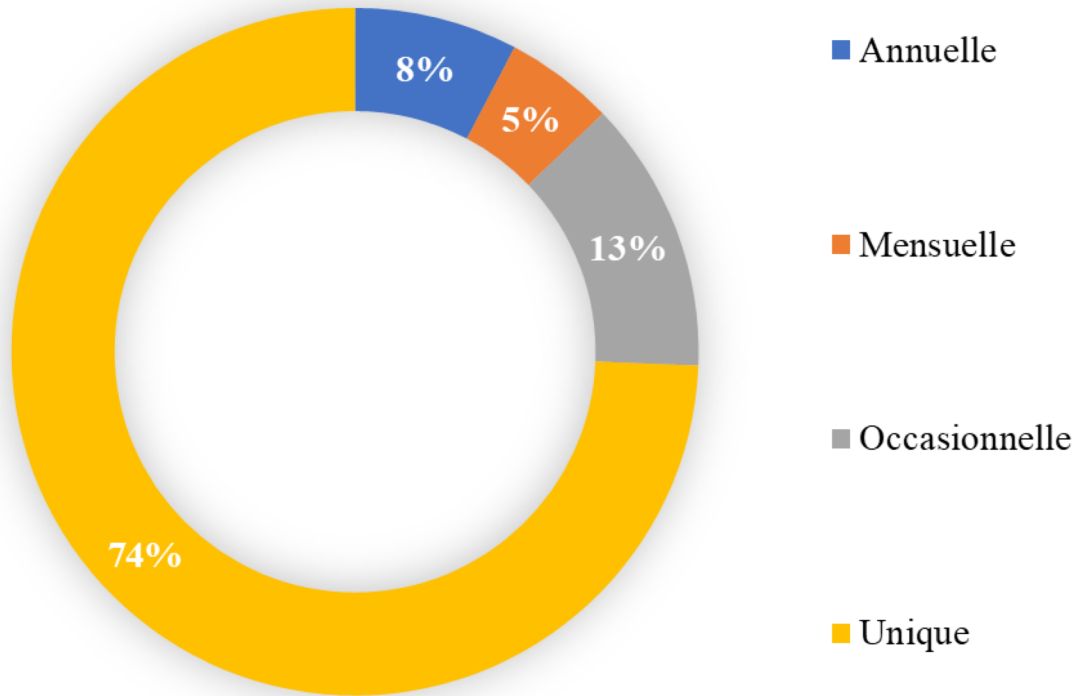
■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2015 ■ 2014 et antérieures ■ Indéterminé

16 % en 2020 (à la date de juillet 2020), 32 % en 2019, 10 % en 2018, 16 % en 2017, 10 % en 2015.

Le nombre de démarches a augmenté grâce à la démocratisation du smartphone, d'Internet et des réseaux sociaux.

La fréquence des démarches : des démarches uniques

Fréquence

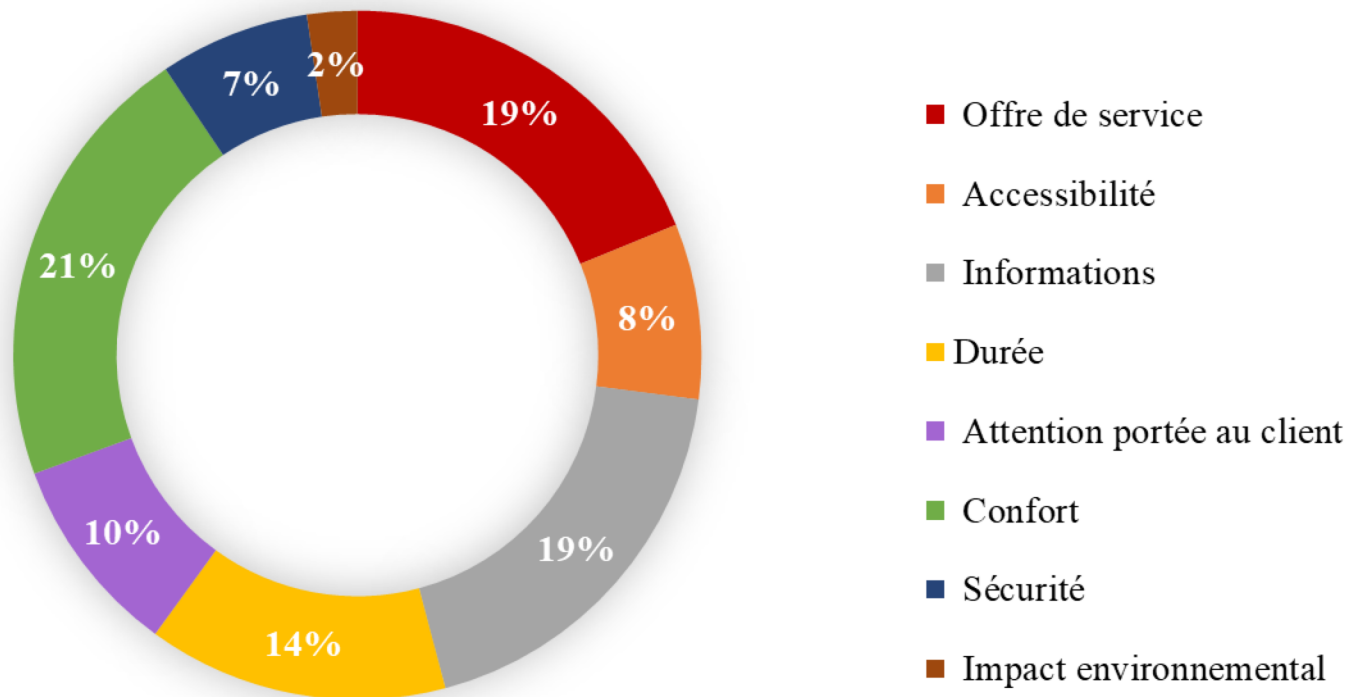


74 % des démarches sont uniques.

- Les démarches annuelles représentent 8 % des démarches.
- Les démarches mensuelles représentent 5 % des démarches.
- Pour finir, les démarches occasionnelles correspondent à 13 % des démarches.

Les critères de la qualité de service recensés dans les démarches

Les critères de la qualité de service de la norme NF EN 13816 évoqués dans les mesures participatives



L'offre de service (19 %), le confort (21 %) et les informations (19 %) sont les 3 critères les plus représentés.

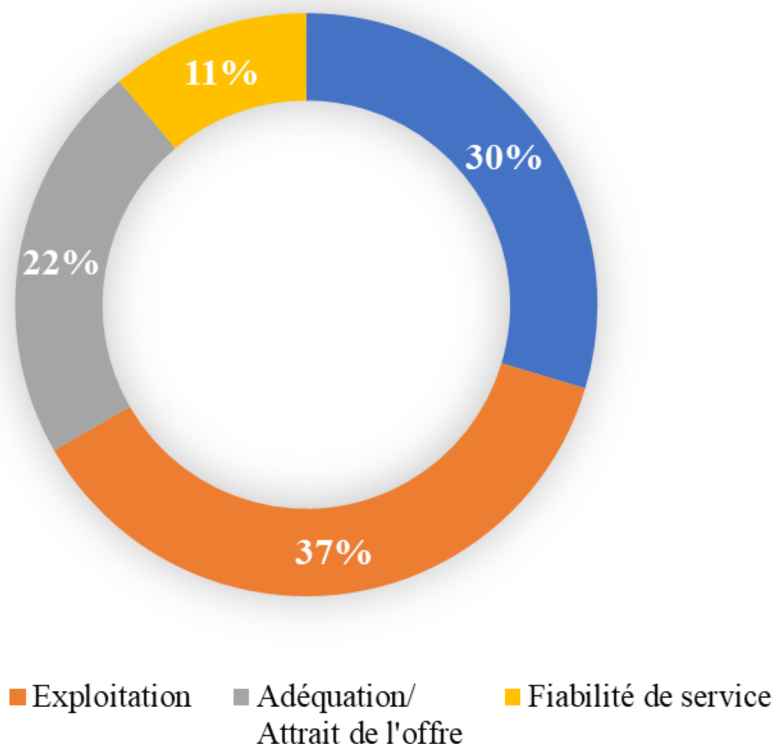
L'offre de service renvoie aux dessertes, aux horaires, aux fréquences et aux modes de transport disponible.

Le confort renvoie à la qualité de l'air, à la température, à la propreté, etc.

Les informations consistent en la « mise à disposition systématique de tous les renseignements concernant le système de transports publics de voyageurs (TPV) pour programmer et effectuer leurs déplacements ».

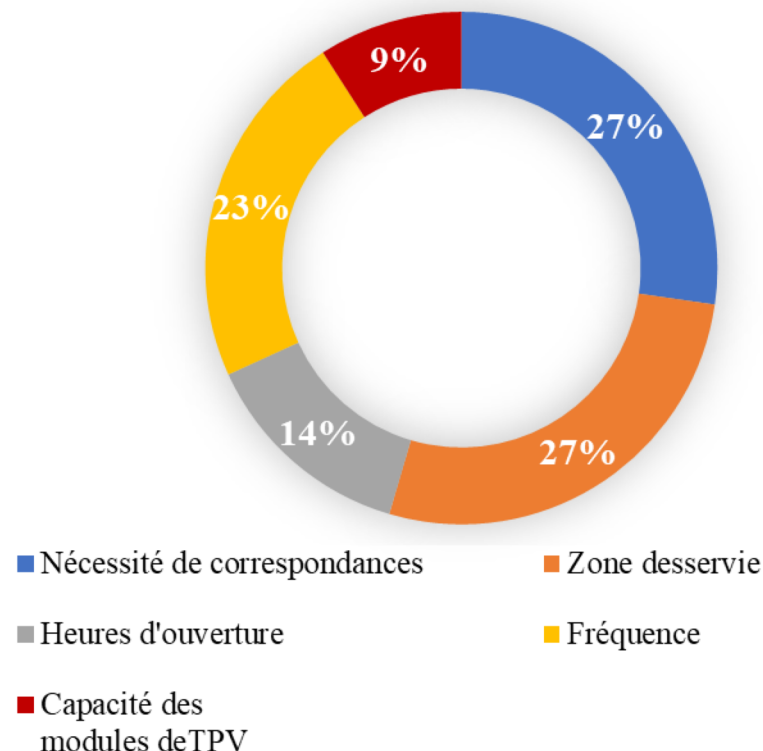
Les critères et sous-critères de la qualité de service recensés dans les démarches : l'offre de service

Offre de service



Parmi les démarches recensées évoquant l'offre de service, 37 % concerne l'exploitation, 30 % le réseau, 22 % l'adéquation/l'attrait de l'offre et 11 % la fiabilité du service.

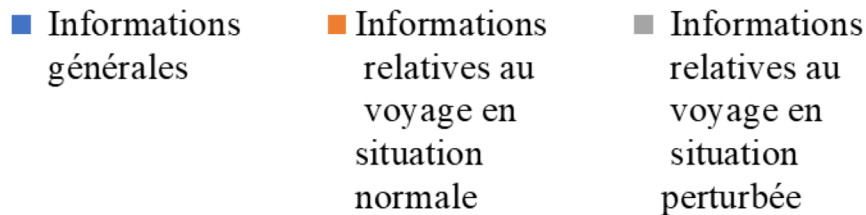
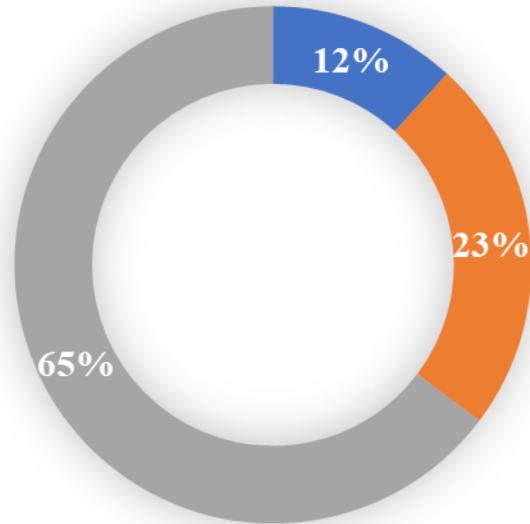
Offre de service : réseau et exploitation



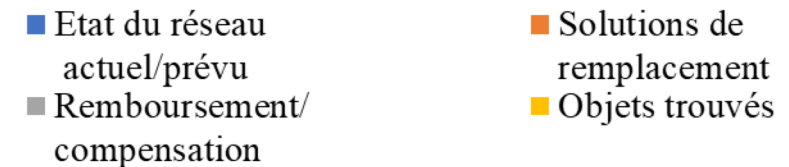
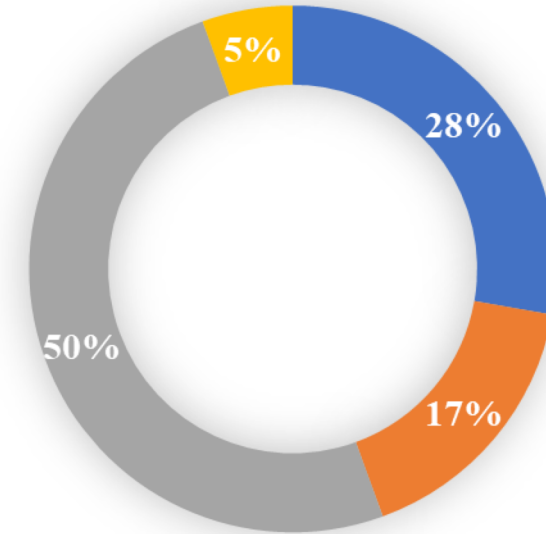
Les démarches recensées mentionnent à 27 % la nécessité de correspondances, 27 % la zone desservie, 14 % les heures d'ouverture, 23 % la fréquence et 9 % la capacité des modules de TPV.

Les critères et sous-critères de la qualité de service recensés dans les démarches : les informations

Les informations



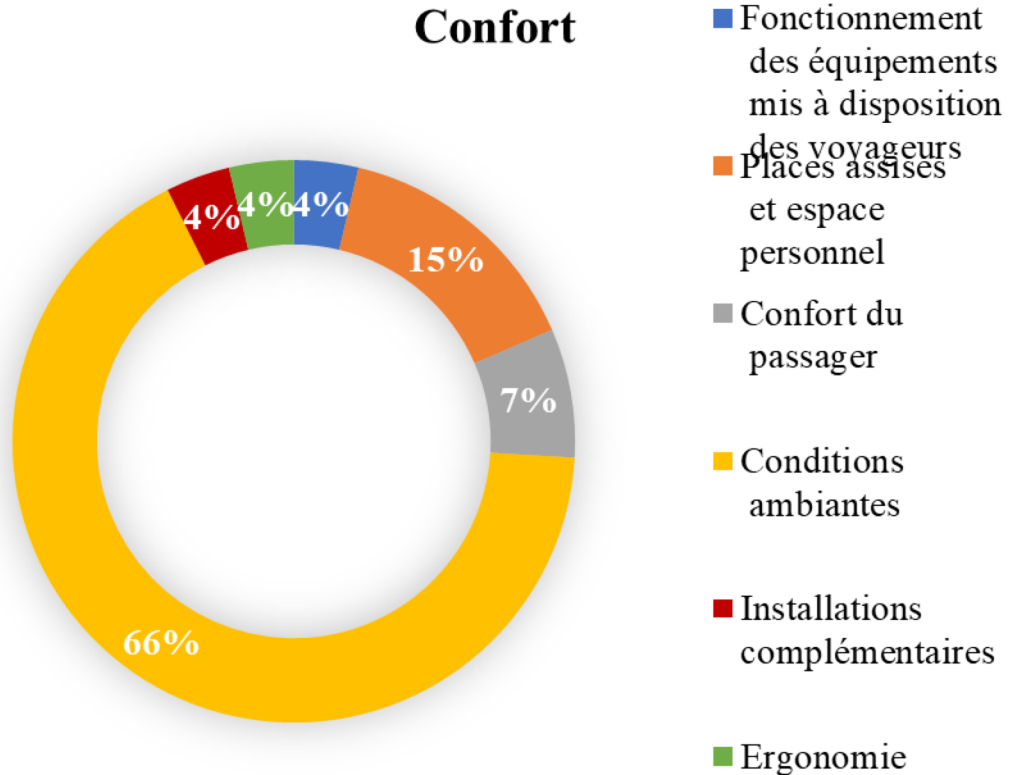
Informations relatives au voyage en situation perturbée



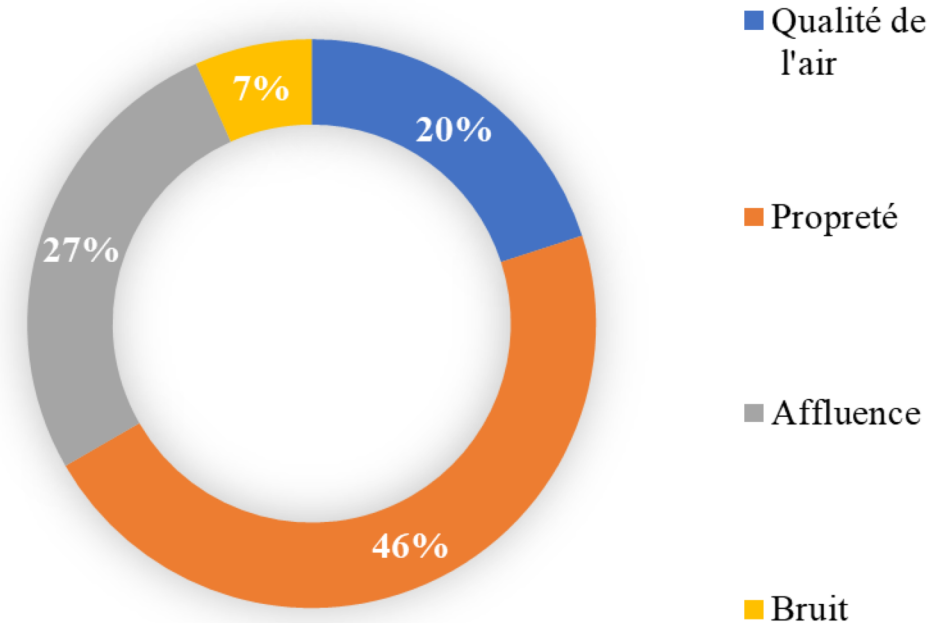
Importance accordée aux informations relatives au voyage en situation perturbée (65 %) de l'ensemble des informations. Et parmi les informations en situation perturbée, les conditions de remboursement représentent 50 %.

Les critères et sous-critères de la qualité de service recensés dans les démarches : le confort

Confort



Les conditions ambiantes

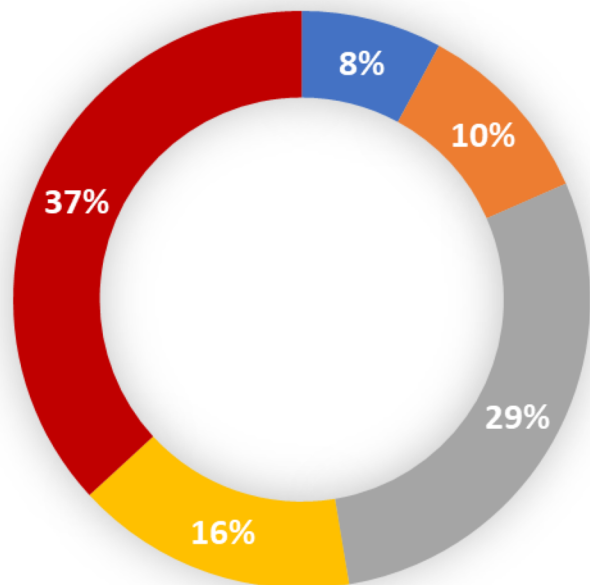


Importance du critère des conditions ambiantes (66 %) des critères sur le confort.

Ce critère « conditions ambiantes » inclue les sous-critères de la propreté (46 %), de l'affluence (27 %), de la qualité de l'air (20 %), et du bruit (7 %).

Dialogue avec les acteurs des transports publics

Dialogue avec l'AO et l'opérateur



Chaque démarche ne fait pas aboutir à des échanges entre les divers acteurs des transports publics de voyageurs.

Dans 18 % des cas, il n'y a pas de dialogue constaté et dans 16 % de cas, il n'y a vraisemblablement pas de dialogue.

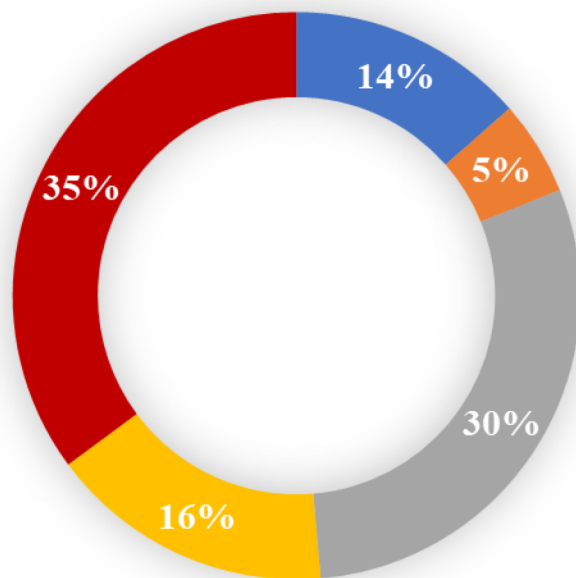
Toutefois, un échange entre l'entité créatrice de démarche et les acteurs des transports publics est observé dans 29 % des cas.

Ce dialogue peut être avec un ou plusieurs acteurs des transports publics (AO, opérateurs...).

A noter que dans 37 % des cas, l'existence d'un dialogue est indéterminée.

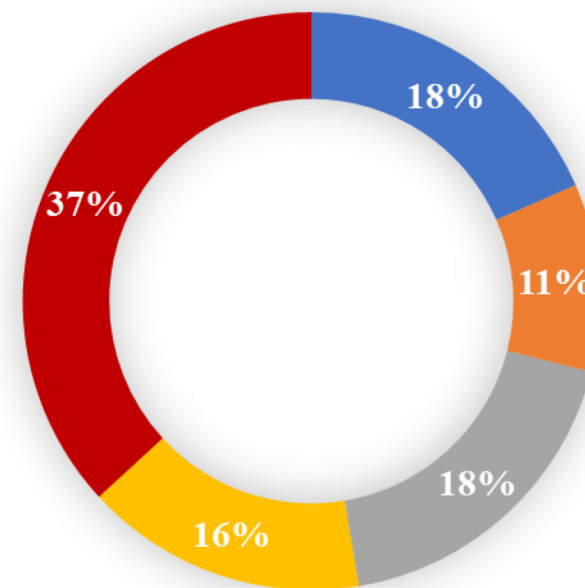
Dialogue avec les acteurs des transports publics

Dialogue avec l'AO



■ Oui
■ Non
■ Indéterminé
■ Vraisemblablement oui
■ Vraisemblablement non

Dialogue avec l'opérateur



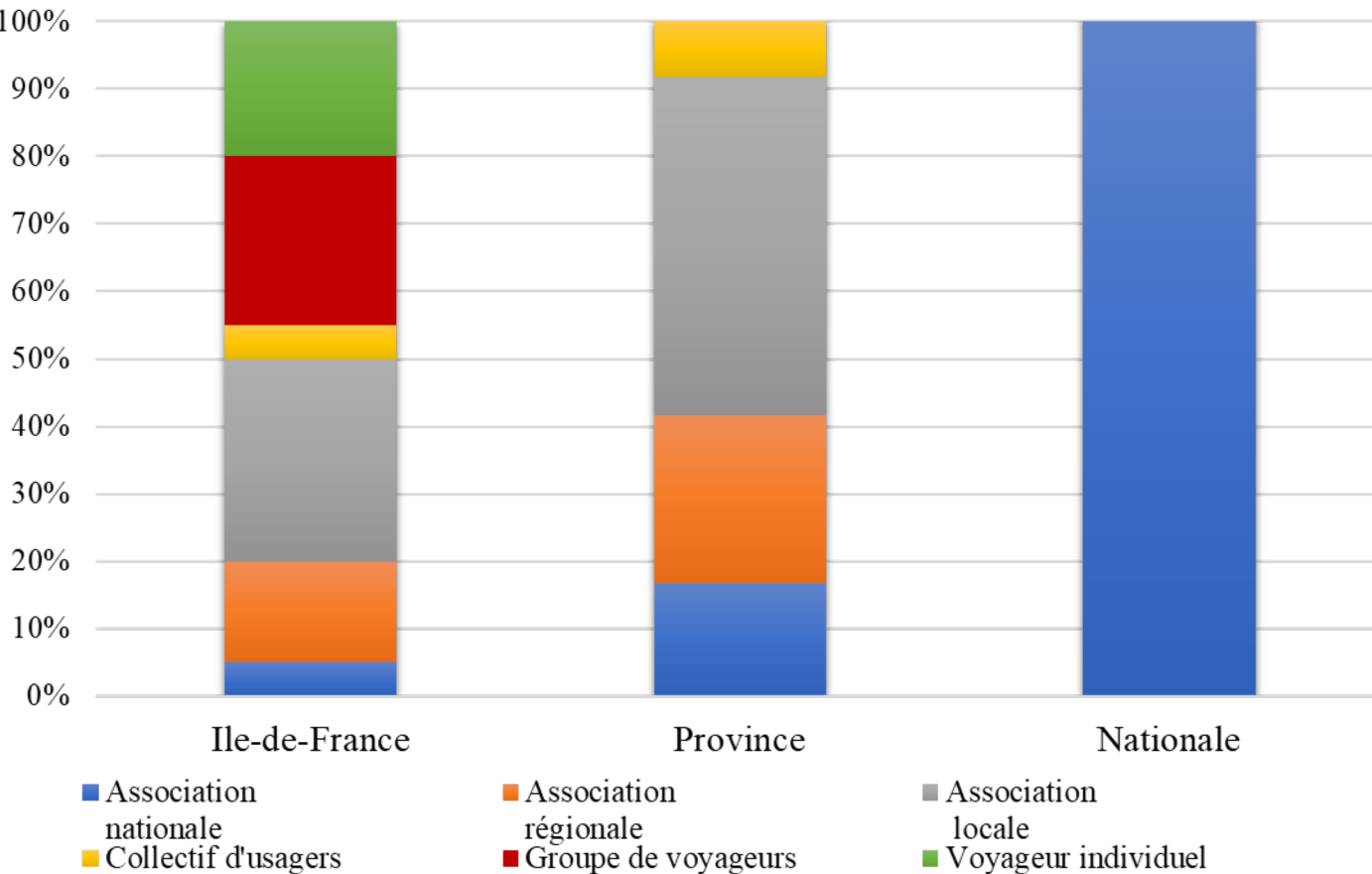
■ Oui
■ Non
■ Indéterminé
■ Vraisemblablement oui
■ Vraisemblablement non

En distinguant le dialogue entre les autorités organisatrices et les opérateurs ou exploitants de réseaux, nous constatons qu'il y a moins d'échanges avec les autorités organisatrices de la mobilité qu'avec les opérateurs.

COMPARAISON DES DÉMARCHES SELON LE TYPE D'ENTITÉ

Localisation des démarches selon les entités

Localisation des démarches selon les entités



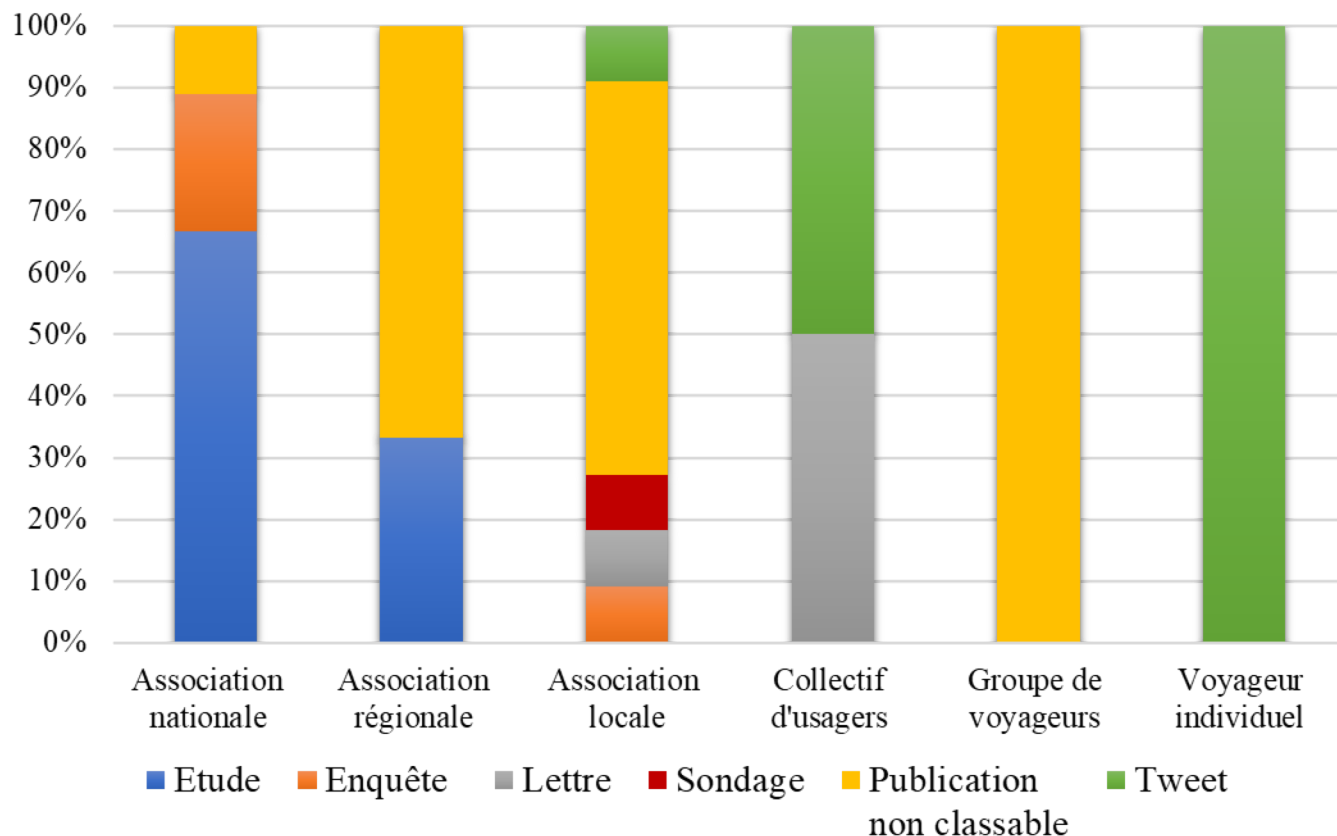
Les démarches « nationales » sont faites par des associations nationales. Ce phénomène peut être expliqué par le fait que les associations nationales ont les moyens financiers, humains, matériels et le temps pour émettre de telles démarches.

A contrario, les démarches localisées en Île-de-France sont produites par une multiplicité d'entités telles que les associations nationales, régionales, locales, collectifs d'utilisateurs, les groupes de voyageurs et les voyageurs individuels.

En ce qui concerne les démarches recensées localisées en province, nous constatons comme une évidence une manifestation plus importante des associations locales et des associations régionales.

Type de publication selon les entités

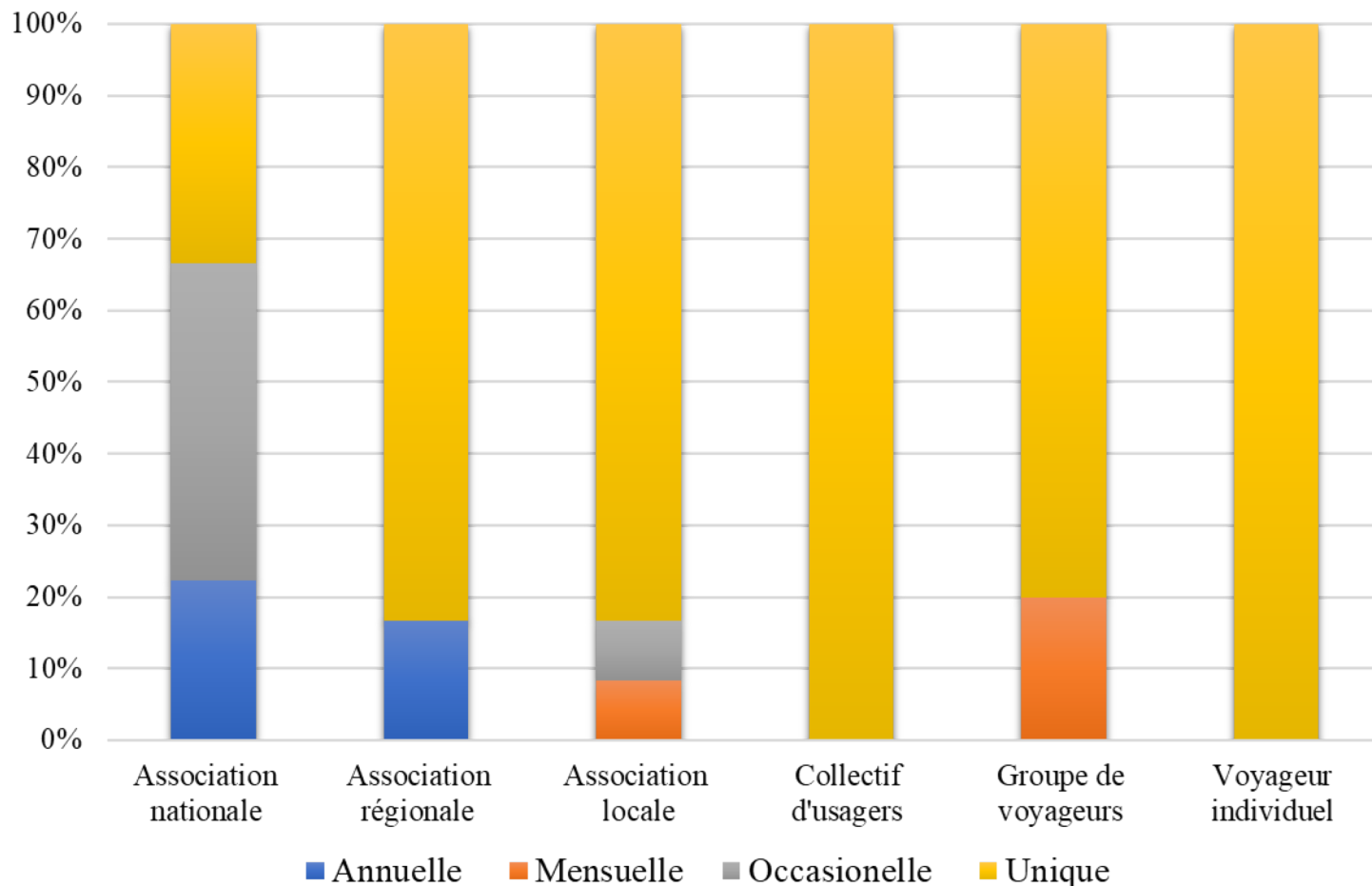
Type de publication selon les entités



- Les voyageurs individuels utilisent principalement les publications rapides : les tweets.
- Les enquêtes et les études sont majoritairement faites par les associations nationales : les moyens matériels, financiers et humains et le temps sont probablement plus importants pour ces associations.

Fréquence des démarches selon les entités

La fréquence des démarches selon les entités

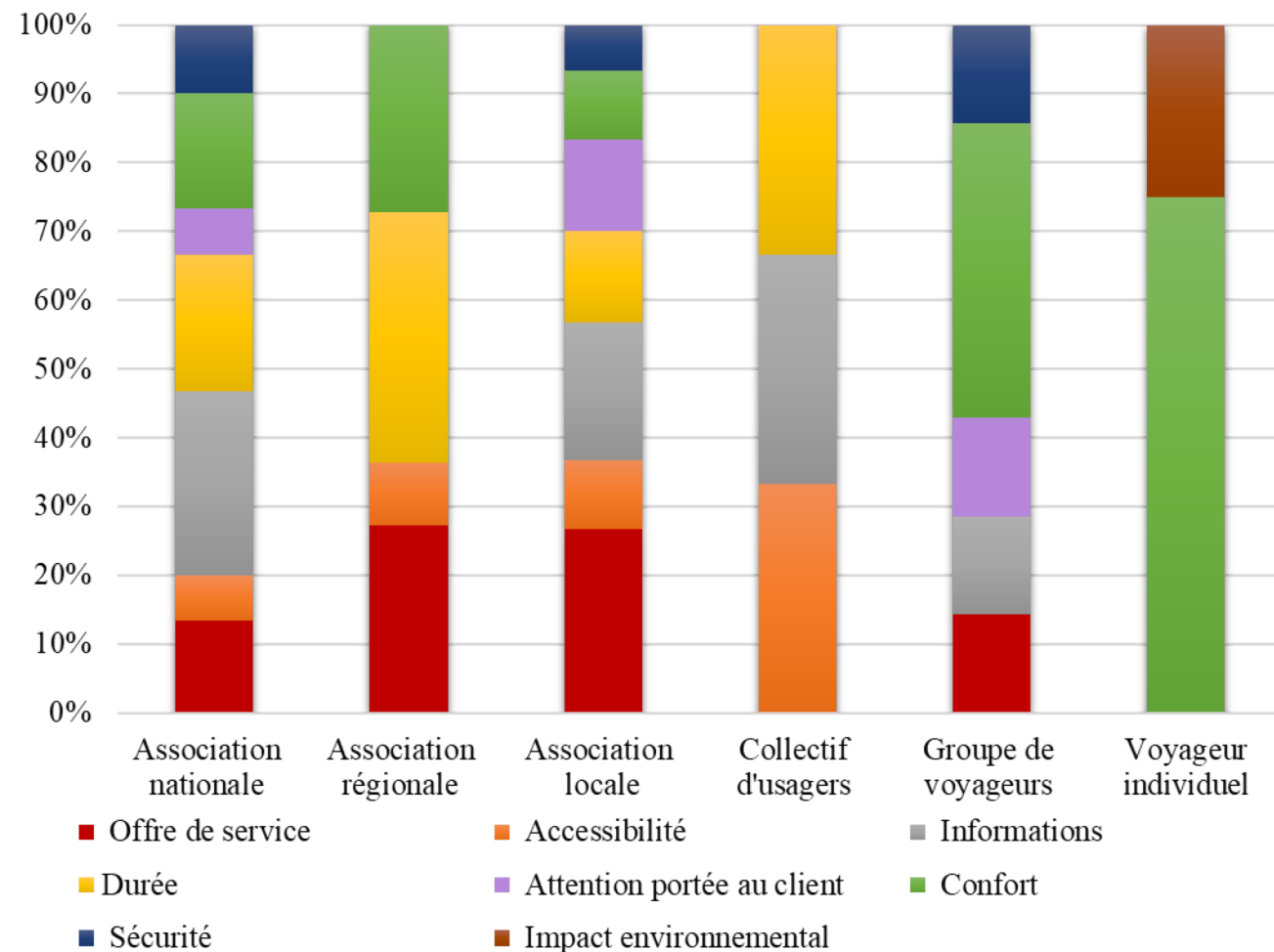


Les associations nationales et régionales sont les entités qui publient les démarches annuelles.

Une majorité d'associations locales, régionales, de collectifs d'utilisateurs, groupes de voyageurs et voyageurs individuels se lancent dans les démarches uniques non récurrentes.

Les critères de la qualité de service évoqués selon les entités

Les critères de la qualité évoqués selon le type d'entité



Les critères de la qualité de service ne sont pas toujours les mêmes pour chaque entité.

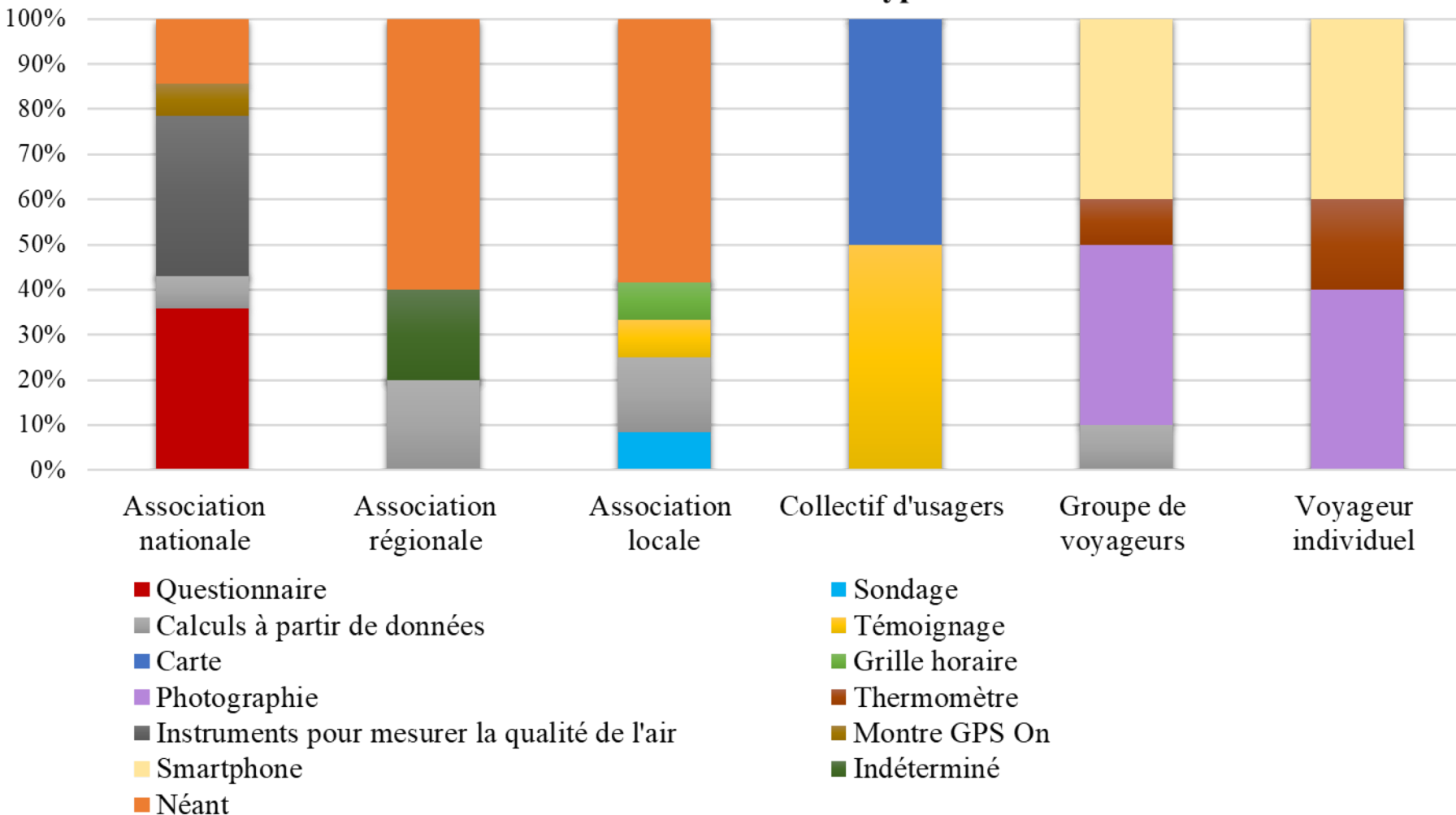
Le voyageur individuel concentre ses démarches sur le critère du confort (70 %).

En ce qui concerne, les autres entités, nous pouvons observer une diversité des critères abordés. L'offre de service, l'accessibilité, les informations, la durée l'attention portée au client, le confort et la sécurité sont les critères évoqués par les entités à des degrés différents.

Cependant, le critère impact environnemental, lui, est peu évoqué. On le retrouve dans les démarches recensées des voyageurs individuels.

Les outils de mesure selon les entités

Les outils de mesure selon le type d'entité



- Les voyageurs individuels et les groupes de voyageurs utilisent plus souvent le smartphone, la photographie et le thermomètre. Ces outils sont faciles d'accès et faciles à transporter.

- Les collectifs d'usagers utilisent les témoignages et des cartes dans leurs démarches.

- Les associations nationales, régionales, locales ont tendance à utiliser les questionnaires, sondages, témoignages, calculs à partir de données et autres instruments pour mesurer la qualité de l'air.

CONCLUSION

Conclusion (1)

- La qualité de service dans les transports fait l'objet d'une forte attention des voyageurs et de leurs associations locales et nationales représentatives, les menant à développer leurs démarches participatives.
- La plupart des dimensions de la qualité de service définies par l'AFNOR (norme NF EN 13816) font l'objet de démarches participatives.
- Elles vont donc souvent au-delà des dimensions suivies en général par les AO et les transporteurs, dont le nombre de critères était souvent plus limité (ponctualité, annulations, quelques éléments de satisfaction globale parfois,...).

Conclusion (2)

- Les mesures participatives effectuées par les associations nationale, locales et les voyageurs eux-mêmes sont largement complémentaires.
- Elles peuvent s'insérer ou pas dans les dispositifs structurés d'échanges entre les associations de voyageurs, les exploitants et les autorités organisatrices.
- Les échanges semblent avoir lieu plus souvent avec les exploitants qu'avec les autorités organisatrices.

Conclusion (3)

- Les voyageurs utilisent de plus en plus le smartphone, Internet et les réseaux sociaux pour documenter et interpeller sur les situations vécues.
- Ils remontent ainsi des préoccupations vécues dans des dimensions de la qualité de service qui étaient difficiles à mesurer autrefois (par exemple : information en situation perturbée, confort thermique, pollution dans les transports publics, etc.).
- Les réseaux sociaux permettent aussi de nouveaux canaux de dialogue plus directs avec les exploitants, et demain avec les autorités organisatrices.