

Les démarches « qualité » dans le transport public urbain



En dépit des fortes contraintes financières qui pèsent sur le secteur, élus et opérateurs de transport sont engagés conjointement dans le développement de l'attractivité des transports publics urbains.

Il est vrai que nous ne pourrions pas gagner la bataille de la transition énergétique sans offrir aux voyageurs une qualité de service à la hauteur de leurs attentes.

Cette qualité de service est au rendez-vous lorsque les efforts entrepris conjointement par les autorités organisatrices de transport urbain et les opérateurs de transport rencontrent un écho positif chez les voyageurs.

Si la ponctualité reste un élément essentiel à la perception positive des transports collectifs par les voyageurs, ces derniers attendent aujourd'hui plus encore : propreté des stations, du matériel roulant, qualité de l'information, accueil du voyageur, etc.

C'est l'objet de cette enquête, commune au GART et à l'UTP, que de faire un point sur l'ensemble des démarches et des actions réalisées en matière de qualité de service pour poursuivre nos objectifs partagés en faveur du report modal et de l'amélioration de l'équilibre économique du transport public.

Louis NÈGRE
Président du GART

Jean-Marc JANAILLAC
Président de l'UTP



SOMMAIRE

LES DÉMARCHES
« QUALITÉ » P. 4-5

LES CRITÈRES ET LES ENGAGEMENTS
CONTRACTUELS P. 6-7

LA MESURE
DE LA « QUALITÉ DE SERVICE » P. 8-9

L'IMPLICATION
D'UN TIERS P. 10-11

L'APPRÉCIATION DE LA DÉMARCHE PAR
LES AOTU ET PAR LES OPÉRATEURS P. 12-15

LES PERSPECTIVES
DE LA DÉMARCHE P. 16-17

12 ENSEIGNEMENTS À RETENIR P. 18-19

MÉTHODOLOGIE

Deux questionnaires ont été élaborés avec une trame commune complétée par des questions spécifiques aux autorités organisatrices de transport urbain et aux opérateurs.

Les résultats de l'enquête sont consolidés selon quatre classes d'agglomération :

- les agglomérations à Transport Collectif en Site Propre (TCSP) lourd en service,
- les agglomérations de plus de 100 000 habitants,

- les agglomérations de moins de 100 000 habitants,
- l'Île-de-France (avec deux réponses : le STIF au titre des contrats de performance signés avec la RATP et la SNCF, le STIF au titre des contrats de type 2 signés avec les opérateurs privés de transport).

Ce document de synthèse en présente les principaux résultats.

LES DÉMARCHES « QUALITÉ »

➤ Les agglomérations concernées

Les résultats de l'enquête montrent que plus la taille des agglomérations augmente, plus les démarches « qualité » se généralisent (dans 64% des agglomérations de moins de 100 000 habitants et dans la totalité des agglomérations à TCSP lourd en service).

36% des agglomérations de moins de 100 000 habitants ne disposent pas de démarche « qualité », mais plusieurs déclarent souhaiter en engager une.

Agglomérations à TCSP lourd en service	Agglomérations de plus de 100 000 hab.	Agglomérations de moins de 100 000 hab.	Île-de-France RATP-SNCF	Île-de-France Opérateurs privés	Sur 111 agglomérations répondantes
100%	89%	64%	100%	100%	82%

➤ Les deux types de démarche



82%

des agglomérations disposent d'une démarche « qualité ».

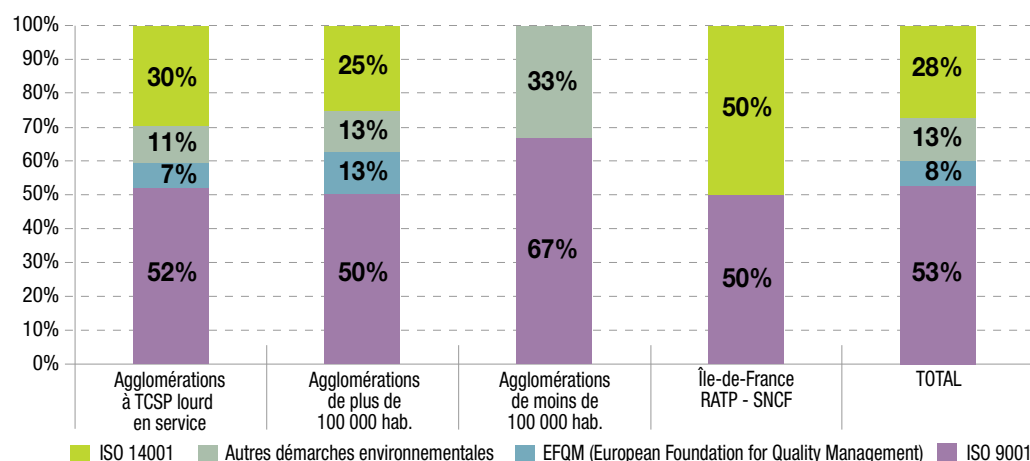
Parmi les démarches « qualité » recensées par l'enquête, il convient de distinguer les démarches de « management par la qualité », des démarches de « qualité de service » proprement dites.

Sur l'ensemble des agglomérations, 53% mènent une certification d'activités ISO 9001 tandis que 28% relèvent d'un processus de management environnemental ISO 14001.

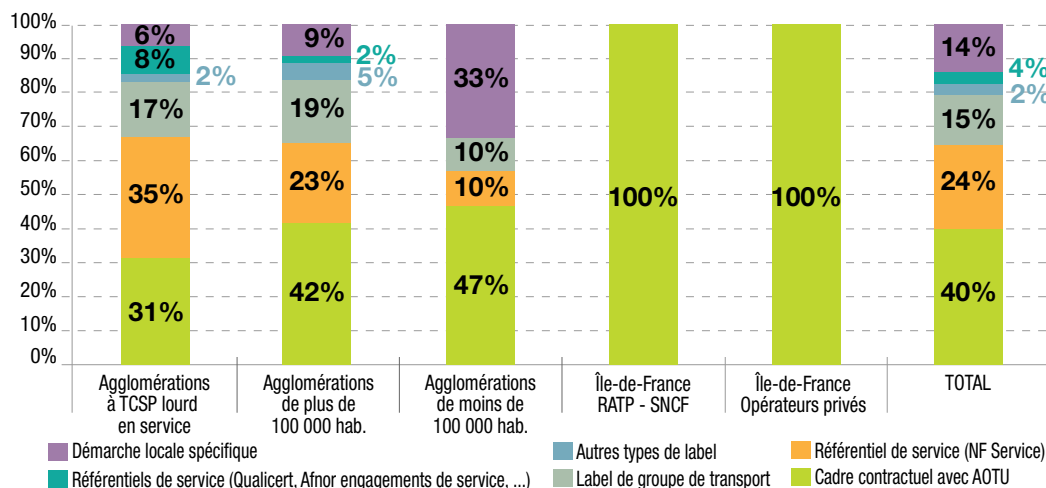
Basées sur une approche systématique de la gestion des processus, les démarches de « management par la qualité » concernent plus particulièrement les opérateurs de transport et leur organisation interne.

Viennent ensuite d'autres démarches environnementales ainsi que les démarches EFQM (European Foundation for Quality Management), présentes respectivement dans 13% et 8% des agglomérations.

Répartition par type de démarche « management de la qualité » (% sur 90 agglomérations concernées)



**Répartition par type de démarche « qualité de service »
(% sur 91 agglomérations concernées)**




40%
relèvent du cadre contractuel liant l'opérateur à l'autorité organisatrice de transport urbain.

En ce qui concerne les démarches de « qualité de service », sur l'ensemble des agglomérations, 40% relèvent du cadre contractuel liant l'opérateur à l'autorité organisatrice de transport urbain, 24% du référentiel de service « NF Service », 15% d'un label de groupe de transport et 14% d'une démarche locale spécifique. De leur côté, les « autres types de label » et référentiels de service Qualicert sont respectivement représentés dans 2% et 4% des agglomérations. La part du référentiel de service « NF Service » s'avère d'autant plus élevée

que la taille des agglomérations augmente avec respectivement 23% et 35% des démarches dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants et dans les agglomérations à TCSP lourd en service. Dans les agglomérations de moins de 100 000 habitants, le cadre contractuel avec l'AOTU est fortement représenté puisqu'il couvre 47% des démarches. 29% des démarches sont de la seule initiative de l'autorité organisatrice de transport urbain et 38% de celle de l'opérateur.



33%
des démarches « qualité » recensées procèdent d'une initiative commune « AOTU-opérateur ».

Les démarches de « qualité de service » peuvent relever de :

- Relations contractuelles liant l'opérateur à l'autorité organisatrice de transport urbain
- Référentiel de service NF Service
- Processus de labellisation spécifiques développés par certains groupes de transport permettant aux réseaux de transport de s'en approprier les mécanismes et le système de mesure
- Démarches locales et spécifiques basées sur un contrôle interne centré sur un nombre limité de critères.

LES CRITÈRES ET LES ENGAGEMENTS CONTRA

► Les thématiques

Thématiques	Critères	% des critères
Accessibilité	Accessibilité aux points d'arrêt, accessibilité des véhicules, accessibilité de l'information.	7%
Service à bord	Accueil du client, attitude du conducteur, confort de conduite, charge.	17%
Information	Information en situation perturbée, information sur l'offre de service, information aux points d'arrêt, information à l'intérieur des véhicules, information téléphonique, information en agence commerciale, information sur le site Internet.	31%
Relation clientèle	Accueil en agence, réclamations, vente de titres, fraude.	16%
Service produit	Panne/disponibilité, régularité, ponctualité, kilomètres perdus, netteté/propreté.	20%
Équipements	Fiabilité des équipements embarqués, fonctionnement des équipements de vente, fiabilité des ascenseurs et escaliers mécaniques.	7%
Environnement	Critères environnementaux spécifiques selon les agglomérations.	2%

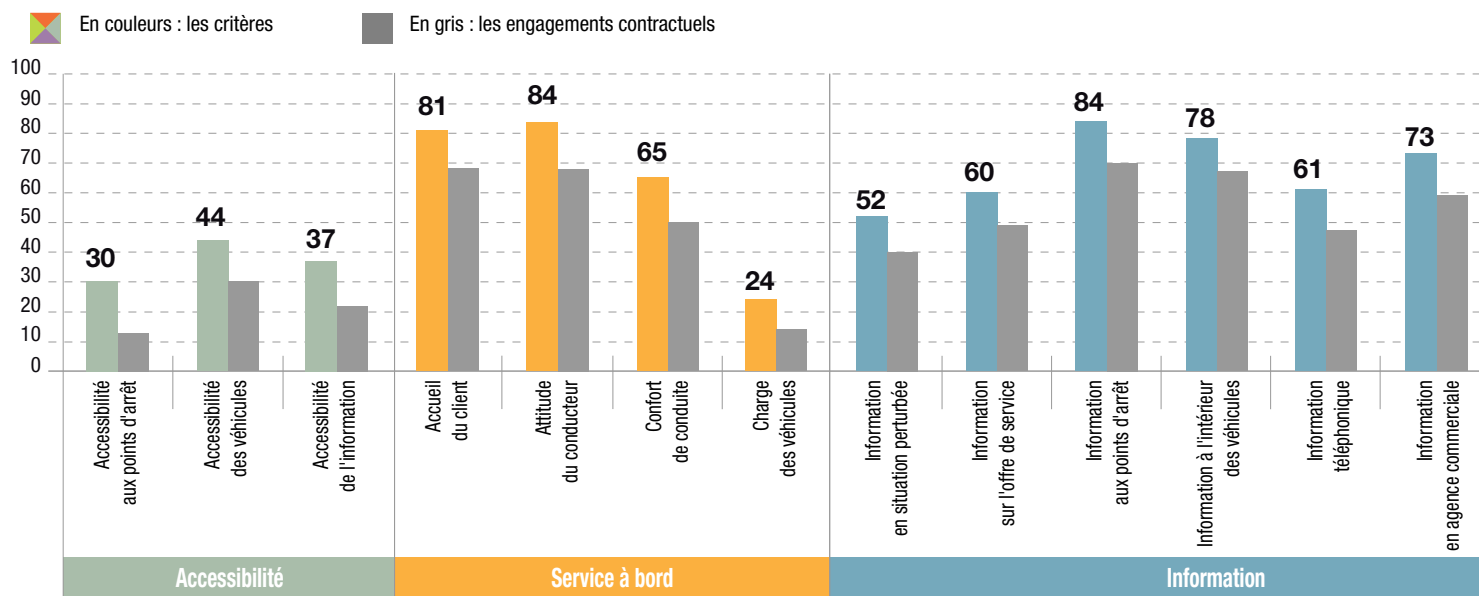
Sept thématiques ont été identifiées dans l'enquête et couvrent 27 critères. 31% des critères utilisés dans l'ensemble des agglomérations relèvent de la seule thématique « information ». Viennent ensuite le « service produit », le « service à bord » et la « relation clientèle » avec respectivement 20%, 17% et 16% des critères.

Les critères de « qualité de service » peuvent faire l'objet d'engagements contrac-

tuels entre l'AOTU et son opérateur de transport.

À l'image de la ponctualité, de la netteté/propreté, de l'attitude du conducteur, de l'accueil du client et de l'information aux points d'arrêts suivis dans 81 à 87 agglomérations, les critères les plus représentés sont également ceux qui font le plus l'objet d'engagements contractuels.

Critères « qualité de service » suivis et engagements contractuels (nombre sur 91 agglomérations concernées)



➤ Les critères qui font l'objet d'un engagement contractuel

Sur certains critères, les autorités organisatrices de transport urbain et les opérateurs peuvent s'engager financièrement sur les résultats obtenus en adoptant un système de bonification ou de pénalisation, autrement dit de bonus - malus.

Dans plus de la moitié des agglomérations, 10 critères sur les 27 listés font l'objet de bonus - malus :

- Accueil du client
- Attitude du conducteur
- Information aux points d'arrêt
- Information à l'intérieur des véhicules
- Information en agence commerciale
- Accueil en agence
- Réclamations
- Ponctualité
- Netteté / Propreté
- Fiabilité des équipements.

La ponctualité représente un enjeu majeur pour les AOTU et les opérateurs et se distingue assez nettement car ce seul critère peut faire l'objet d'un malus financier dans plus des trois quarts de l'ensemble des agglomérations. La netteté / propreté n'est pas en reste puisqu'un malus peut être envisagé dans 70% de l'ensemble des agglomérations.

Un constat général s'impose, et ce, quels que soient l'indicateur et le type d'agglomération concernés, la part du malus est toujours supérieure à celle du bonus.

Dans certains cas, les autorités organisatrices de transport urbain peuvent mettre en place des systèmes incitatifs liés aux résultats d'enquête de satisfaction (par exemple, l'Île-de-France dans le cadre des contrats STIF-RATP et STIF-SNCF).

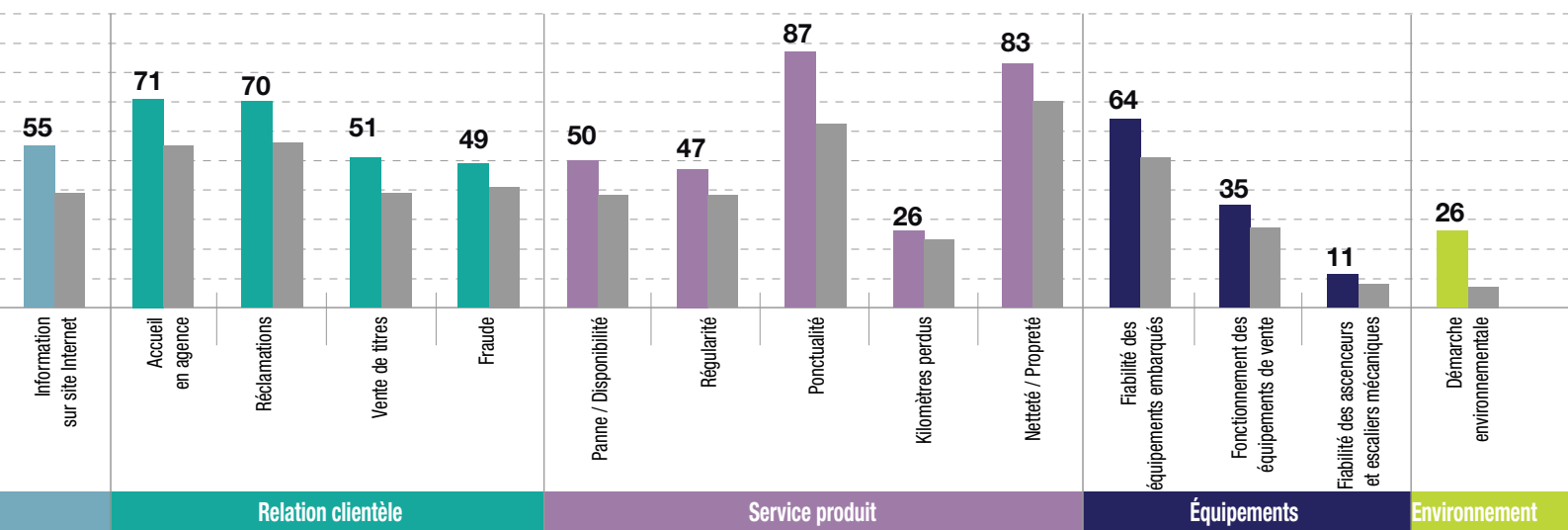


88%

des agglomérations suivent au moins les cinq critères suivants : ponctualité, netteté / propreté, attitude conducteur, accueil du client, information aux points d'arrêts.

40%

des critères de qualité de service recensés font l'objet de bonus - malus.



LA MESURE DE LA « QUALITÉ DE SERVICE »

► Les outils de mesure

77% des agglomérations effectuent une mesure de la « qualité de service » par tableaux de bord et indicateurs de qualité et 70% par une enquête de satisfaction. Ces dernières ne concernent toutefois que 45% des agglomérations de moins de 100 000 habitants.

Au-delà de la seule mesure, les tableaux de bord et les indicateurs permettent surtout aux opérateurs et aux autorités organisatrices d'échanger

et de faire le point sur le thème de la qualité, ceci selon une fréquence principalement trimestrielle (35% des cas) ou mensuelle (dans 31% des cas).

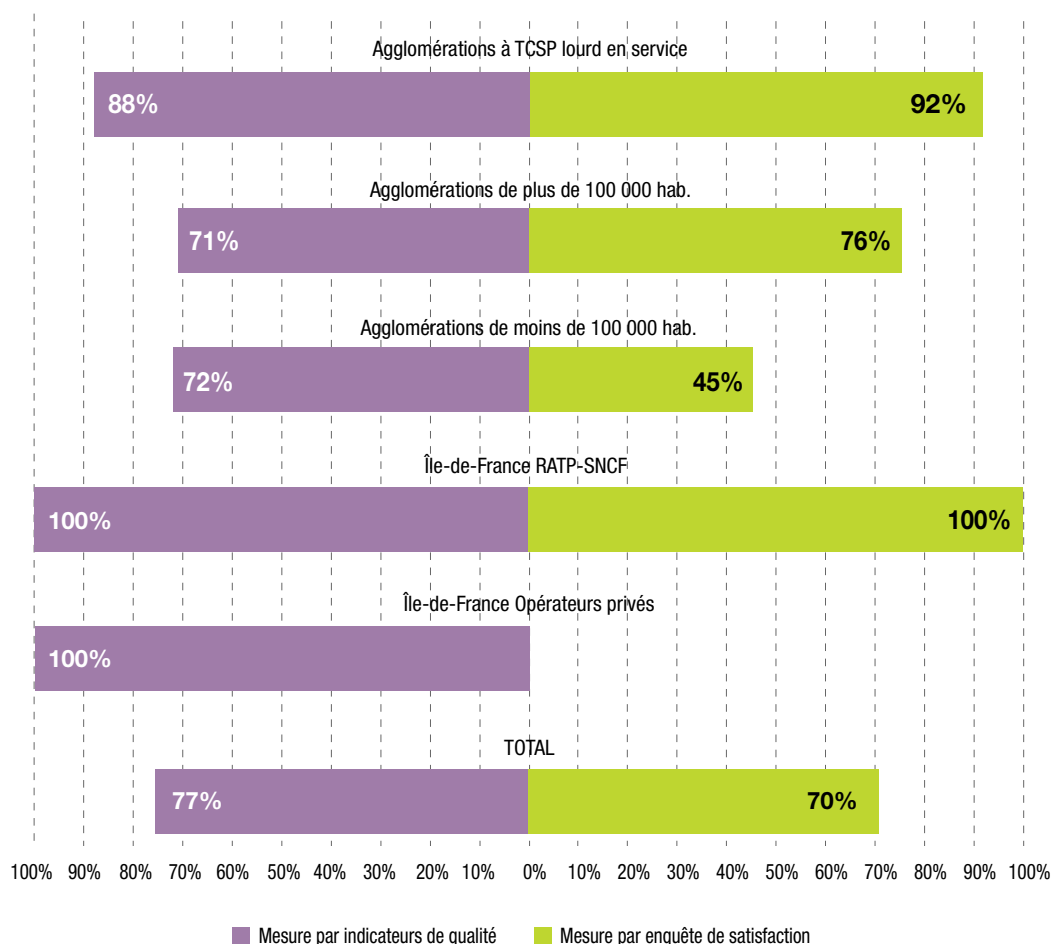
Ces deux systèmes de mesure (enquête de satisfaction, indicateurs de qualité) peuvent cohabiter au sein d'une même agglomération, et à minima, toutes les agglomérations disposent d'au moins un système de mesure.



92%

des agglomérations dotées d'un TCSP lourd en service réalisent une enquête de satisfaction de la clientèle.

Systemes de mesure de la qualité de service
(% sur 91 agglomérations concernées)

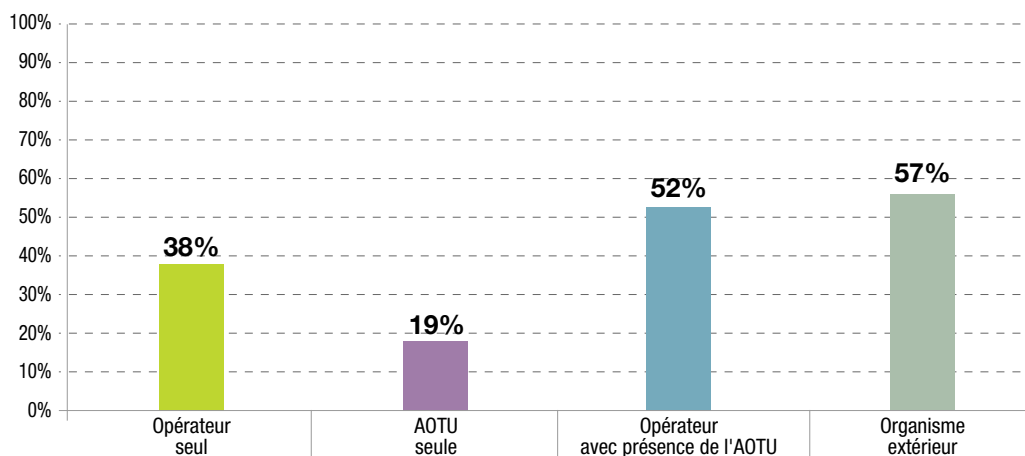


► La réalisation de la mesure

Dans le cas où la mesure est effectuée sur la base d'indicateurs de qualité, 52% des agglomérations choisissent une mesure « contradictoire » (opérateur en présence de l'AOTU).

Dans 57% des cas (70% pour les agglomérations à TCSP), un organisme extérieur à l'AOTU et à l'opérateur est retenu pour la réalisation de cette mesure.

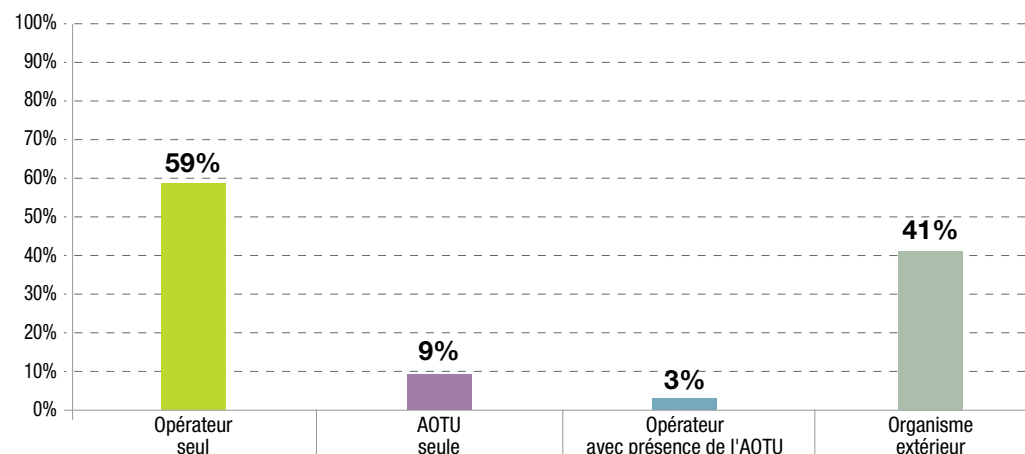
Réalisation de la mesure avec indicateurs de qualité
(% sur 79 agglomérations avec mesure par indicateurs de qualité)



Lorsque les agglomérations choisissent de réaliser les mesures par des enquêtes de satisfaction, elles le font dans 59% des cas par l'intermédiaire de l'opérateur seul.

Les autorités organisatrices de transport urbain et les opérateurs peuvent également faire appel à un prestataire extérieur, de type bureau d'études par exemple (41%).

Réalisation de la mesure de la qualité de service avec enquête de satisfaction
(% sur 64 agglomérations avec mesure par enquête de satisfaction)



63%

des agglomérations de plus de 100 000 habitants effectuent des mesures par l'intermédiaire d'indicateurs de qualité avec une présence contradictoire de l'opérateur.

L'IMPLICATION D'UN TIERS

► La relation tripartite AOTU-Opérateur-Usagers

Cette relation tripartite, impliquant tout particulièrement les usagers, peut concerner des conseils de quartiers, des associations de personnes à mobilité réduite, des comités de ligne, etc.

Il s'avère que la relation tripartite dans la démarche « qualité de service » est d'autant plus présente que la taille de l'agglomération augmente.
En Île-de-France, le cadre contractuel entre le STIF et les opérateurs publics

RATP et SNCF prévoit également une relation tripartite avec les usagers.

Les voyageurs sont essentiellement associés au moment du suivi des résultats (dans 32% des cas) et de l'amélioration de la qualité de service (dans 35% des cas).

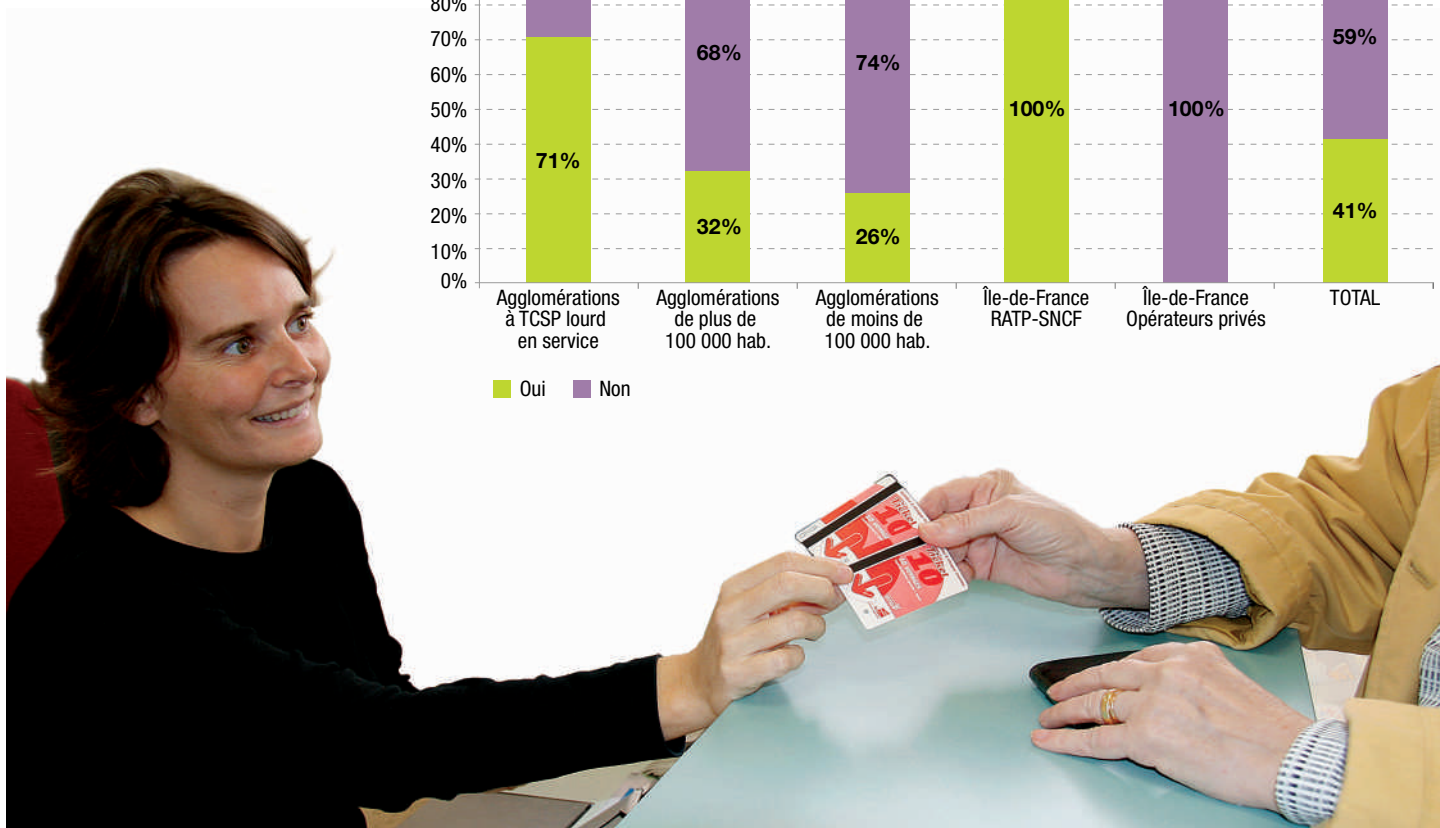
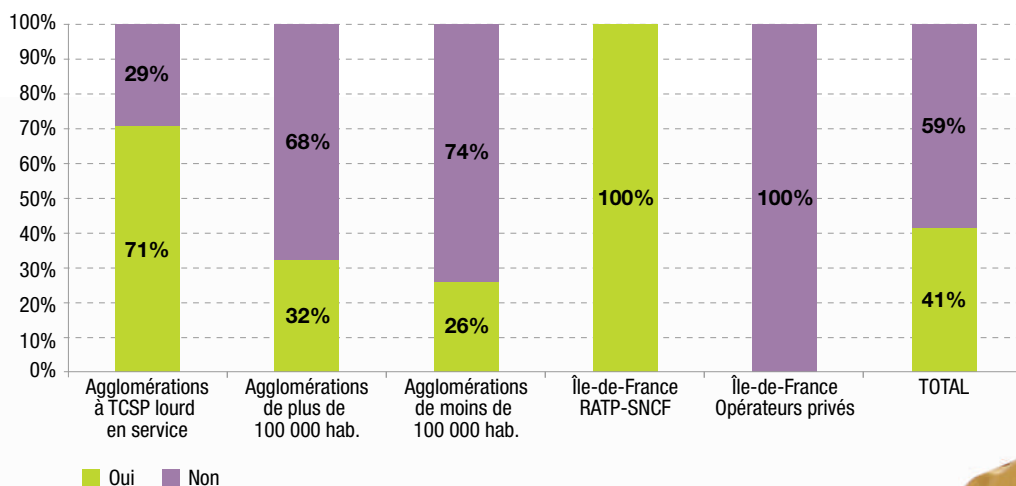
Les conseils de quartier sont, pour leur part, associés une fois sur deux aux démarches en phase d'amélioration de la qualité de service.



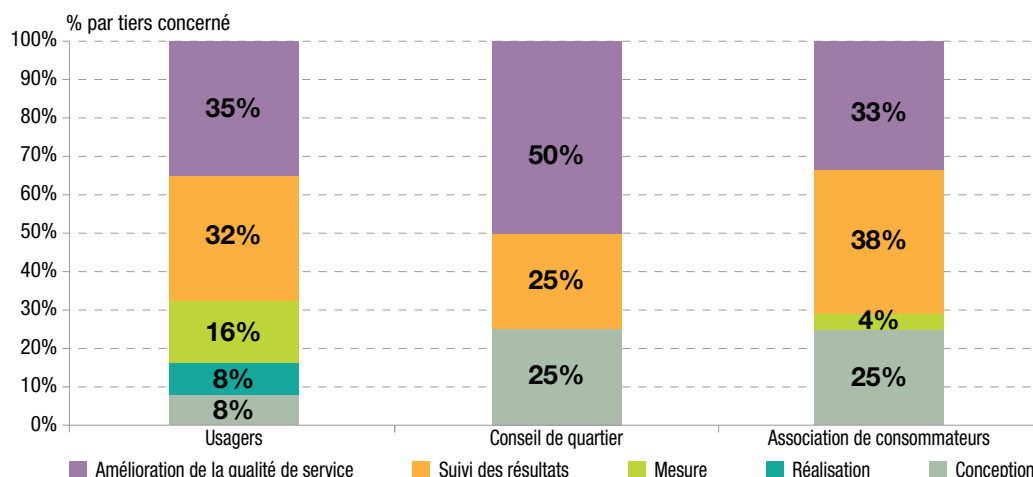
41%

des agglomérations
sont concernées
par une relation tripartite
(AOTU-Opérateur-Usagers)

Existence d'une relation tripartite AOTU-Opérateur-Usagers
dans la démarche « qualité de service »
(% sur 91 agglomérations concernées)



**Implication d'une tierce partie (usagers, conseil de quartier, association de consommateurs)
selon les étapes de la démarche « qualité de service »
(% sur 91 agglomérations concernées)**



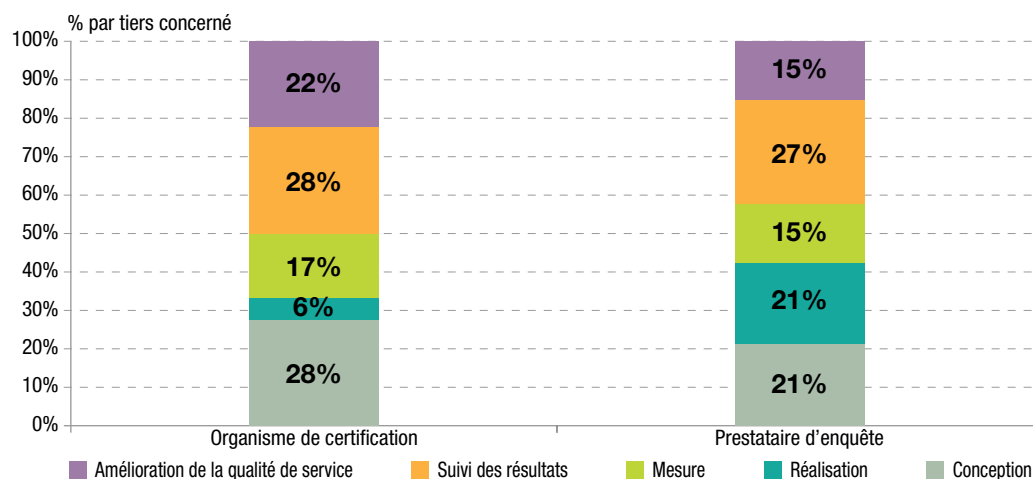
► La relation avec un prestataire

Les agglomérations sont également amenées à faire appel aux prestataires d'enquête et aux organismes de certification dans leurs démarches « qualité de service ». Il s'agit plus particulièrement des agglomérations à TCSP lourd en service ainsi que des agglomérations de plus de 100 000 habitants.

L'organisme de certification est essentiellement associé lors de la conception, du suivi des résultats et dans l'amélioration de la démarche « qualité de service ».

De son côté, le prestataire d'enquête est amené à intervenir dans l'ensemble des étapes de cette démarche.

**Implication d'un prestataire (organisme de certification, autre prestataire d'enquête)
selon les étapes de la démarche « qualité de service »
(% sur 91 agglomérations concernées)**



L'APPRÉCIATION DE LA DÉMARCHE PAR LES AO

➤ Ses effets positifs

AOTU

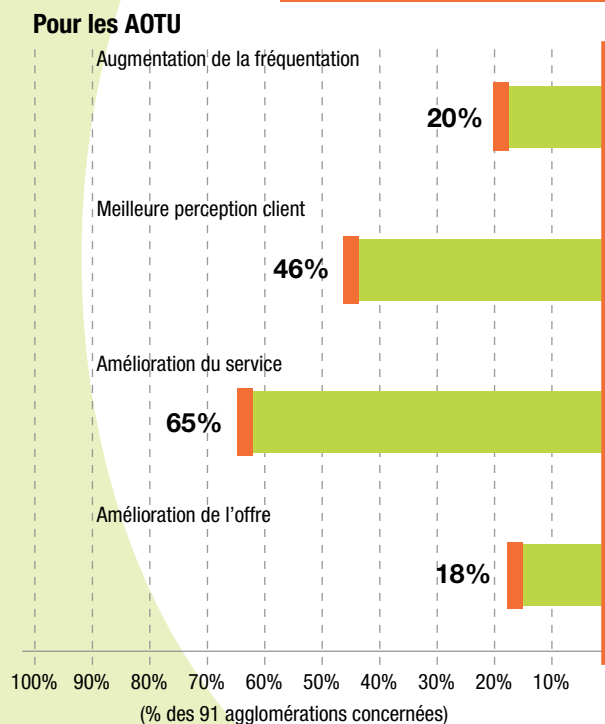
À la question : Dans quel but votre dém

66% des AOTU ont répondu pour un contrôle du service réalisé

Pour les AOTU, plusieurs effets positifs ressortent

- Plus de transparence des actions du délégataire et des échanges approfondis avec lui
- Une meilleure constance de la qualité de service
- La motivation du personnel de l'opérateur, plus de transversalité de ses services
- Une identification objective et partagée des aspects à améliorer (appréhension du niveau de qualité de service).

Effets positifs de la démar



L'amélioration du service et une meilleure perception client d'une démarche de

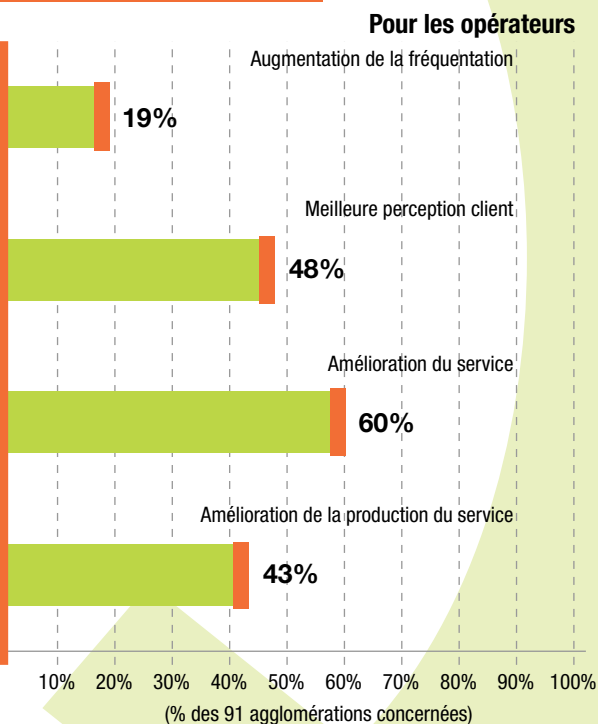
Autre effet positif et non des moindres : la mise a contribué à renforcer le dialogue et le partenariat C'est ainsi le cas pour 85% des AOTU

Opérateurs

arche « qualité » a-t-elle été mise en place ?

47% des opérateurs ont répondu pour un contrôle de la production du service

che « qualité de service »



Pour les opérateurs, plusieurs effets positifs ressortent

- Un outil de management et de mobilisation en interne (vision « client », passage de « l'oral » à « l'écrit », process et planification par objectifs, décloisonnement des activités)
- La perception de primes d'intéressement
- Une meilleure appréhension par les AOTU et les élus du métier d'opérateur de transport public.

constituent les principaux effets positifs dans la mise en place « qualité de service ».

en place d'une démarche « qualité de service » entre l'AOTU et son opérateur de transport public urbain. et pour 70% des opérateurs de transport.

L'APPRÉCIATION DE LA DÉMARCHE PAR LES

➤ Ses inconvénients

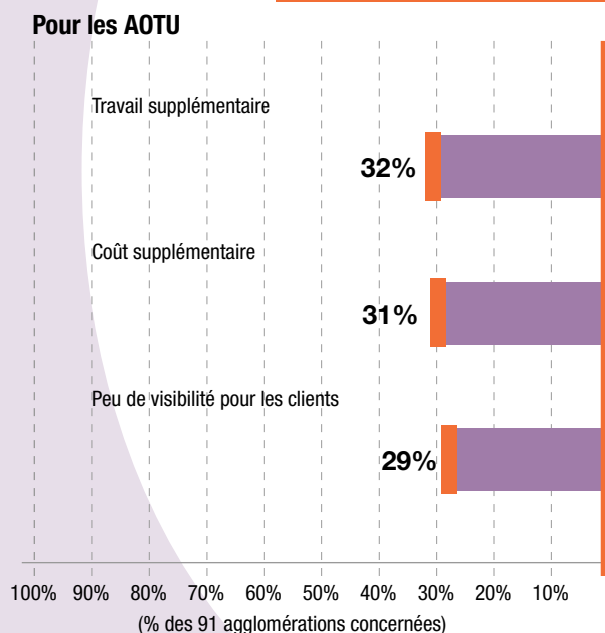
AOTU

Coût et travail supplémentaires, inconvénients des démarches « qualité » partagés

Pour les AOTU, plusieurs inconvénients ressortent

- Un investissement important en temps et en personnel (par exemple, dans le suivi des points d'arrêt)
- La problématique de l'adéquation des critères et des indicateurs avec les attentes des usagers
- La transparence et le niveau de l'information communiquée par l'opérateur
- Une rigidité et complexité de la norme NF Service
- L'homogénéisation du dispositif qualité de service en cas de sous-traitance
- Une meilleure constance attendue de la qualité du service produit.

Inconvénients de la démar



➤ Effets positifs et inconvénients : bilan

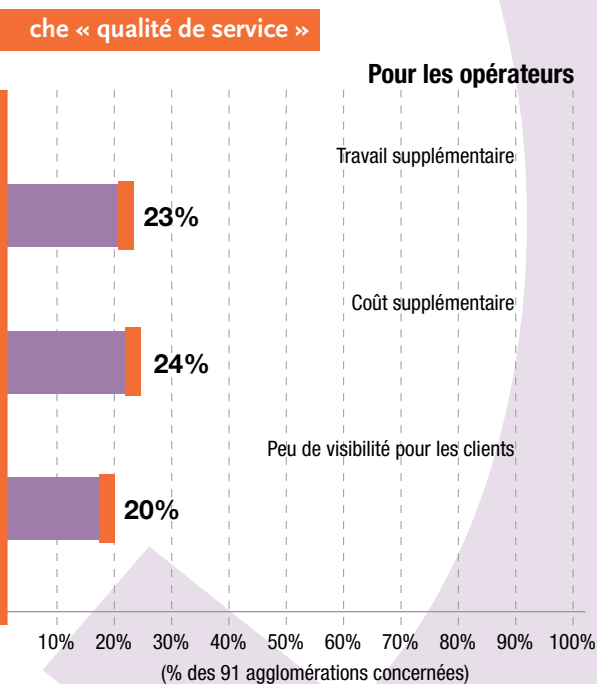
Bien que les AOTU dressent un bilan positif, notamment en termes d'amélioration de la qualité de service et de satisfaction de la clientèle, elles pointent aussi des difficultés potentielles tenant aux différentes contraintes de mise en œuvre de la démarche (temps consacré, coût, suivi, mesure, inertie dans l'amélioration de certains résultats, etc.).

Les AOTU expriment également leur nécessaire implication dans la démarche en entretenant un dialogue permanent avec l'opérateur de transport.

Les opérateurs de transport insistent sur la mobilisation interne du management et des acteurs de la qualité de service autour d'objectifs à atteindre.

Opérateurs

**manque de visibilité pour les clients :
par près d'un tiers des AOTU et des opérateurs.**



Pour les opérateurs, plusieurs inconvénients ressortent

- Des niveaux d'exigence des AOTU parfois perçus comme « non-atteignables », eu égard aux moyens mis en œuvre ou à l'environnement du réseau
- L'obtention systématique de « malus » peut interrompre une dynamique de progrès
- La rigidité de la norme NF Service
- La prise en compte d'un environnement budgétaire contraint.

➤ La communication

La communication sur la qualité de service s'avère plus interne aux opérateurs et aux AOTU, qu'externe auprès des usagers.

Ainsi, dans l'ensemble des agglomérations, moins de 23% des AOTU et des opérateurs communiquent sur la « qualité de service » auprès du public. Il est toutefois à noter que ceci est le cas d'un tiers des AOTU dans

les agglomérations de moins de 100 000 habitants. En matière de communication interne, 41% de l'ensemble des AOTU sont concernées. De leur côté, 89% des opérateurs communiquent en interne sur la « qualité de service » car il s'agit d'un aspect indispensable à la mobilisation de leurs équipes pour la réalisation des services de transport.

LES PERSPECTIVES DE LA DÉMARCHE « QUALITÉ »

AOTU

Les perspectives d'évolution exprimées par les AOTU tiennent, dans 36% des cas, à une évolution du périmètre de leur démarche en termes de critères, d'indicateurs, de seuils de performance et de bonus-malus avec, en particulier :

- un affinement des critères de qualité et l'intégration de nouveaux critères prenant en compte l'accessibilité, le développement durable et la réactivité du délégataire ;
- la mise en place de nouveaux indicateurs de qualité liés à l'accessibilité et au développement durable ;
- une extension de la démarche de qualité de service au transport à la demande ou au transport de personnes à mobilité réduite ;
- une évolution nécessaire dans les seuils de performance et les systèmes d'intéressement pour engager et inciter de manière plus importante le délégataire. Les taux de conformité attendus peuvent également être améliorés.

Certaines AOTU ont, par ailleurs, fait le choix de ne plus s'inscrire dans une démarche de type NF Service, mais de recentrer leur dispositif « qualité » à un cadre strictement contractuel.

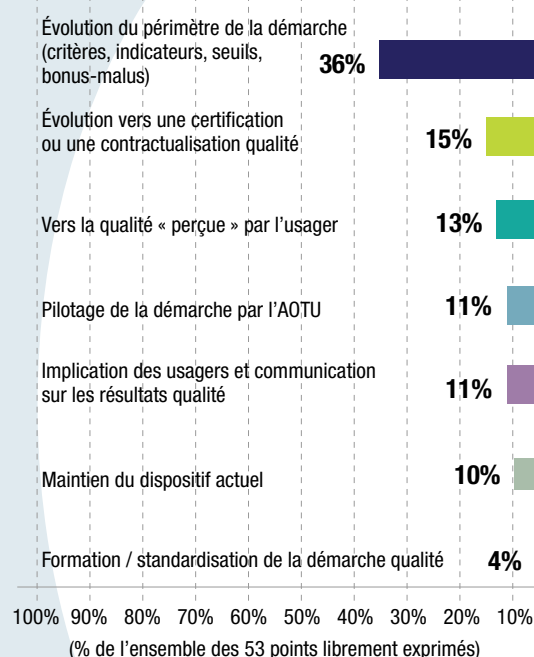
D'autres évolutions sont également souhaitées par les AOTU, comme :

- la nécessité d'une implication des usagers et l'intérêt d'une communication auprès des usagers et leurs associations, du grand public, sur les démarches et les résultats ;
- l'importance d'axer les démarches vers la qualité « perçue » par l'utilisateur ;
- la volonté d'un pilotage de la démarche directement par l'AOTU, et cela tant au niveau du contrôle que de la mesure ;
- une standardisation de la démarche de qualité de service déclinable auprès de différents opérateurs (dans le cas de sous-traitance) pour mieux maîtriser l'impact d'un changement d'opérateur lors de renouvellement du contrat.

**Question ouverte laissée à la
le thème des perspectives a sus-
tant de la part des AO
avec un certain nom**

Principales perspectives d'
qualité de ser

Pour les AOTU



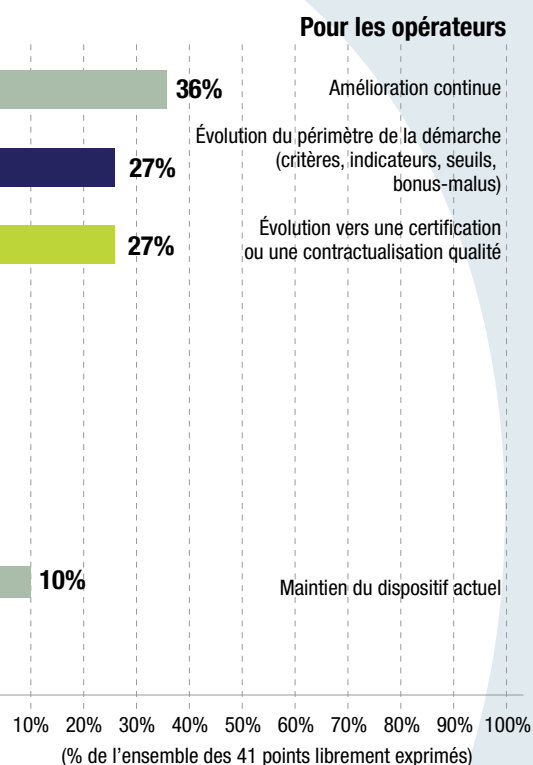
33%

des AOTU et des opérateurs
envisagent une évolution
des critères et du périmètre de leur
démarche « qualité de service ».

**libre expression des répondants,
cité de nombreux commentaires,
TU que des opérateurs,
bre de convergences.**

Opérateurs

évolution de la démarche
vice évoquées



Pour les opérateurs, 36% des réponses concernent l'amélioration continue de leur démarche en prenant en compte les évolutions technologiques, notamment celles qui contribuent à la fiabilité de l'information et de l'utilisation des outils informatiques (SAEIV, système billettique), afin d'augmenter le nombre de mesures.

Sont également évoqués :

- la prise en compte des attentes de l'ensemble des parties prenantes (clients utilisateurs, AOTU, personnel, actionnaires) ;
- une collaboration étroite avec son AOTU ;
- la communication en situation perturbée ;
- le renforcement de la présence du contrôle qualité, le recours à des clients mystères ;
- une démarche « proactive ».

Certains opérateurs choisissent de répondre en priorité aux attentes de base : confort, offre adaptée aux besoins, ponctualité, information,...

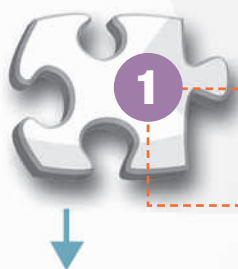
Parmi les perspectives envisagées, viennent ensuite une évolution vers une certification ou une labellisation interne à un groupe de transport ou environnementale.



10%

des perspectives formulées par les AOTU et par les opérateurs indiquent un maintien du dispositif de qualité actuel, en poursuivant la mobilisation des équipes de manière à conserver le niveau de performance atteint.

12 ENSEIGNEMENTS À RETENIR DE L'ENQUÊTE



● **82%** des agglomérations disposent d'une démarche qualité.

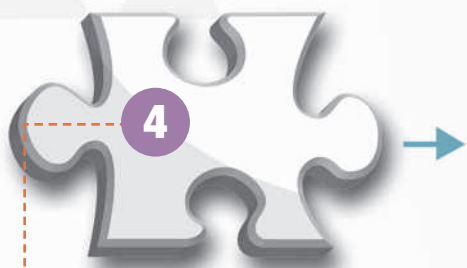
● **40%** des démarches de qualité de service relèvent du cadre contractuel liant l'opérateur à l'autorité organisatrice de transport urbain.



● **31%** des critères de qualité de service utilisés dans l'ensemble des agglomérations relèvent de la seule « thématique information ».



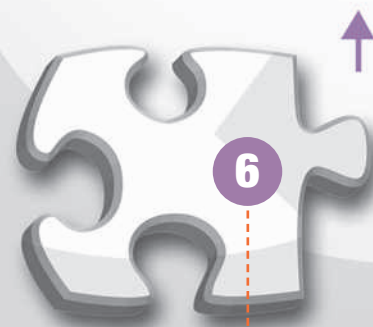
● **88%** des agglomérations suivent au moins les cinq critères suivants : ponctualité, netteté / propreté, attitude conducteur, accueil du client, information aux points d'arrêts.



● **La ponctualité** peut faire l'objet d'un malus financier dans plus des trois-quarts des agglomérations.



● **Plus de 70%** des agglomérations effectuent une mesure de la qualité de service par une enquête de satisfaction.



● **41%** des agglomérations sont concernées par une relation tripartite (AOTU-Opérateur-Usagers).



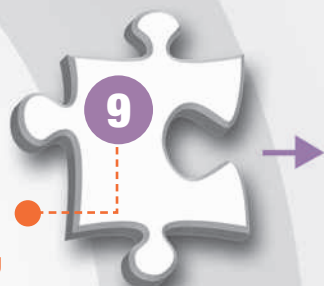
● **Plus de 60%**

des AOTU et des opérateurs considèrent que les démarches « qualité » ont permis d'améliorer le service.



● **Plus de 70%**

des AOTU et des opérateurs estiment que la démarche de qualité de service a renforcé le dialogue et le partenariat entre eux.



● **Coût et travail supplémentaires,**

manque de visibilité pour les clients sont les principaux inconvénients des démarches de qualité de service, partagés par près d'un tiers des AOTU et des opérateurs.



● **Moins de 23%**

des AOTU et des opérateurs communiquent sur la qualité de service auprès du public.



● **89%**

des opérateurs communiquent en interne sur la qualité de service afin de mobiliser leurs équipes.



● **33%**

Près d'un tiers des AOTU et des opérateurs envisagent une évolution des critères et du périmètre de leur démarche de qualité de service.

LES RÉPONDANTS

171 agglomérations ont été sollicitées. 111 réponses ont été obtenues de la part des AOTU, des opérateurs ou de l'AOTU et de son opérateur.

Liste des agglomérations ayant répondu à l'enquête et taux de réponse en % selon les classes d'agglomérations



65%

des 171 agglomérations sollicitées ont répondu à l'enquête GART-UTP.

Agglomérations à TCSP lourd en service	26	Angers, Bordeaux, Brest, Caen, Clermont-Ferrand, Dijon, Grenoble, Havre (Le), Lille, Lyon, Mans (Le), Marseille*, Montpellier, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nice, Orléans, Reims, Rennes, Rouen, Saint-Etienne, Strasbourg, Toulouse, Valenciennes	100%
Agglomérations de plus de 100 000 habitants	38	Aix-en-Provence**, Amiens, Angoulême, Annecy, Antibes, Aubagne, Avignon, Bayonne, Belfort, Besançon, Béziers, Boulogne-sur-Mer, Bourges, Calais, Cannes, Chalon-sur-Saône, Chambéry, Chartres, Colmar, Dunkerque, Lens, Limoges, Lorient, Metz, Montbéliard, Nîmes, Niort, Pau, Poitiers, Rochelle (La), Saint-Brieuc, Saint-Nazaire, Thionville, Toulon, Troyes, Valence-Romans, Vannes, Vitrolles	79%
Agglomérations de moins de 100 000 habitants	45	Agen, Aix-les-Bains, Ajaccio, Alençon, Arcachon, Arras, Aurillac, Beauvais, Blois, Brive, Cahors, Castres, Châlons-en-Champagne, Charleville-Mézières, Chaumont, Cherbourg, Cholet, Creil, Dieppe, Dole, Draguignan, Fougères, Laval, Louviers, Mâcon, Montauban, Montluçon, Morlaix, Moulins, Nevers, Pontarlier, Puy-en-Velay, Quimper, Roanne, Rochefort, Rodez, Saint-Avold, Sens, Sète, Soissons, Vendôme, Verdun, Vesoul, Vienne, Villefranche-sur-Saône	47%
Île-de-France	2	STIF au titre des contrats STIF-SNCF et STIF-RATP (avec réponse de l'opérateur RATP) STIF au titre des contrats de type 2 signés avec les opérateurs privés.	100%
Total	111		65%

* À Marseille, les données fournies concernent les réseaux relatifs à l'opérateur RTM et à l'opérateur des navettes du Frioul.
** À Aix-en-Provence, les données ont été fournies sur les lignes interurbaines de la Communauté du Pays d'Aix ainsi que sur le réseau urbain de Pertuis.



REMERCIEMENTS

**Nous tenons à remercier
les autorités organisatrices de transport urbain (AOTU)
adhérentes du GART et les opérateurs de transport public urbain
adhérents de l'UTP qui ont répondu à cette enquête commune
GART-UTP.**

**Nous remercions également l'ensemble des AOTU et opérateurs
de transport ayant eu l'amabilité de transmettre au GART et à l'UTP
les différents documents afférents à leur démarche
de « qualité de service ».**

**Qu'ils soient assurés du respect des règles de confidentialité
et du droit de la concurrence qui s'y rattachent.**



À PROPOS DU GART

Le GART (Groupement des Autorités Responsables de Transport) 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

Organisation professionnelle des transports publics et ferroviaires, l'UTP porte la voix des acteurs de la mobilité durable. Elle soutient les projets au service de la qualité de vie des citoyens, en partenariat avec les organisations syndicales, les pouvoirs publics et les collectivités territoriales.

Édité en septembre 2014

Conception et réalisation :
C.A.G. Paris - 01 42 85 37 17

Impression :
Imprimerie de Peau
Imprimé sur papier 100% PEFC



GROUPEMENT DES AUTORITÉS
RESPONSABLES DE TRANSPORT

22, rue Joubert
75009 PARIS
Tél. : +33 (0)1 40 41 18 19
www.gart.org

Guy Le Bras,
Directeur général
Mounia Moudjed,
Direction générale



17, rue d'Anjou
75008 PARIS
Tél. : +33 (0)1 48 74 63 51
www.utp.fr

Claude Faucher,
Délégué général
Philippe Chokomert,
Département Affaires
Économiques et Techniques



www.afnor.org