

## Proposition de Stage(s) à l'AQST

### Comparaison de la qualité de service dans les transports et identification de bonnes pratiques en Europe

Stage parangonnage 2018 QST v1

Maître d'ouvrage :

Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)

[www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

Lieu : Tour Séquoia, la défense

Durée : 4 à 6 mois

Niveau : Mastère 1 ou mastère 2 ou équivalent

Stage indemnisé dans le cadre des grilles administratives (un peu plus que 500 euros par mois), remboursement d'une partie du pass « navigo » dans les conditions réglementaires en vigueur, accès subventionné à une cantine

Contacteur : Alain SAUVANT, directeur de l'AQST, [alain.sauvant@developpement-durable.gouv.fr](mailto:alain.sauvant@developpement-durable.gouv.fr) ou 01 4081 1162

#### Contexte, thématique et méthodes du stage(s) proposé(s)

L'AQST est une entité autonome du ministère chargé des transports, dont la vocation est de rechercher les voies pour l'amélioration de la qualité de service dans les transports. Elle concourt également aux travaux du Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST), qui regroupe associations nationales représentatives de voyageurs et de consommateurs, opérateurs, pouvoirs publics et personnalités qualifiées.

La qualité de service dans les transports se définit comme l'aptitude du système de transports à répondre aux besoins de ses utilisateurs. Elle comprend 8 principales composantes identifiées par l'AFNOR dans la norme NF EN 13816 : offre de service, accessibilité, information, durée, attention portée au client, confort, sécurité, impact environnemental, lesquelles sont décomposées en sous-composantes (cf. document suivant)

<https://ecolesdemennecy.files.wordpress.com/2014/04/norme-nf-en-13816-qualite-service-transport-public-de-voyageurs.pdf>

Par ailleurs, l'AQST a mis en évidence au moyen de « focus groups » de voyageurs des éléments concernant les priorités données par les voyageurs entre ces différentes dimensions selon les territoires, et dans la chaîne de déplacements, et ce dans les transports collectifs urbains (TCU) (cf. lien suivant, puis version courte et longue).

<http://www.qualitetransports.gouv.fr/comprendre-les-besoins-des-voyageurs-en-matiere-de-a390.html>

Sur la base de sondages dans des territoires comparables en première approche (par exemple des aires urbaines de taille et de population à peu près similaires), une revue des solutions mises en œuvre par les Autorités organisatrices et transporteurs (ou équivalents) a été effectuée dans les grandes agglomérations, (tranche autour de 2 M habitants, et tranche de l'ordre d'un peu moins d'1 M habitants) dans les 8 dimensions de la qualité de service identifiées par l'AFNOR.

Cette revue permet, sur la base de l'analyse des sites internet des transporteurs, des AO, et de tiers (académiques, ou non) et du contact de tiers (académiques, opérateurs,...) de caractériser et noter la situation des offres en France avec des comparables en Europe, et d'identifier des bonnes pratiques utiles et à coût raisonnable susceptibles d'être davantage mises en œuvre en France (documents à paraître).

Dans des cas français ou étranger proche, un regard sur le terrain pour compléter le diagnostic porté est possible. On pourra aussi expérimenter un regard sur les réseaux sociaux (comptes « twitter » ou « facebook » de lignes par exemple) ou sur les sites d'associations locales de voyageurs.

Le(s) stage(s) consisterai(en)t à poursuivre ces travaux dans tout ou partie des cas suivants :

- TCU des Aires urbaines de 10 millions d'habitants environ (Paris, Londres, éventuellement quelques autres villes mondiales du même type) (intégrant des sujets de ponctualité et de confort quantifiables dans cette tranche)
- TCU des Aires urbaines moyennes (100 à 200 K habitants environ)
- TCU des Aires urbaines petites (10 à 50 K habitants environ)
- Ferroviaire (hors sujet de la ponctualité et annulations déjà traité)
- Autres modes : Autocars interurbains, maritime, aérien

Le champ est vaste et peut être décomposé en deux stages si plusieurs étudiants étaient intéressés.

En cas de succès, une présentation au HCQST peut être envisagée.

### Compétences requises

#### Savoir faire

Des compétences générales en transport sont souhaitables.

La connaissance de la langue anglaise (écrit) est indispensable, ainsi que l'usage d'un tableur. D'autres compétences linguistiques constituent un plus souhaitable, notamment hors langues latines.

Des compétences en économétrie constituent un plus, et orienteraient vers un travail sur les tranches où des données quantitatives existent (très grandes villes notamment).

#### Savoir-être

Autonomie, curiosité, analyse, synthèse