

Certifications NF Service

Tisséo reconnu pour sa démarche qualité

En mars 2011, le Comité de certification de l'AFNOR a décerné à Tisséo la certification NF Service pour plusieurs de ses lignes et services :

- ✓ Les lignes A et B du métro
- ✓ Les lignes de bus 2 - 8 - 10 - 16 - 20 - 21 - 22 - 36 - 37 - 38 - 62 - 72 - 77 et 81
- ✓ Les agences commerciales
- ✓ Le Transport à la demande TAD 106

Cette certification a été accordée à l'issue d'un audit qualité qui s'est déroulé en janvier 2011 par un auditeur de l'AFNOR. Elle renouvelle non seulement la plupart des certifications précédentes mais intègre de nouvelles lignes de bus : 21, 36 et 81.

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.

Par ailleurs, elle définit un certain nombre d'exigences qu'il est nécessaire de respecter pour l'obtenir, à savoir :

- L'écoute du marché
- La mise en place de services correspondants exactement aux attentes du client
- Le suivi des clients et de leur satisfaction
- La maîtrise de l'organisation et l'amélioration continue du service

La qualité, une démarche quotidienne pour Tisséo

S'améliorer pour satisfaire le client et garantir un service conforme à ses attentes est le but de la démarche qualité mise en place par Tisséo.

Cette démarche qualité soutient la mise en œuvre d'une politique Qualité définie par la Direction de Tisséo. La politique est déclinée en Engagements de Service concrets qui reposent sur les attentes des clients. Pour faire reconnaître sa démarche, Tisséo fait valider le niveau de service atteint par une certification NF Service Transport de Voyageurs, délivrés par l'AFNOR.

En clarifiant les procédures de réalisation de la prestation, la démarche permet d'améliorer le niveau de performance.

Communiqué de presse

22 avril 2011

Tous les domaines influant sur le vécu des voyageurs sont concernés par les engagements de service de Tisséo :

- Information
- Accueil des clients
- Régularité et ponctualité des services de transport
- Disponibilité des équipements liés au transport
- Propreté et netteté des lieux d'accueil et des véhicules
- Sécurité et sûreté
- etc...

Quelques dates :

- **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** : certification NF pour les lignes 16 et 64 et pour la ligne A du métro.
- **2004 – 2005** : renouvellement chaque année de la certification pour ces lignes
- **2005** : extension de la certification NF à la ligne 2
- **2007** : après l'importante restructuration du réseau à l'occasion de la mise en place de la ligne B du métro, 6 lignes de bus (2, 8, 16, 22, 37, 72) ont obtenu la certification.
- **2009** : certification NF Services des lignes 2, 8, 16, 22, 38, 72, la ligne B du métro et le réseau d'agences commerciales Tisséo.



Contact presse

Michèle Guallar
05 62 11 29 54 - 06 22 73 15 65
michele.guallar@tisseo.fr



tisseo.fr