



Communiqué de presse

Mercredi 18 octobre 2023

Tisséo Voyageurs reconnu pour sa démarche qualité

Mercredi 18 octobre 2023, le Comité de certification de l'AFNOR (Association Française de NORMALISATION) a décerné à Tisséo Voyageurs la certification NF Service lors des Rencontres Nationales du Transport Public (RNTP) qui ont lieu cette année à Clermont-Ferrand.



Crédits : Tisséo Voyageurs

Cette certification concerne :

- ◆ les lignes A et B du métro
- ◆ l'ensemble des Linéo, soit 10 lignes à haut niveau de service
- ◆ le tramway
- ◆ Téléo, le téléphérique urbain de Toulouse mis en service en mai 2022
- ◆ les agences commerciales
- ◆ les parkings-relais (P+R)

« Cette certification a été accordée à l'issue d'un audit qualité qui s'est déroulé dans le courant de l'été. Le renouvellement de la certification NF 281-2016 conforte l'engagement de Tisséo Voyageurs dans une démarche qualité visant à garantir la satisfaction du voyageur et un service conforme à ses attentes. Elle est également une grande fierté pour l'ensemble du personnel, ambassadeur de cette exigence de qualité » a déclaré Thierry Wischnewski, Directeur Général de Tisséo Voyageurs.

Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – alexandra.philippoff@tisseo.fr



Communiqué de presse

Mercredi 18 octobre 2023

Cette certification couvre 80% des voyages effectués quotidiennement sur le réseau. Mais c'est bien la totalité des lignes et des modes de transport qui sont concernés par la démarche. Ainsi, près de 500 mesures sont réalisées mensuellement par des clients mystères pour s'assurer de la conformité de la prestation tant en termes d'équipement que de ponctualité, d'information voyageurs et faire les remontées nécessaires auprès des 2 700 collaborateurs qui œuvrent quotidiennement.

La certification NF Service, qu'est-ce que c'est ?

La certification NF Service couronne une démarche qualité orientée « client » visant à lui assurer que l'organisation nécessaire à sa satisfaction est mise en œuvre. La marque NF garantit de façon indiscutable et objective la qualité, la sécurité, la fiabilité et les performances des produits et services réalisés par l'entreprise. Tous les domaines influant sur l'expérience des voyageurs sont concernés par les engagements de service de Tisséo :

- Information
- Attention portée au voyageur
- Régularité et ponctualité des services de transport
- Disponibilité des équipements liés au transport
- Etat et propreté des lieux d'accueil et des véhicules
- Sécurité et sûreté
- Lutte contre la fraude

Dates clés :

- 1999 : Tisséo a engagé une démarche qualité visant la certification NF Service « Transport des voyageurs ». Les événements de septembre 2001 n'ont pas permis la réalisation de l'audit nécessaire pour l'obtention de la certification.
- 2003 : première certification NF pour les lignes 16 et 64 et pour la ligne A du métro.
- 2017 : premier réseau à être certifié selon le nouveau référentiel NF 281-2016
- 2018 : extension de la démarche qualité à l'ensemble du réseau
- 2020 : malgré la crise sanitaire, le réseau s'adapte et conserve la certification
- 2023 : renouvellement de la certification pour le périmètre métro / tramway / 10 Linéo et première certification pour Téléo ainsi que les P+R.

Contacts Presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – alexandra.philippoff@tisseo.fr