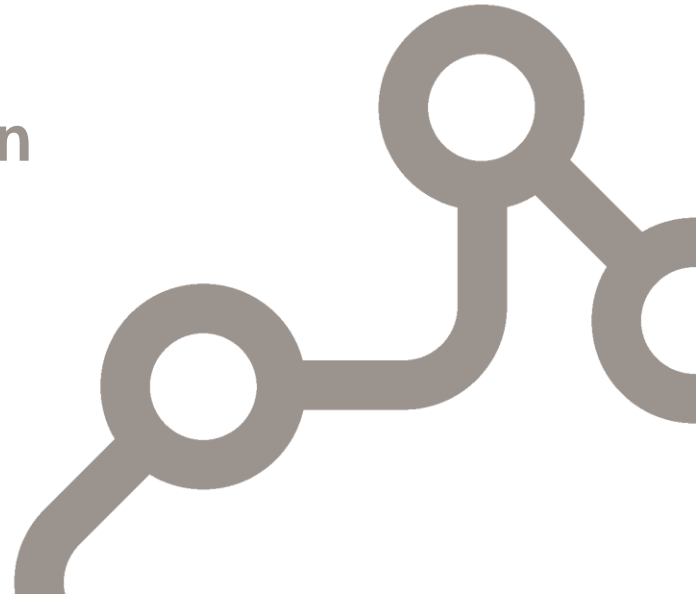




L'écoute des clients du réseau TAN

Dispositifs Semitan



SOMMAIRE

- **Le contexte local**
 - Une métropole à l'écoute de ses habitants
 - Une démarche métropolitaine participative autour du transport
- **Qualité de service : co construction et vision partagée**
- **Les outils prise en compte de la perception et attentes clients dans la qualité de service**
 - Enquête qualité annuelle : contrôle et identification des attentes
 - Remontées terrain : baromètre interne
 - Réseaux sociaux : essais de co-construction et partage.
 - Etudes ad Hoc
- **Grandes étapes de l'enquête qualité annuelle.**
- **L'enquête sur le web : forte participation**
- **Verbatims : nombreux riches et très éclatés**
- **Baromètre interne**
- **Réseaux sociaux**
- **Enquêtes ad hoc**
- **Exploitation des résultats**
- **Orientation de l'action**



Le contexte local

- **Une métropole à l'écoute de ses habitants**
- **Une démarche métropolitaine participative autour du transport**



Une métropole à l'écoute de ses habitants

+ loin que la Loi 2002 sur la démocratie locale



Villes individuellement
Comités et conseils de quartier

+ conseils nantais des personnes handicapées, de la jeunesse,



Nantes Métropole

- Conseil de développement
- Démarche « ma ville demain » prospective 2030
- Débat sur la Loire
- Etc..





Une démarche métropolitaine participative autour du transport (et de la mobilité)

Offre et tarifs :

NM : Consultation des communes , associations,& divers acteurs de la cité

+

Semitan : Comptages Opthor Enquêtes (O/D, mobilité des titres, fraude etc)
Remontées terrain Perceptions clients (enquêtes, réclamations etc.)

= commission technique élus +techniciens,

puis vote en Conseil Communautaire

Accessibilité une démarche concertée

Commission intercommunale d'accessibilité 3 /an : suivi de projet

Comité tripartite 2 / an : Suivi opérationnel

Conseil d'administration de la Semitan :

Information stratégique



Qualité de service : co-construction et vision partagée



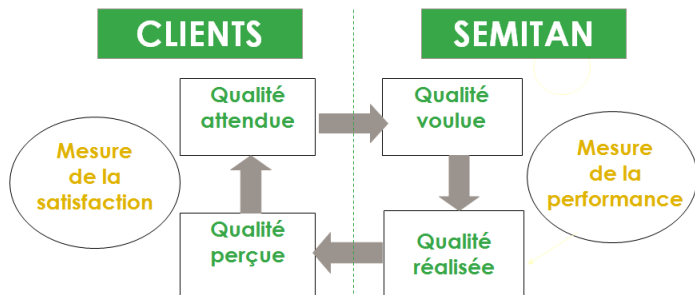
L'un des fondements de la démarche qualité est d'assurer la satisfaction des clients. La définition et la surveillance de la qualité de service impliquent toutes les parties prenantes.

Historiquement, identification des attentes et de la satisfaction des clients au travers :

- des exigences des référentiels Afnor NF Service pour le transport urbain de voyageurs et les services associés (*agence, information à distance, contrôle/prévention, transport personnes à mobilité réduite*).
- des résultats enquêtes clients annuelles
- d'un comité tripartite annuel : Nantes Métropole, associations consommateurs, Semitan
- de la mesure de la qualité réalisée notamment au travers d'enquêtes clients mystères

La surveillance des attentes et de la satisfaction des clients est assurée au travers d'un système de management par les processus pour garantir la démarche d'amélioration continue.

LE CYCLE DE LA QUALITE



La prise en compte de la perception et attentes clients



Enquête qualité annuelle = contrôle et identification attentes

- quantitatif de la qualité perçue
- qualitatif : Exploitation verbatims

Collecte remontées terrain = baromètre interne

Les agents commerciaux de l'espace mobilité

- Allo TAN
- Le service contrôle prévention
- Les articles de presse
- Le web

Réseaux sociaux = essais de co-construction et partage

-Mes Humeurs TAN Twitter, FaceBook,

Etudes ad hoc :

- Locales : tables rondes sur des sujets de développement (ex futur système de tarification par post paiement), face à face station (ex perception propreté, dispositifs d'accompagnement clients pendant les travaux)
- Groupées/nationales : ex : détailler la définition du confort du voyage, vérifier la pertinence des circuits de distribution etc



#MESHUMEURSTAN



Les grandes étapes de l'enquête qualité annuelle

C6 **1** portant pour nous
2 savoir si **C7** ligne qu'il faut améliorer !

Content ou mécontent, dites-le nous : Répondez à notre enquête satisfaction sur TAN.fr



1 **2** **3**
26 ... **98**
tous les avis comptent pour faire avancer le réseau.

Du 15 au 31 mars Répondez à notre enquête qualité sur tan.fr



- **2000** identification des attentes vis-à-vis de la qualité de service (40 accompagnements de déplacements + 750 interviewes téléphoniques)
- **2001** point « 0 » sur ligne 32. 300 enquêtes en face à face
- **2003-2007** enquêtes en face à face avec un minimum de 300 enquêtes par ligne
- **2008** conduite simultanée de l'enquête en face à face et d'une enquête en ligne pour valider le mode opératoire et mesurer les écarts (note < de 0,5 à 1 point/10)
- **2009-2013** enquête en ligne uniquement
- **2013-2016** en ligne + email yc version mobile et questions détaillées si note < 8/10 sur un thème général

Une personne satisfaite attribue une note ≥ 7

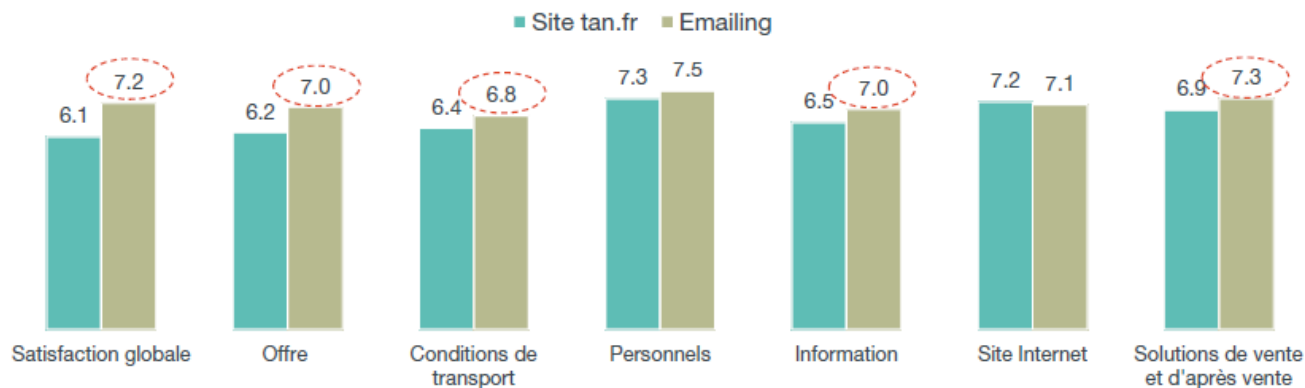
Enquêtes web: une forte participation

Entre 2010 et 2013 : de 1000 à 1700 questionnaires

2014 : 5 677 questionnaires dont 4 363 via email (22 000 envoyés) et 1314 via tan.fr... **Et plus de 5000 commentaires libres**

2015 : 2 084 questionnaires, dont 1 276 via email (7 500 envoyés) et 793 direct sur tan.fr..

Les notations via email sont supérieures à celles attribuées en direct sur le site.

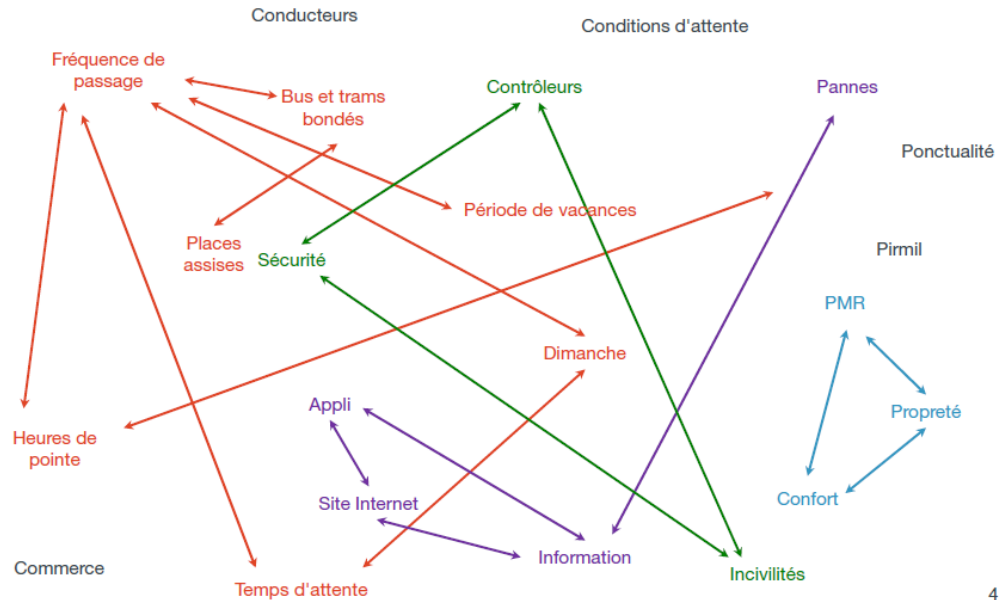




Verbatims web : nombreux, riches.. Et très éclatés

Eclairent en général les résultats stats :

- + de fréquence, la nuit, le samedi, le dimanche, pendant les vacances, sur telle ligne, à telle heure etc..
- Trop de monde en HP
- Contrôle : pas assez ou pas agréable
- L'information perturbation
- L'appli TAN
- Incivilités/sécurité

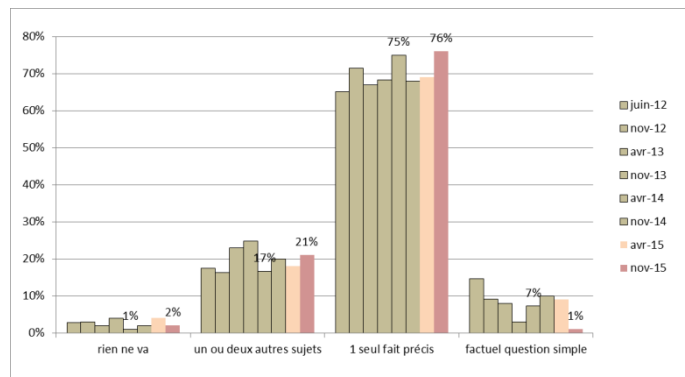
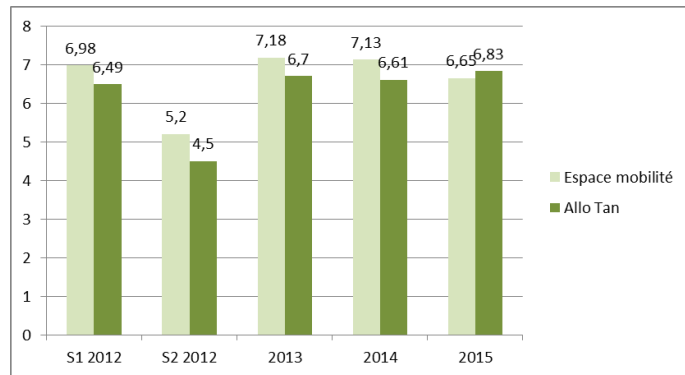
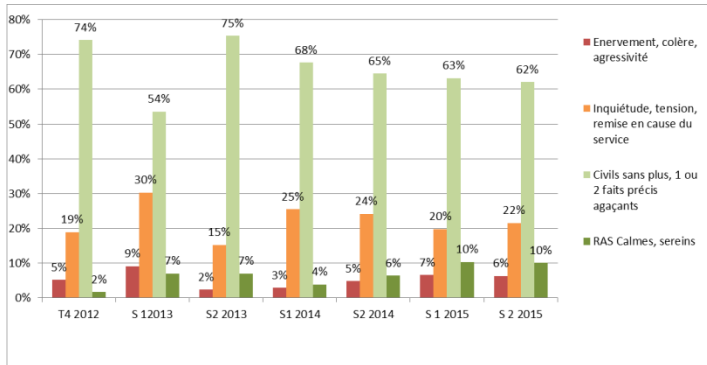


4_





Remontées du personnel terrain : baromètre interne



- **Service contrôle et agents commerciaux** : leur perception de l'état d'esprit et de la satisfaction des clients
- Thèmes sur lesquels ils sont sollicités (ex demande souscription abonnement /internet, pannes DTT, fonctionnement appli, utilisation mon espace etc)

Ex : une rentrée 2012 difficile pour les clients et pour les agents

- Réclamations : analyse de la tonalité du contenu (agressivité, émotion,) et nombre de sujets abordés dans la réclamation
- Presse et web : sujets et tonalité .. ex

Agressions: 33 articles, dont 12 sur l'arrêt à la demande. Vocabulaire : malmenés, bousculés, mordus... « harcèlement » et « menace de mort »
Colis suspects = belle pagaille (9)

Travaux d'été : galère et exaspération (13) c'est parti ou c'est fini (3)

Grèves : annonces simples

Tarif solidaire : grogne des retraités

Web : Buzz conducteur et inconnu du tram



Les réseaux sociaux



- « Mes humeurs Tan » : essai de co-construction et partage entre voyageurs

- **Appels à contribution pour**

Des campagnes construites par les clients eux-mêmes

La une des fiches horaires

Débattre des incivilités

Partager des bons plans, des émotions

Inviter les clients à s'informer mutuellement

236 000 visites
7 152 visites / mois en moyenne

1,9 million pages vues

Mes Humeurs Tan
Janvier 2013 – Septembre 2015

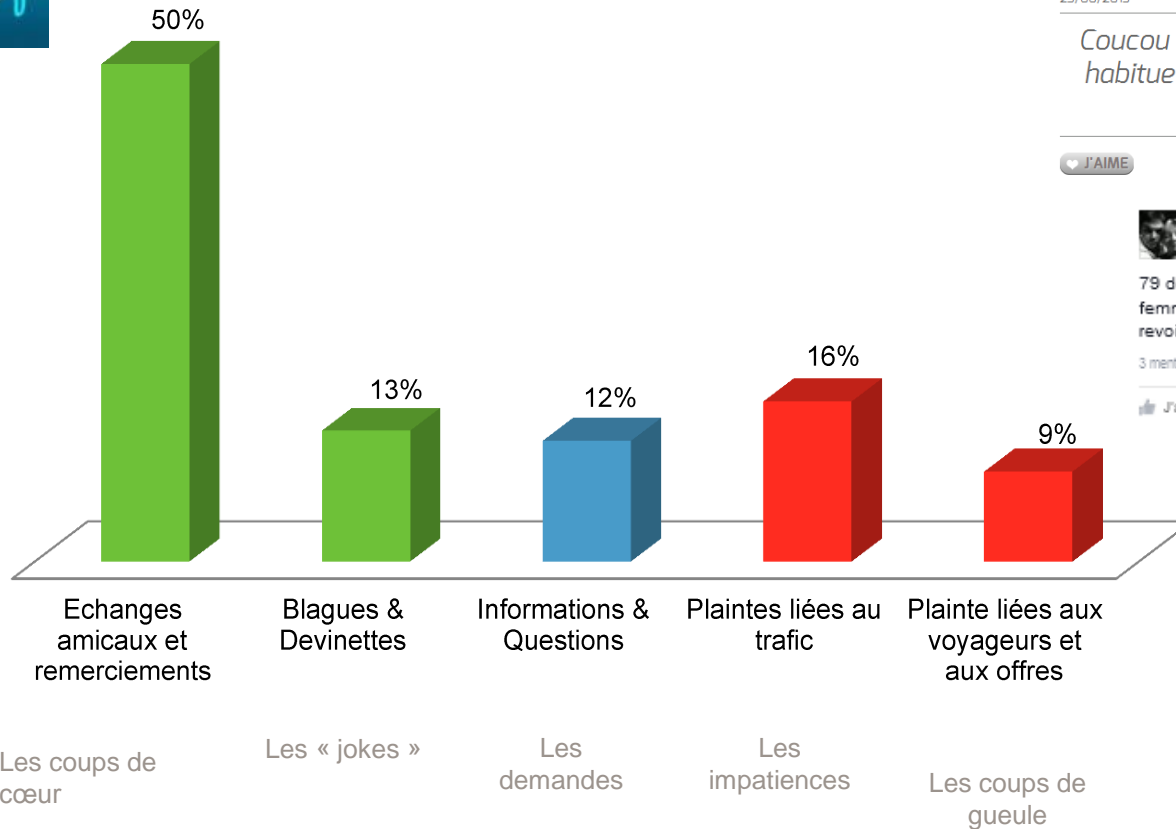
3 094 inscrits
1 935 contributeurs

6 139 photos
2 737 photos hors concours



Répartition des posts sur Mes humeurs TAN

Janvier 2013 – Septembre 2015



Exemples de coups de cœur

@Alice
23/08/2013

Partager cette humeur sur

Coucou ! C'est vendredi ! Et ma petite place habituelle dans le 22 est dispo. Ô joie. Bon soleil !

J'AIME

via [Le site](#) 0 56 3



Christine Danieau-Logeais · Mes Humeurs Tan

6 octobre 2014 ·

79 de 7h50 orvault bourg quel bonheur d avoir un chauffeur femme de bonne humeur le lundi matin qui dit bonjour et au revoir bonne journée a tout le monde !bon lundi

3 mentions J'aime

J'aime

Commenter

Partager



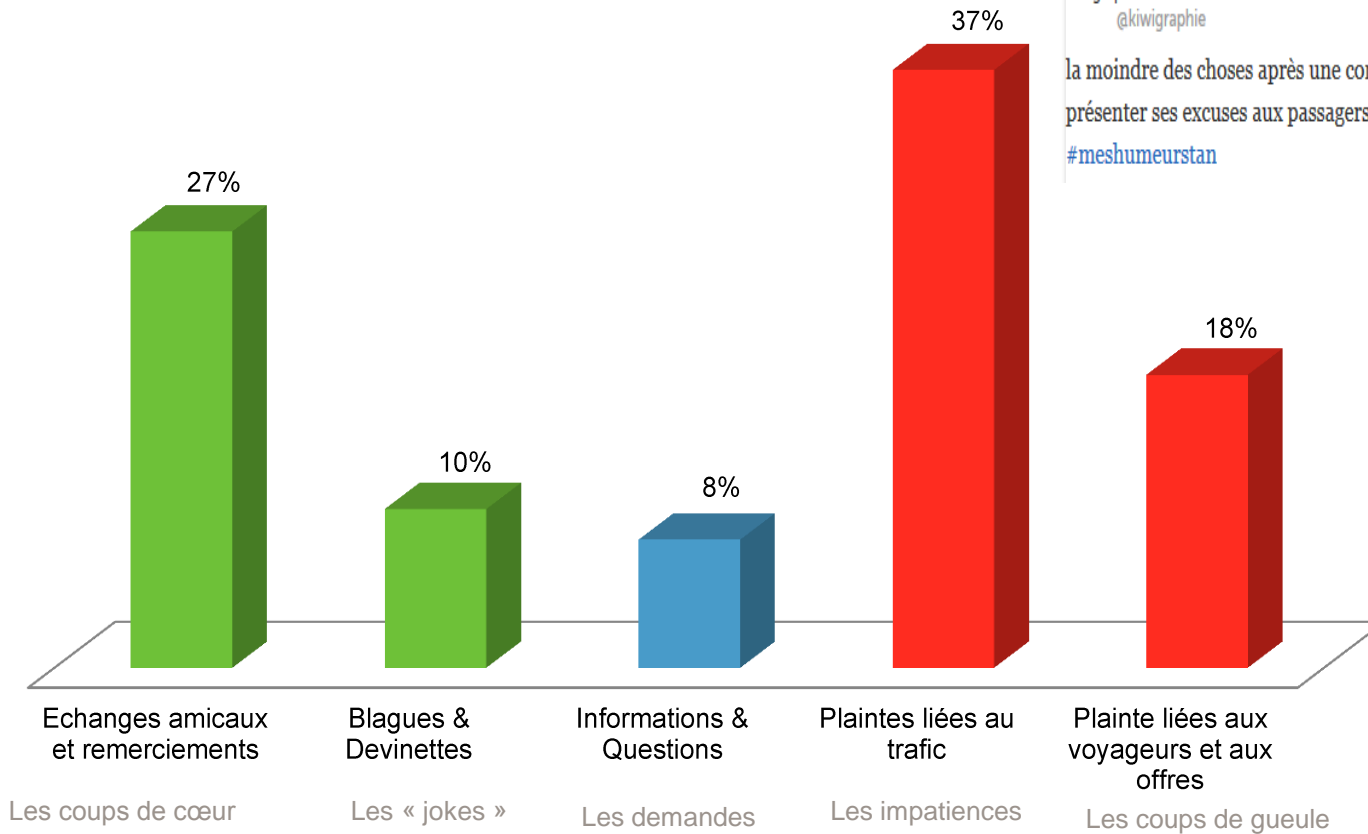
Répartition des posts sur Twitter



Exemples de plaintes

Mariebfloch
@Mariebfloch
[#meshumeurstan](#) Site saturé, appli qui ne marche pas, allotan saturé.
La journée débute bien

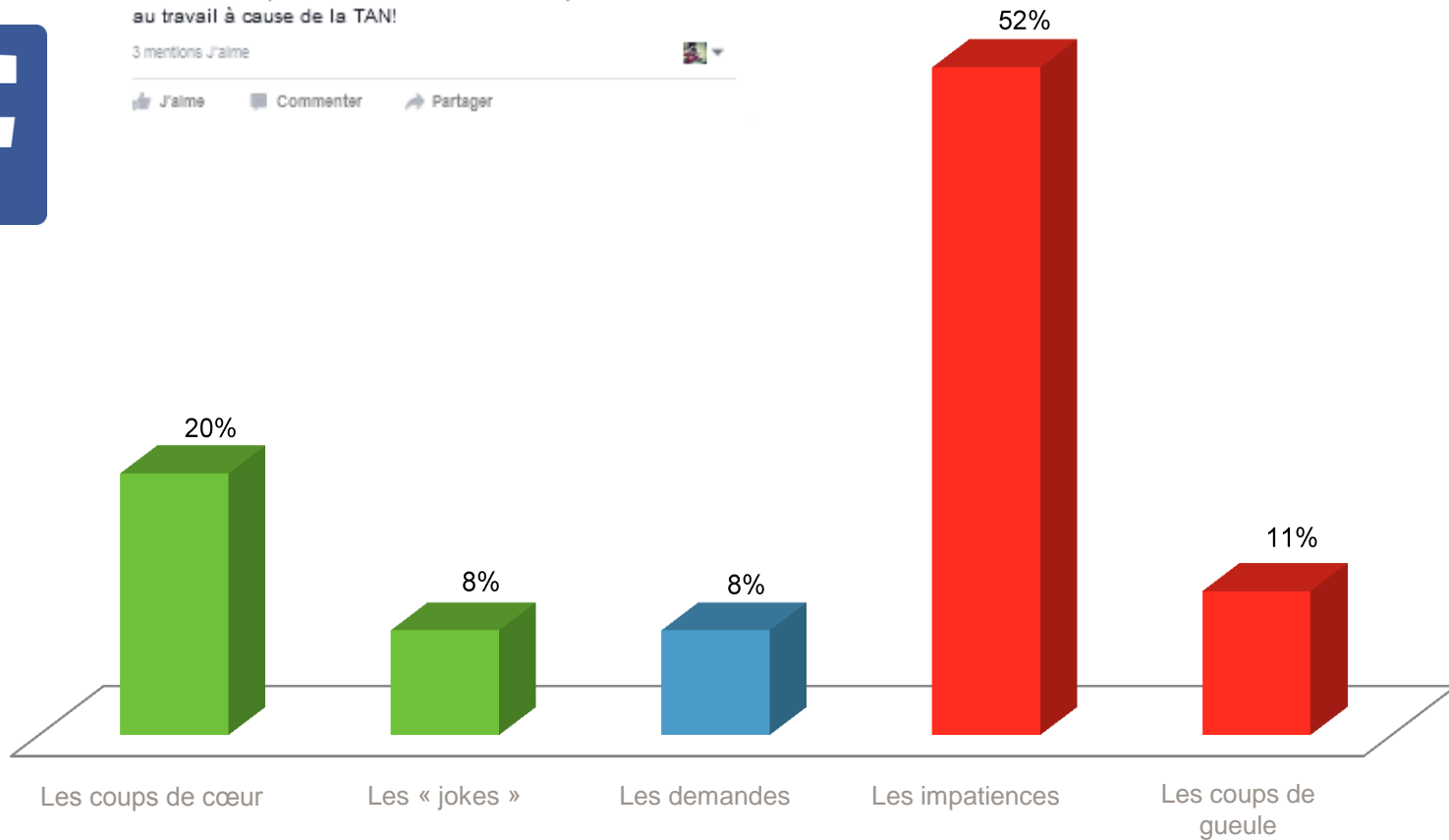
kiwigraphie
@kiwigraphie
la moindre des choses après une conduite maladroite, c'est de
présenter ses excuses aux passagers qui ont chuté non ?
[#meshumeurstan](#)



Répartition des posts sur Facebook

Janvier 2013 – Septembre 2015

Exemples de « coups de gueule »



Etudes ad hoc



• Libertan :

Séries de tables rondes en janvier 2011
 Idem à l'été 2011 (validation à bord ou à quai)
 Evaluation en 2014

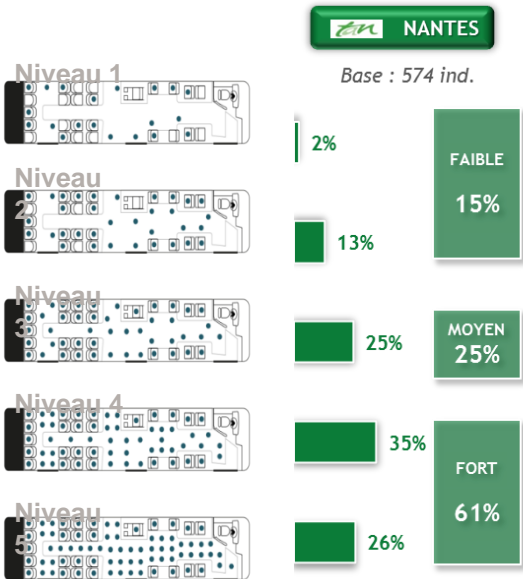
• Perception stations tram

(fonctionnalités , sentiment de sécurité, image)

• Détail de la notion de confort selon les modes

• Faut il

De la musique à bord ?
 Des services sur P+R ?
 Etc..



Exploitation des résultats

Satis globale 80%
Tram et BusWay 86%
Chronobus 82%
Bus 74%

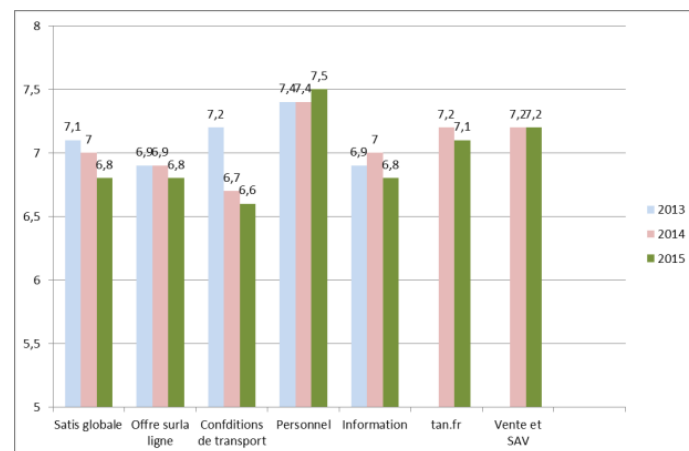
Le réseau TAN donne envie de l'utiliser 7,5 /10

Car pour les voyageurs,

•utilité « *Je voyage où je veux, rapidement, facilement* » 53%

•performance « *J'attends peu et je peux compter sur la ponctualité, à toute heure* » 26%

Sont les deux attendus majeurs



Les résultats d'enquête sont diffusés

Auprès des acteurs concernés : un outil de management

- résultats relatifs à leur secteur d'activité
- vision globale des résultats

Revue de direction

- Evolution sur plusieurs années et points saillants de l'année
- Identification de tendances plus structurelles

Au comité tri partite

- Idem revue de Direction

Sur les supports d'information interne

Auditeurs qualité

+ Exploitation particulière à la demande, sur des sujets précis

Orientation de l'action

- Exemples de sujets traités ou en cours de traitement

- Amélioration de l'exploitation L1
- Rénovation rames Alstom
- Rénovation bancs stations tram
-
- Adaptation contrôle et prévention
- Ajustement annuel des lignes et horaires
- Fonctionnement appli TAN
- Respect des correspondances
- Gestion information en situation perturbée
- Souscription contrats par internet
- Calendrier commercial mieux adapté aux rythmes actuels
- Meilleure interactivité entre TAN et clients sur les réseaux sociaux ?

- Exemples d'attentes voyageurs prises en compte et qui nécessitent un temps plus long

- Capacité matériel roulant en général, dont BusWay
- Amélioration L2-L3 à la station Commerce
- Rénovation Stations trams,
- Sonorisation des stations les plus stratégiques

Dans tous les cas de figure, cela ne va jamais assez vite aux yeux des utilisateurs qui se manifestent !



Merci de
votre
attention