

LA QUALITÉ DE SERVICE AUX CLIENTS DANS LES TRANSPORTS PUBLICS DE VOYAGEURS



**Frédéric
BLAMOUTIER**

Secrétaire Général de l'Association des
Directeurs de qualité

Je vous présente un cours en trois séances sur la qualité de service dans les transports publics de voyageurs (TPV), principalement en Île-de-France.

Depuis 30 ans, l'utilisation des TPV augmente, et les voyageurs attendent principalement sécurité, fréquence et nombre de trajets, mais aussi d'autres aspects moins visibles.

Le cours explique ce qu'est la qualité de service, comment elle a été conçue à partir d'outils simples, et comment ses principes sont appliqués, souvent invisibles pour les usagers.

Il se concentre sur les transports terrestres (train, RER, métro, tramway, bus) avec de nombreux exemples concrets pour mieux comprendre l'organisation et les enjeux derrière ces services.

Ces séances sont complémentaires et autonomes ; voire indépendante pour la première.

- 1) - Expliquer ce qu'est la Qualité de Service ?
- 2) - Comprendre comment, à partir d'outils simples, les principes de la Qualité de Service dans les TPV ont été créés. Pourquoi ces choix, cette organisation, cet envers du décor ?
- 3) - Détailler comment ces principes, visibles ou non du voyageur, ont été mis en œuvre et sont encore développés.



Université Inter-Âges
de Créteil et du Val-de-Marne
6 place de l'Abbaye BP 41
94002 CRETEIL Cedex

Téléphone : 01 45 13 24 45
Messagerie : contact@uia94.fr
Internet : <https://uia94.fr>



VIE EN SOCIÉTÉ
LET39

2025
-
2026

Les mardis de 14h à 15h30

Mars 10 - 17 - 24

3 séances de 1 heure 30 soit 4 heures 30

Sucy-en-Brie

Maison des associations
14, rue du Clos de Pacy
Bus : 308 et Transdev

Tarifs : 25 € - 30 €

10 participants minimum - 20 personnes maximum
*Ouverture du cours sous condition de regrouper un
minimum de participants.*