

RESULTATS QUALITE DE SERVICE ET COMMENTAIRES DE L'ANNEE 2025

Les engagements qualité de service ont été tenus en 2025. Le résultat 2025 se maintient au-dessus du niveau de 2019, dans un contexte d'augmentation de la fréquentation sur le réseau : +6,8% 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, le netteté et propreté des véhicules et l'information aux arrêts.
- > La régularité/ponctualité des lignes du réseau est conforme aux objectifs fixés en 2025, avec des résultats proches de ceux de 2024 et 2023, et supérieurs aux résultats de 2019. La ponctualité des circuits scolaires est globalement en dessous des objectifs sur l'année. Lorsque les cars sont en retard à leur arrivée aux établissements scolaires, ils accusent en moyenne 8 minutes de retard.
- > La rapidité de prise en charge des appels AllôNaolib et la qualité des réponses fournies aux clients ont été impactées par le changement de prestataire au printemps. Des actions d'amélioration sont engagées auprès du prestataire externe afin de revenir au niveau de qualité de service nominal.
- > La qualité des informations transmises aux clients sur les offres de mobilités autres que l'offre Transport en commun s'est améliorée sur l'année 2025 et est conforme aux objectifs. Le sujet reste sous surveillance pour consolider ces progrès.

ANNEXE 29 A
Résultats Qualité de Service DSP

Des lignes attractives

TRANSPORTER		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025		
Régularité / Ponctualité	Lignes structurantes	85%	40%	16%	6%	90,7%	92,8%	91,3%	90,8%	89,3%	90,2%	89,6%		
	<i>Heures de pointe</i>					90,9%	93,2%	91,8%	91,2%	89,8%	90,6%	89,9%		
	<i>Heures creuses</i>					90,8%	92,4%	90,8%	90,5%	89,0%	89,8%	89,6%		
	Lignes bus Semitan	82%				12%	4%	84,0%	87,9%	86,6%	87,1%	85,7%	85,8%	85,7%
	<i>Heures de pointe</i>							83,0%	87,3%	85,4%	86,5%	84,7%	85,0%	84,9%
	<i>Heures creuses</i>					85,0%	88,5%	87,6%	87,6%	86,6%	86,5%	86,5%		
Lignes affrêtées	82%	8%	3%	81,0%	85,3%	85,9%	85,1%	85,7%	84,5%	84,3%				
<i>Heures de pointe</i>				80,0%	85,0%	85,8%	84,6%	85,5%	83,9%	83,7%				
<i>Heures creuses</i>				82,4%	85,6%	86,0%	85,7%	86,0%	85,1%	85,0%				
Circuits scolaires	90%	4%	1%	96,6%	94,3%	93,9%	91,4%	97,6%	99,3%	89,7%				
Accessibilité réseau <i>(quais, arrêts, SIC et véhicules)</i>	Lignes structurantes	90%	10%	3%	1%	95,8%	97,2%	98,6%	99,4%	97,9%	99,2%	99,6%		
	Lignes bus Semitan	85%				97,7%	98,2%	98,4%	98,7%	99,2%	98,8%	99,9%		
	Lignes affrêtées (hors circuits scolaires)	85%				96,9%	98,0%	97,6%	99,2%	98,5%	99,6%	99,8%		
Attitude conducteur et confort de conduite	Lignes Semitan	95%	15%	11%	4%	99,8%	99,9%	99,3%	99,5%	99,7%	99,7%	99,8%		
	Lignes affrêtées (hors circuits scolaires)	95%				99,2%	99,2%	99,0%	98,4%	98,9%	99,4%	99,2%		
Netteté et propreté des véhicules	Lignes Semitan	85%	5%	4%	1%	99,5%	99,6%	98,9%	98,3%	98,2%	98,9%	98,7%		
	Lignes affrêtées (dont circuits scolaires)	85%				98,2%	97,9%	98,5%	98,4%	98,7%	99,4%	99,3%		
Information embarquée	Lignes Semitan	90%	15%	11%	4%	96,7%	97,8%	98,9%	97,2%	97,3%	96,1%	96,8%		
	Lignes affrêtées (dont circuits scolaires)	90%				97,9%	97,7%	99,3%	91,5%	93,8%	95,3%	95,4%		
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%	98,2%		
	Lignes affrêtées (dont circuits scolaires)	90%				98,9%	99,5%	99,7%	99,3%	98,1%	99,0%	98,6%		
						93,9%	95,3%	95,1%	94,4%	94,3%	94,5%	94,0%		

Des stations et arrêts permettant la mobilité

INFORMER, VENDRE & TRANSPORTER		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Propreté	90%	20%	15%	3%	98,5%	98,8%	95,7%	92,5%	93,5%	92,2%	94,0%	
Information à l'arrêt	90%		45%	9%	96,5%	96,8%	98,3%	98,0%	98,5%	98,3%	97,9%	
DTT	90%		25%	5%	99,3%	99,5%	99,0%	96,6%	97,8%	94,8%	96,0%	
Respect des correspondances	95%		15%	3%	85,7%	100,0%	100,0%	98,2%	96,0%	99,4%	100,0%	
						95,9%	98,3%	98,3%	96,9%	97,2%	96,7%	97,2%

Une information dynamique

INFORMER		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Allô Naoilib	Disponibilité	95%	10%	5%	1%	97,3%	98,2%	99,7%	99,7%	100,0%	99,7%	99,7%
	Rapidité de prise en charge	90%				64,0%	68,3%	84,3%	94,7%	93,7%	90,5%	87,8%
	Accueil	95%				99,8%	99,8%	99,2%	99,2%	99,1%	99,3%	99,9%
	Réponse au besoin du client	90%				10%	1%	84,4%	91,3%	96,0%	92,6%	95,2%
Naoilib.fr	90%	50%	5%	95,6%	94,4%	96,0%	99,5%	100,0%	99,8%	99,9%		
Réclamations	80%	25%	3%	88,7%	91,8%	92,4%	89,0%	89,3%	91,2%	89,0%		
						91,5%	92,6%	94,8%	95,9%	96,5%	96,2%	95,4%

Une commercialisation adaptée

		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Agence	Accueil	95%	20%	5%	1%	99,9%	100,0%	99,6%	100,0%	98,9%	99,9%	99,9%
	Vente du titre adapté	95%				100,0%	100,0%	100,0%	97,8%	100,0%	100,0%	100,0%
	Réponse au besoin client	90%				89,4%	90,3%	100,0%	99,2%	96,5%	92,8%	96,2%
	Netteté et propreté de l'agence	90%				98,5%	99,8%	100,0%	99,2%	97,5%	100,0%	100,0%
Ventes à distance	Gestion des abonnements TC	95%	20%	4%	98,8%	97,3%	97,3%	97,9%	96,4%	95,6%	95,0%	
	Tan Boutique	95%	20%	4%	97,9%	98,1%	98,2%	97,7%	97,6%	97,3%	95,7%	
Relais Tan	90%	40%	8%	96,6%	94,5%	94,9%	97,3%	97,5%	96,6%	96,7%		
						97,4%	96,4%	97,0%	97,8%	97,4%	96,9%	96,6%

Une coordination efficace

		CIBLE	Pondérations DSP		base 100	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Coordinateur des mobilités	Information sur les offres mobilité	80%	15%	25%	4%	87,7%	86,0%	78,8%	82,9%	85,4%	76,3%	82,3%
	Délai de validation souscription pack mobilité entreprise	80%				80,0%	100,0%	100,0%	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%
	Gestion des abonnements (hors TC)	80%				80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%
	Traitement des demandes clients	80%				80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%
						81,9%	86,5%	84,7%	85,4%	86,4%	84,1%	85,6%

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