



Concernant Tisséo

Tisséo est l'opérateur de transport en commun de l'agglomération toulousaine. Plus de 99 municipalités, représentant une superficie de 1 019 km² sont desservies par le réseau Tisséo (pour une population de 923 600 habitants). Tisséo emploie plus de 2 500 salariés et opère 2 lignes de métro, 1 ligne de tramway, 73 lignes de bus (avec un parc de 550 bus dont 1/3 fonctionne au GNV), 16 lignes de Transport à la Demande et lignes régulières, et 17 lignes de transport scolaires en sous-traitance. En avril 2012, Tisséo a lancé un service de bus de nuit avec un itinéraire dédié.

En 2012, 115 651 000 trajets individuels ont été enregistrés et un total de 31 541 000 kilomètres parcourus sur le réseau de transports en commun Tisséo.

Tisséo est partenaire du projet ENERQI depuis 2010 et a principalement pris en charge la conception de la méthodologie commune d'ENERQI pour le compte du partenariat de projet et a commencé à recruter des observateurs ("*Correspondants Tisséo*") début 2012.

ENERQI est bien intégré dans Tisséo

- Le Service Marketing de Tisséo mène le projet et le Coordinateur Marketing assure la gestion de projet en local
- La Direction Générale, et les services Communication et Qualité sont également impliqués dans l'initiative
- Une revue de projet mensuelle a été établie avec l'autorité de transport public (Tisséo-SMTC) qui est aussi partenaire du projet ENERQI
- Une page spécifique a été créée pour le recrutement d'observateurs sur le site internet Tisséo

Augmentation du nombre d'Observateurs

Avant de lancer la phase de recrutement début 2012, un travail de préparation important a été effectué sur l'identification des profils des Observateurs afin d'améliorer leur fidélisation tout au long de l'expérimentation. En ce sens, une dénomination dédiée a été créée ("*Correspondants Tisséo*") et des efforts ont été consacrés pour récompenser ces volontaires et développer un système de suivi clientèle.

Par le biais de deux campagnes principales de recrutement le nombre d'observateurs actifs est passé de 350 (en mars 2012) à 1 700 (en avril 2013). Plus de 5 600 observations ont été enregistrées.

Actions d'amélioration mises en œuvre

Tisséo a lancé au mois de novembre 2012, une "mission spéciale" pour recueillir le retour d'expérience des observateurs sur la démarche ENERQI. Les résultats sont encourageants : 91% des observateurs soutiennent l'initiative et 100% souhaitent que Tisséo poursuive cette démarche. Ils attendent en retour d'être mieux informés sur les résultats obtenus et de pouvoir réaliser des observations sur d'autres lignes du réseau qui ne font pas partie du périmètre d'enquête actuel.

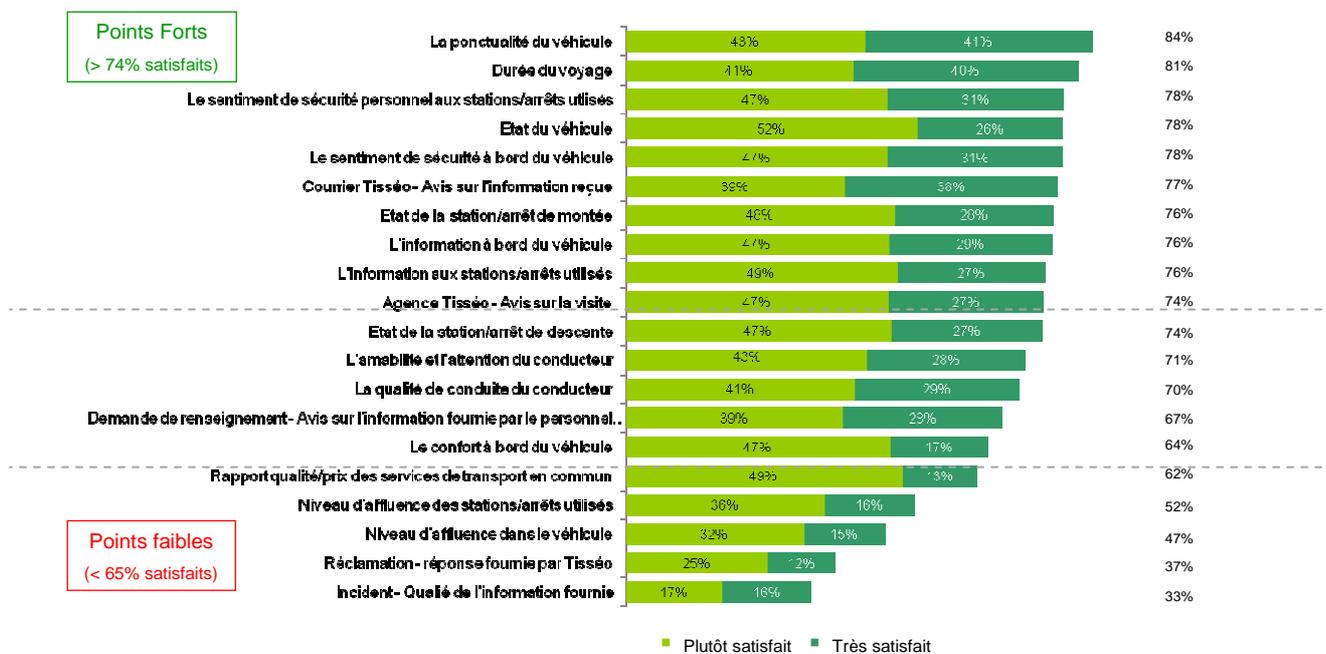
Hausse de la Satisfaction des Observateurs

En considérant le dernier suivi du taux de satisfaction client (de novembre 2012 à janvier 2013), le niveau de satisfaction global reste assez élevé : 74 % des observateurs sont globalement satisfaits.

Le rapport qualité/prix est meilleur que pour la 3ème période (d'août à octobre 2012). Même si le prix est considéré comme étant le 2ème élément le plus déterminant dans la qualité de service, on observe une hausse de la satisfaction pendant cette période. Mais Tisséo reste prudent sur cet aspect qui n'est soulevé que par 62% des satisfaits. Par ailleurs, les observateurs ressentent toujours le niveau élevé d'affluence aux arrêts/stations et dans le véhicule en comparaison avec à la période précédente, et cette situation continue à évoluer (-4pts et -6pts sur ces 2 indicateurs entre les périodes 3 et 4).

Tandis que la satisfaction des observateurs a tendance à augmenter sur l'indicateur des relations (bulletin, informations fournies par le personnel Tisséo ou en agence et réponses aux réclamations), la réponse de la part de Tisséo en cas de réclamation est critiquée -17pts relatifs à la 3ème période, avec seulement 37% de satisfaits).

Même si la qualité des informations fournies en cas de perturbation est jugée plus satisfaisante (+5pts par rapport à la 3ème période), le niveau de satisfaction de cet indicateur reste mauvais (seulement 33% des observateurs étaient satisfaits pendant cette 4ème période).



Evolution positive significative par rapport à la vague précédente
Evolution négative significative par rapport à la vague précédente

Base redressée des trajets observés entre novembre 2012 et janvier 2013 (missions n°8 à 10)

Actions planifiées d'amélioration de la Qualité

- Etude de l'impact d'amélioration de service sur la ligne 16 (meilleure qualité de service depuis janvier 2013)
- Suivi du lancement des nouvelles lignes de tramway (décembre 2013 et début 2014)
- Evolution du processus de qualité Tisséo par l'intégration d'éléments de perception de la qualité des services des transports en commun par les usagers.

Pour tous renseignements complémentaires, contacter Mme. Marie FOURCADE, Coordonnateur Marketing et Chef de Projet ENERQI (marie.fourcade@tisseo.fr) Aurore ASOREY, Chargée de Projet Européen (aurore.asorey@tisseo.fr) ou visiter le site internet <http://www.enerqi-online.eu>.