Lyon : la qualité de service au cœur du réseau de transport public

Périmètre de transports urbains de Lyon : 1 186 600 habitants

- Capitale de la région Rhône-Alpes
- Deuxième agglomération française, après Paris
- À 2 heures en TGV de Paris
- Carrefour entre l'Europe du nord et l'Europe méditerranéenne
- Tous les secteurs industriels et tertiaires sont représentés, même si trois activités dominent : la construction automobile, l'industrie pharmaceutique et la chimie
- Mobilité quotidienne (*) : 3,63 déplacements par personne et par jour, dont 2,49 déplacements mécanisés
- Taux de motorisation (*) : 45 voitures pour 100 habitants
- Répartition modale dans l'agglomération (*) :

Voiture :	53 %
TC :	13 %
Marche :	31 %
Deux-roues :	2 %
Autre :	1 %

- Nombre de voyages TC par habitant et par an : 215 (**)

(*) Enquête ménages 1995.
(**) Annuaire TCU 2000 – CERTU - Données 1999.

1. L'autorité organisatrice des transports urbains : le Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise (SYTRAL)

Le SYTRAL est, depuis 1985, l'autorité organisatrice des transports urbains sur un territoire de 62 communes, dont 55 adhèrent également à la communauté urbaine de Lyon.

Le SYTRAL est un syndicat mixte créé par la communauté urbaine de Lyon et le conseil général du département du Rhône. L'organe délibérant - également appelé comité syndical - est composé de 10 membres de chaque collectivité. Son rôle est de définir la politique des transports.
Le versement transport a été mis en place en janvier 1974 ; son taux est actuellement de 1,63 %.

2. L'exploitant : la Société lyonnaise des transports en commun (SLTC)

La SLTC, filiale de KEOLIS, est l'exploitant du réseau lyonnais ; c'est la première entreprise de transport urbain de voyageurs de France, hors Île-de-France.

Le réseau comprend 4 lignes de métro, 2 lignes de tramway, 2 funiculaires, 8 lignes de trolleybus, 129 lignes régulières par autobus, 111 lignes scolaires. Pour assurer l'ensemble de ces services, la SLTC utilise 1 003 autobus, 184 rames de métro et 39 rames de tramway, et emploie environ 3 700 personnes.

Le contrat liant le SYTRAL à la SLTC est une convention de gestion à prix forfaitaire, assortie d'un système d'intéressement basé sur les résultats de fréquentation, les recettes tarifaires, les coûts d'exploitation et la qualité de service.

3. La politique des transports

➥ La mise en place d'un réseau métro

Au cours des années soixante, le syndicat en charge du réseau et présidé par le préfet mène les premières études pour la réalisation d'un métro. Les travaux commencent en 1973. En 1978, la ligne A et une partie de la ligne B sont mises en service. À cette occasion, les premiers pôles d'échanges sont créés afin que les autobus assurent des correspondances. Un prolongement de la ligne B et la ligne C sont inaugurés respectivement en 1981 et 1984.

À la même époque, des réflexions se poursuivent pour la réalisation d'une quatrième ligne. En 1986, le SYTRAL approuve la réalisation du métro automatique à grand gabarit de l'agglomération lyonnaise (MAGGALY). Cette quatrième ligne ou ligne D est inaugurée en plusieurs phases de 1991 à 1997. Des pôles d'échanges et des parcs relais sont aménagés à proximité de certaines stations de la ligne.

En 1995, le SYTRAL approuve l'extension de la ligne B du métro, afin d'assurer la desserte du stade de Gerland. Cette extension est inaugurée en septembre 2000.

En 1997, il adopte le principe de la construction de deux lignes de tramway. Celles-ci sont inaugurées en janvier 2001.

Lyon – Le tramway – photo Florence Chapuis

➥ Le PDU de l'agglomération lyonnaise

Le SYTRAL a approuvé son PDU en octobre 1997. Ses objectifs visent à :

- établir une politique globale et cohérente de déplacements ;
- rechercher un meilleur équilibre entre les modes, avec une priorité pour les transports collectifs, un développement de la marche et du vélo et une maîtrise de l'utilisation de la voiture ;
- favoriser l'intermodalité ;
- améliorer la qualité de vie des habitants.

Le PDU prévoit, en particulier, d'améliorer le réseau de surface par :

- la création de 11 lignes structurantes, dites «fortes», complémentaires du réseau de métro. Ces lignes doivent satisfaire à des exigences de fréquence, de régularité, de rapidité, de confort... Leur mode d'exploitation (tramway, TRG ou bus en site propre) sera défini ultérieurement.

Les deux lignes de tramway mises en service en janvier 2001 constituent les premières réalisations de ce réseau de lignes fortes. Elles relient des pôles importants de l'agglomération lyonnaise : le centre-ville, les deux gares, les universités et un parc technologique.

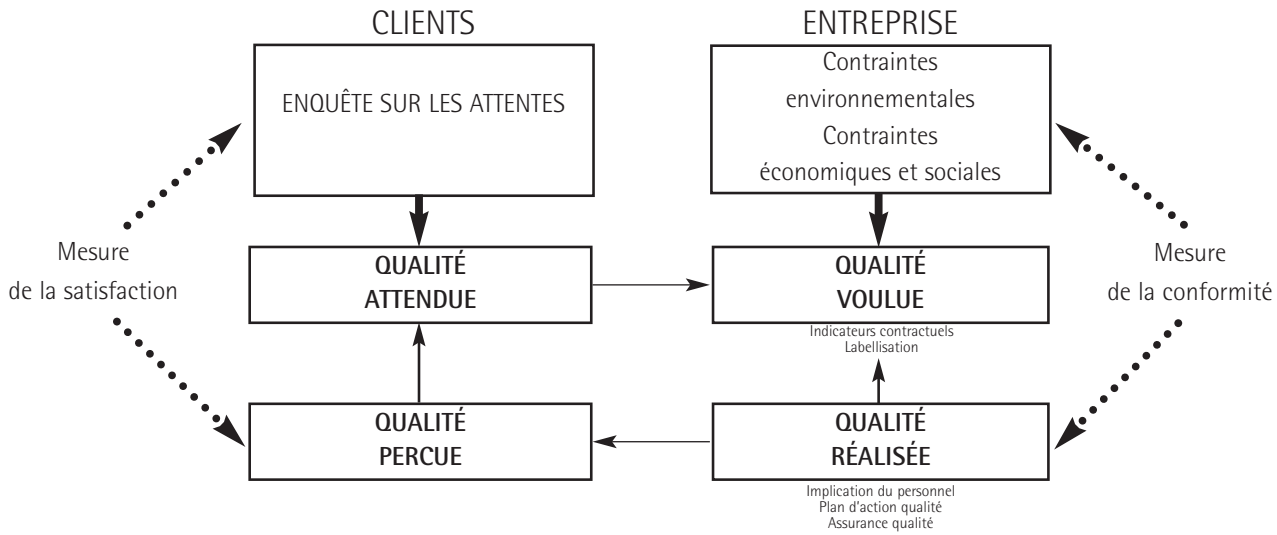
- la hiérarchisation du reste du réseau bus autour de ces lignes «fortes».

4. La démarche qualité au sein de l'entreprise exploitante

➥ Mise en place de la démarche qualité

Afin d'améliorer la compétitivité des transports collectifs lyonnais face à l'automobile, la SLTC a engagé, dès 1993, une démarche qualité dans le cadre du contrat la liant au SYTRAL. Cette démarche était basée sur le suivi de six indicateurs assortis d'une pénalité mensuelle et de contrôles.

Les principes de la démarche qualité



Source : Société lyonnaise de transports en commun.

La signature, en 1998, d'une nouvelle convention d'exploitation du réseau a été l'occasion de poursuivre et améliorer la démarche qualité, 1999-2004 en mettant en place de nouveaux indicateurs (conduite des bus, accueil bus/métro/agences, respect de l'environnement et sécurité), assortis de pénalités et en formalisant un engagement de certification NF service également assorti de pénalités avec comme objectif, au terme du contrat (2004), d'assurer à 80 % de ses clients la qualité «NF service». Si cet objectif n'est pas atteint, des pénalités sont prévues.

La démarche qualité 1999 - 2004
Pénalités prévues en cas de non atteinte des objectifs contractuels

Item	Euros Hors Taxes
Respect de la production	34 300
Régularité	34 300
Disponibilité des équipements	34 300
Information des voyageurs	34 300
Propreté	34 300
Accueil	34 300
Lutte contre la fraude	137 310
Conduite	7 630
Respect de l'environnement	7 630
Sécurité	7 630
Total	**366 000**

Source : Société lyonnaise des transports en commun.

➥ Certification

L'Association française de normalisation (AFNOR) a étendu la certification «NF service» au transport de voyageurs en avril 1997, en créant la norme «XP X 50 805».

Procédure pour une certification AFNOR

Le comité de marque composé de représentants des autorités organisatrices, des transporteurs, des usagers et des ministères concernés, a validé des règlements de certification pour les transports urbains, départementaux et régionaux.

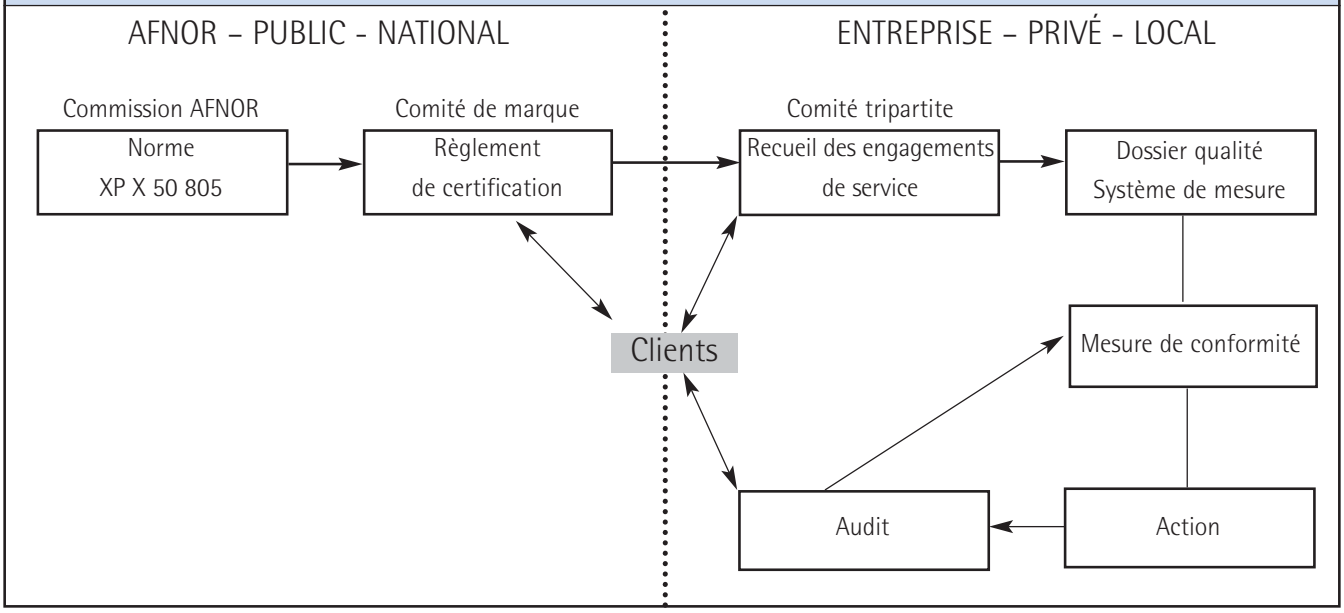
La norme «XP X 50 805» vise à centrer le résultat sur le client. Ainsi, au regard de critères sont définis un service de référence, un niveau d'exigence (exprimé en pourcentage de voyageurs bénéficiant de ce service), et une description de la situation inacceptable qui fait l'objet de réglements de certification validés par le comité de marque et dont les principaux éléments sont publiés au journal officiel.

Trois grandes catégories de critères sont distinguées :

- les critères obligatoires, auxquels le demandeur ne peut déroger ;
- les critères spécifiques, qui sont définis en fonction du contexte local ;
- les critères complémentaires, qui constituent une démarche de progrès.

L'ensemble de ces critères forme les Recueils des engagements de service, qui sont validés à Lyon par un comité tripartite composé du SYTRAL, de la SLTC, et de l'association d'usagers «DARLY» affiliée à la Fédération nationale des usagers des transports (FNAUT). Ces Recueils des engagements de service fondent le projet déposé auprès de l'AFNOR, qui vérifie, par un audit, que les différents engagements sont respectés.

La démarche pour obtenir une certification AFNOR



Source : Société lyonnaise des transports en commun.

Critères retenus par la SLTC

Des « Recueils des engagements de service » ont été élaborés pour les lignes de bus, les lignes de métro et les agences commerciales.

Exemple du Recueil des engagements de service pour les lignes de transport par autobus sur le réseau de la SLTC			
Familles de la norme	**Critères obligatoires (norme XPX50805)**	**Critères spécifiques**	**Critères complémentaires**
Offre de service			■ Fréquence jour ordinaire ■ Fréquence vacances scolaires
Informations	■ **Renseignement aux points d'arrêts** ■ **Information autobus** ■ **Information sur l'offre de service**	■ Information à distance ■ Information sur perturbations connues à l'avance ■ Information sur perturbations inopinées	
Durée	■ **Ponctualité**		■ Vitesse commerciale
Attention portée au client	■ **Attitude du conducteur**	■ Réponses aux réclamations écrites ■ Accueil téléphonique ■ Tenue	
Confort	■ **Taux de charge** ■ **Propreté autobus** ■ **Conduite** ■ **Équipements embarqués** ■ **Fiabilité autobus**	■ Propreté des zones d'arrêt ■ Dégagement des arrêts	■ Lacunes et obstacles fixes ■ État des zones d'arrêts ■ État des autobus ■ État de la voirie
Sécurité		■ Lutte contre la fraude	■ Dysfonctionnement

Source : Société Lyonnaise des Transports en Commun.

Lyon – Ligne de trolleybus (Cristalis)– photo CERTU

Exemple du Recueil des engagements de service pour les agences commerciales sur le réseau de la SLTC			
Familles de la norme	**Critères obligatoires (norme XPX50805)**	**Critères spécifiques**	**Critères complémentaires**
Informations	■ **Information permanente en station** ■ **Information à bord des rames**	■ Information à distance ■ Information sur perturbations connues à l'avance ■ Information sur perturbations inopinées	
Durée	■ **Attente des trains**		
Attention portée au client	■ **Attitude du personnel en station**	■ Réponses aux réclamations écrites ■ Accueil téléphonique	■ État des Points Contacts
Confort	■ **Confort dans les rames** ■ **Propreté rames** ■ **Propreté stations** ■ **Achat au distributeur** ■ **Franchissement lignes de péage** ■ **Disponibilité des escaliers mécaniques, trottoirs roulants et ascenseurs**	■ Confort dans les rames aux heures creuses	
Sécurité		■ Lutte contre la fraude ■ Présence humaine ■ Vidéo surveillance	■ Respect interdiction de fumer dans les rames ■ Respect interdiction de fumer dans les stations

Source : Société Lyonnaise des Transports en Commun.

En 1998, 10 agences commerciales et 7 lignes de bus ont été certifiées par l'AFNOR ; 9 lignes supplémentaires ont obtenu la certification en 1999, 8 autres lignes de bus et une ligne de métro en 2000. Enfin, en 2001, c'est l'ensemble du réseau métro et funiculaire, 32 lignes de bus et les 9 agences commerciales qui a obtenu ou vu reconduit le label NF service. Ainsi, au 1er janvier 2003, ce sont 77 % des clients qui devraient avoir accès à un service certifié.

Aujourd'hui, dans l'agglomération lyonnaise, la qualité de service constitue l'un des éléments de la croissance de l'utilisation des transports collectifs urbains. Pour les trois dernières années, la fréquentation a ainsi augmenté de 12 %.