



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Défense, le lundi 12 avril 2021

La mesure participative de la qualité de service dans les transports publics : une pratique amplifiée par l'usage des nouvelles technologies

Lors de sa séance du 8 avril dernier, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a présenté une étude sur la mesure participative de la qualité de service dans les transports. L'objectif était d'apporter des éclairages sur les démarches de mesure participative par les voyageurs sur la qualité des transports publics de voyageurs. 38 démarches ont ainsi été identifiées (liste non exhaustive déterminée à partir de moteur de recherche) sur l'ensemble du territoire.

PLUSIEURS ENSEIGNEMENTS PEUVENT EN ÊTRE TIRÉS

- 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 souvent au-delà des dimensions suivies en général par les autorités organisatrices et les transporteurs, dont le nombre de critères était souvent plus limité (ponctualité, annulations, quelques éléments de satisfaction globale parfois...).
- Les échanges semblent avoir lieu plus souvent avec les exploitants qu'avec les autorités organisatrices.
- Les voyageurs utilisent de plus en plus le smartphone, Internet et les réseaux sociaux pour documenter et interpeller sur les situations vécues.



Conseil général de l'Environnement
et du Développement durable

Service presse

Maud de Crépy - Tél : 01 40 81 68 11

Mél : maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr

Bruno Hémon - Tél : 01 40 81 68 63

Mél : bruno.hemon@developpement-durable.gouv.fr

De manière approfondie, l'étude a permis de démontrer que les associations d'usagers sont les premiers acteurs (72 %) de ces démarches qu'il s'agisse d'associations nationales, régionales ou locales.

Sans surprise, ce sont les associations d'usagers basées en Île-de-France qui sont les plus représentées (53 % de l'ensemble). Cette prépondérance s'explique notamment par le fait que la part modale des transports collectifs y est également plus élevée qu'en moyenne nationale.

A travers nos recherches, le constat peut être fait qu'une grande partie des lignes de métro, TER et RER d'Île-de-France comptaient au moins une association ou collectifs d'usagers représentant et défendant les usagers de ces lignes.

De surcroît, il est plus facile de trouver les démarches de la part des associations et autres organismes d'Île-de-France car celles-ci sont très présentes dans les médias notamment la presse et les réseaux sociaux. Pour la plupart d'entre elles, une page web dédiée à leur association ou organisme est trouvable. Ces pages web sont un outil pour défendre leurs causes.

Par ailleurs, 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 %).

Ce résultat fait écho à la démocratisation du smartphone. Le taux d'équipement en smartphone atteint en effet 77 % en 2019 selon l'enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019¹.

De plus, l'offre de service (19 %), le confort (21 %) et les informations (19 %) sont les 3 critères les plus représentés².

Enfin, il est à noter que 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...).

[Retrouvez l'ensemble de l'étude sur le site de l'AQSTwww.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

¹ Enquête réalisée pour le compte du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies, de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et l'Agence du numérique

² 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 pour programmer et effectuer leurs déplacements ».