

RESULTATS QUALITE DE SERVICE ET COMMENTAIRES DE L'ANNEE 2024

Les engagements qualité de service ont été tenus en 2024. Le résultat 2024 se maintient au-dessus du niveau de 2019, dans un contexte d'augmentation de la fréquentation sur le réseau : +3,7% par rapport à 2019. Le détail des 5 items est présenté dans les pages suivantes.

A retenir :

> Les points forts restent l'attitude conducteur, le confort de conduite, l'accessibilité du réseau, la disponibilité des valideurs et oblitérateurs, le netteté et propreté des véhicules et l'information aux arrêts.

> La régularité/ponctualité des lignes du réseau est conforme aux objectifs fixés en 2024, avec des résultats proches de ceux de 2023 et supérieurs aux résultats de 2019.

> La disponibilité des distributeurs de titre a été impactée entre juillet et novembre suite à un problème technique (obsolescence) sur les modules bancaires, empêchant les paiements en carte bancaire. Les remplacements des modules bancaires ont été réalisés au fil de l'eau (avec priorisation des DTT les plus utilisés), et se sont terminés en décembre.

> La qualité des réponses fournies aux clients au centre d'appel et à l'agence commerciale est impactée par des informations erronées en situation de perturbation prévue. Des actions de sensibilisation sont engagées auprès des conseillers en mobilité et auprès du prestataire externe.

> Le niveau d'information transmis aux clients sur les offres de mobilités autres que l'offre Transport en commun reste perfectible. Des actions sont en cours de déploiement pour améliorer encore la qualité des informations transmises aux usagers



ANNEXE 29 A

Résultats Qualité de Service DSP

Des lignes attractives

TRANSPORTER		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	Résultat 2022	Résultat 2023	Résultat 2024		
Régularité / Ponctualité	Lignes structurantes	85%	40%	16%	6%	90,7%	92,8%	91,3%	90,8%	89,3%	90,2%		
	Heures de pointe					90,9%	93,2%	91,8%	91,2%	89,8%	90,6%		
	Heures creuses					90,8%	92,4%	90,8%	90,5%	89,0%	89,8%		
	Lignes bus Semitan	82%				12%	4%	84,0%	87,9%	86,6%	87,1%	85,7%	85,8%
	Heures de pointe							83,0%	87,3%	85,4%	86,5%	84,7%	85,0%
	Heures creuses							85,0%	88,5%	87,6%	87,6%	86,6%	86,5%
Lignes affrétées	82%	8%	3%	81,0%	85,3%	85,9%	85,1%	85,7%	84,5%				
Heures de pointe				80,0%	85,0%	85,8%	84,6%	85,5%	83,9%				
Heures creuses				82,4%	85,6%	86,0%	85,7%	86,0%	85,1%				
Circuits scolaires	90%	4%	1%	96,6%	94,3%	93,9%	91,4%	97,6%	99,3%				
Accessibilité réseau (quais, arrêts, SIC et véhicules)	Lignes structurantes	90%	35%	10%	1%	95,8%	97,2%	98,6%	99,4%	97,9%	99,2%		
	Lignes bus Semitan	85%				3%	1%	97,7%	98,2%	98,4%	98,7%	99,2%	98,8%
	Lignes affrétées (hors circuits scolaires)	85%				3%	1%	96,9%	98,0%	97,6%	99,2%	98,5%	99,6%
Attitude conducteur et confort de conduite	Lignes Semitan	95%	15%	11%	4%	99,8%	99,9%	99,3%	99,5%	99,7%	99,7%		
	Lignes affrétées (hors circuits scolaires)	95%				4%	1%	99,2%	99,2%	99,0%	98,4%	98,9%	99,4%
Netteté et propreté des véhicules	Lignes Semitan	85%	5%	4%	1%	99,5%	99,6%	98,9%	98,3%	98,2%	98,9%		
	Lignes affrétées (dont circuits scolaires)	85%				1%	0%	98,2%	97,9%	98,5%	98,4%	98,7%	99,4%
Information embarquée	Lignes Semitan	90%	15%	11%	4%	96,7%	97,8%	98,9%	97,2%	97,3%	96,1%		
	Lignes affrétées (dont circuits scolaires)	90%				4%	1%	97,9%	97,7%	99,3%	91,5%	93,8%	95,3%
Disponibilité des valideurs et oblitérateurs dans les véhicules	Lignes Semitan	90%	15%	10%	4%	99,1%	99,5%	99,8%	99,4%	99,2%	98,8%		
	Lignes affrétées (dont circuits scolaires)	90%				5%	2%	98,9%	99,5%	99,7%	99,3%	98,1%	99,0%
						93,9%	95,3%	95,1%	94,4%	94,3%	94,5%		

Des stations et arrêts permettant la mobilité

INFORMER, VENDRE & TRANSPORTER		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	Résultat 2022	Résultat 2023	Résultat 2024
Propreté		90%	20%	15%	3%	98,5%	98,8%	95,7%	92,5%	93,5%	92,2%
Information à l'arrêt		90%		45%	9%	96,5%	96,8%	98,3%	98,0%	98,5%	98,3%
DTT		90%		25%	5%	99,3%	99,5%	99,0%	96,6%	97,8%	94,8%
Respect des correspondances		95%		15%	3%	85,7%	100,0%	100,0%	98,2%	96,0%	99,4%
						95,9%	98,3%	98,3%	96,9%	97,2%	96,7%

Une information dynamique

INFORMER		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	Résultat 2022	Résultat 2023	Résultat 2024
Allô Tan	Disponibilité	95%	10%	5%	1%	97,3%	98,2%	99,7%	99,7%	100,0%	99,7%
	Rapidité de prise en charge	90%		5%	1%	64,0%	68,3%	84,3%	94,7%	93,7%	90,5%
	Accueil	95%		5%	1%	99,8%	99,8%	99,2%	99,2%	99,1%	99,3%
	Réponse au besoin du client	90%		10%	1%	84,4%	91,3%	96,0%	92,6%	95,2%	90,2%
Tan.fr		90%	50%	5%	95,6%	94,4%	96,0%	99,5%	100,0%	99,8%	
Réclamations		80%	25%	3%	88,7%	91,8%	92,4%	89,0%	89,3%	91,2%	
						91,5%	92,6%	94,8%	95,9%	96,5%	96,2%

Une commercialisation adaptée

		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	Résultat 2022	Résultat 2023	Résultat 2024
Agence	Accueil	95%	20%	5%	1%	99,9%	100,0%	99,6%	100,0%	98,9%	99,9%
	Vente du titre adapté	95%		5%	1%	100,0%	100,0%	100,0%	97,8%	100,0%	100,0%
	Réponse au besoin client	90%		5%	1%	89,4%	90,3%	100,0%	99,2%	96,5%	92,8%
	Netteté et propreté de l'agence	90%		5%	1%	98,5%	99,8%	100,0%	99,2%	97,5%	100,0%
Ventes à distance	Gestion des abonnements TC	95%	20%	4%	98,8%	97,3%	97,3%	97,9%	96,4%	95,6%	
	Tan Boutique	95%	20%	4%	97,9%	98,1%	98,2%	97,7%	97,6%	97,3%	
Relais Tan		90%	40%	8%	96,6%	94,5%	94,9%	97,3%	97,5%	96,6%	
						97,4%	96,4%	97,0%	97,8%	97,4%	96,9%

Une coordination efficace

		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	Résultat 2022	Résultat 2023	Résultat 2024
Coordinateur des mobilités	Information sur les offres mobilité	80%	15%	25%	4%	87,7%	86,0%	78,8%	82,9%	85,4%	76,3%
	Délai de validation souscription pack mobilité entreprise	80%		25%	4%	80,0%	100,0%	100,0%	98,6%	100,0%	100,0%
	Gestion des abonnements (hors TC)	80%		25%	4%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%
	Traitement des demandes clients	80%		25%	4%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%
						81,9%	86,5%	84,7%	85,4%	86,4%	84,1%

Qualité de service produite	≥ 88%	93,0%	94,5%	94,5%	94,4%	94,5%	94,0%
-----------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------