

RESULTATS QUALITE DE SERVICE ET COMMENTAIRES DE L'ANNEE 2022

Les engagements qualité de service ont été tenus en 2022. Le résultat 2022 se maintient au même niveau que 2020 et 2021 dans un contexte de retour de la fréquentation sur le réseau.

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

> La régularité/ponctualité des lignes en 2022 est conforme aux objectifs fixés. Les résultats des lignes structurantes sont globalement similaires à ceux de l'année 2019. Les résultats des lignes de bus restent supérieurs à ceux qui étaient constatés en 2019 et similaires aux années 2020 +2021.

Cependant 2 phénomènes, visibles sur les lignes de bus et dans une moindre mesure sur les lignes de tramways, ont impacté les résultats de l'année :

1/ Au 1er semestre, la difficulté de recrutement des conducteurs a entraîné des services non assurés.

2/ Au 2ème semestre, la modification de l'offre sur certaines lignes a entraîné une charge plus importante dans les véhicules.

Les résultats régularité/ponctualité par ligne sont présentés et commentés en annexe.

> La propreté des stations tramways et busways a été impactée par le dispositif sécheresse au 3ème trimestre 2022.

> La disponibilité des distributeurs de titre a été impacté en août suite à un épisode orageux et une difficulté de réapprovisionnement les pièces détachées.

> La coordination des mobilités est une nouvelle mission confiée depuis 2019. Des actions sont en cours de déploiement pour améliorer encore la qualité des informations transmises auprès des particuliers et des entreprises.

Des lignes attractives

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

Des stations et arrêts permettant la mobilité

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

Une information dynamique

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

Une commercialisation adaptée

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

Une coordination efficace

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

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