



RESULTATS QUALITE DE SERVICE ET COMMENTAIRES DE L'ANNEE 2023

Les engagements qualité de service ont été tenus en 2023. Le résultat 2023 se maintient au même niveau depuis 2020, dans un contexte de retour de la fréquentation sur le réseau au niveau de 2019. Le détail des 5 items est présenté dans les pages suivantes.

> 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, l'information aux arrêts et la commercialisation des titres.

> L'information sur le site internet et au centre d'appel se sont nettement améliorés depuis 2019, notamment la rapidité de prise en charge AllôTan, avec +30 points entre 2019 et 2023.

> La régularité/punctualité des lignes du réseau est conforme aux objectifs fixés en 2023.

Cependant la régularité des lignes de tramway est en baisse par rapport à 2022, dont les 2 principales causes principales sont :

- un niveau d'offre "jour bleu" allégé, entraînant une augmentation de la charge et des complets
- l'obsolescence des rames Alstom entraînant des pannes plus nombreuses et des incidents en ligne

Les résultats des lignes de bus sont en légère baisse par rapport à 2022 mais restent supérieurs à ceux qui étaient constatés en 2019.

> Concernant l'information embarquée dans les véhicules, le périmètre de mesure a évolué depuis juillet 2022. Les dispositifs d'annonces visuelles et sonores dans les véhicules ont été systématisés dans les véhicules affrétés. Le travail de fiabilisation de ces systèmes d'information a permis de gagner 4 points sur 1 an.



Résultats Qualité de Service DSP

25/01/2024

Des lignes attractives

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

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
Propreté	90%	20%	15%	3%	98,5%	98,8%	95,7%	92,5%	93,5%	
Information à l'arrêt	90%		45%	9%	96,5%	96,8%	98,3%	98,0%	98,5%	
DTT	90%		25%	5%	99,3%	99,5%	99,0%	96,6%	97,8%	
Respect des correspondances	95%		15%	3%	85,7%	100,0%	100,0%	98,2%	96,0%	
						95,9%	98,3%	98,3%	96,9%	97,2%

Une information dynamique

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

Une commercialisation adaptée

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

Une coordination efficace

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

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