



COPIL NF SERVICE

**Préparation de l'audit des 29 et 30
juin 2015**

25
mars
2015

Émetteur : Antony Perthuis /
DQP



Plan de la réunion

- ⦿ Bilan des résultats et des situations inacceptables NF Service : tendance, points de fragilité
- ⦿ Réclamations de la période, résultats obtenus pour les stations et rames de métro : tendance, points de fragilité, pistes d'amélioration
- ⦿ Suivi des actions définies au comité technique n°2
- ⦿ Suivi des réponses apportées au rapport d'audit 2014

Ce qui est attendu du comité technique métro n°3...

En vue de la préparation de l'audit 2015 et des 10ans du certificat :

- ⦿ Imaginer et valider de nouvelles pistes de progrès (selon les fragilités identifiées)
- ⦿ Consolider le plan d'actions défini au comité technique n°2 : confirmation des axes de progrès, des moyens et des délais de mise en œuvre
- ⦿ Finaliser la mise en œuvre des actions engagées pour répondre aux constats d'audit 2014
- ⦿ Préparer vos équipes pour cette échéance

Résultats et situations inacceptables dans NF Service



CRITERES	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14	12 DM fin 2014	12 DM fin 2013	SEUIL NF SERVICE
<u>C1</u> : Information permanente en station	100,0%	100,0%	89,7%	100,0%	100,0%	100,0%	96,6%	97,5%	90%
<u>C2</u> : Information permanente module de transport	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	99,9%	99,8%	98%
<u>C4</u> : Attente des trains	99,9%	99,9%	99,8%	99,7%	99,4%	99,4%	99,6%	99,7%	98%
<u>C5</u> : Disponibilité des distributeurs	99,4%	99,5%	99,1%	99,5%	99,4%		97,8%	97,6%	95%
<u>C6</u> : Disponibilité des valideurs	99,2%	95,5%	97,0%	96,9%	97,9%	96,1%	98,3%	98,1%	95%
<u>C7</u> : Disponibilité des ASC et EM	95,6%	96,8%	96,4%	96,1%	95,9%	95,9%	96,3%	96,0%	92%
<u>C8</u> : Etat et propreté des stations	85,7%	90,2%	90,4%	94,5%	94,0%	97,1%	91,3%	91,0%	85%
<u>C9</u> : Etat et propreté des rames	88,9%	90,9%	88,1%	88,0%	86,9%	89,0%	88,2%	88,5%	85%
<u>C10a</u> : Taux de charge	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90%
<u>C15</u> : Gestion des réclamations	94,0%	75,2%	94,8%	100,0%	100,0%	100,0%	91,5%	87,3%	80%
<u>C11</u> : Accueil téléphonique	87,5%	87,5%	82,5%	95,0%	92,5%	95,0%	89,6%	91,7%	85%
<u>C12</u> : Information à distance	40,0%	35,0%	30,0%	60,0%	60,0%	75,0%	54,4%	77,7%	85%
<u>C13a</u> : Information en cas de situation perturbée prévue					100,0%		91,2%		85%
<u>C13b</u> : Information en cas de situation perturbée inopinée	100,0%	100,0%	92,8%	94,7%	94,1%	96,7%	93,3%	94,4%	85%
<u>C14</u> : Lutte contre la fraude	1,5%	1,5%	1,7%	2,5%	2,3%	2,0%	2,1%	2,2%	1,50%
<u>C16</u> : Taux de charge en heure creuse	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,4%	85%
<u>C17</u> : Agence commerciale	84,1%	78,3%	77,3%	78,3%	81,7%	84,7%	79,5%	90,2%	80%
<u>C10b</u> : Taux de charge	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,5%	93,6%	85%

critère 12 : résultat très en dessous de l'objectif
critère 17 : résultat passe sous l'objectif en décembre 2014

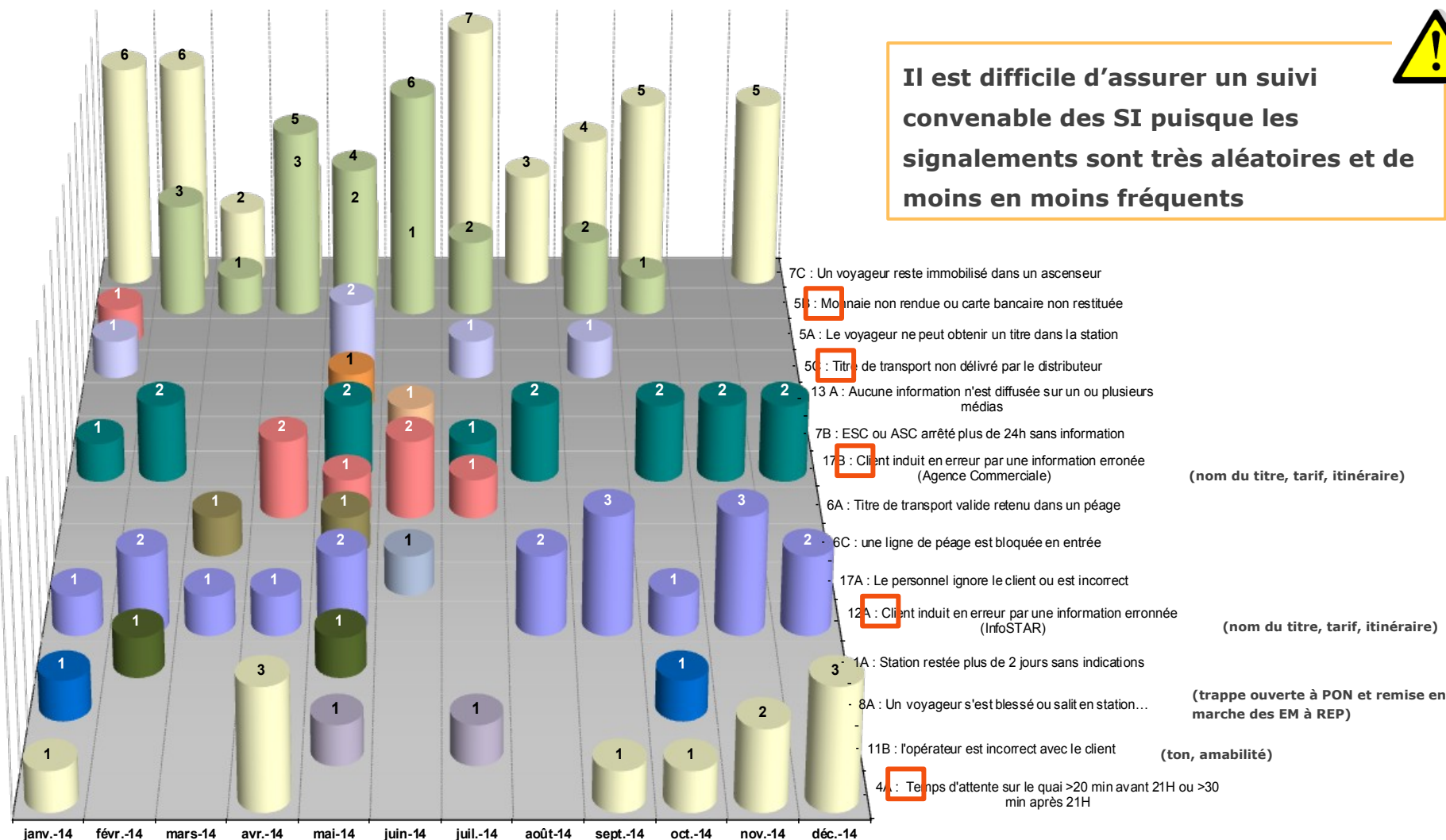
critère 6 : baisse des résultats à compter d'août 2014
critère 8 : retour à un bon niveau après une baisse constatée l'été 2014
critère 9 : résultats stables mais juste au dessus du seuil NF
critère 15 : résultats variables mais en progression
Critère 10b / 16 : le trafic augmente, les résultats progressent

Tous les autres critères : résultats stables et très au dessus du seuil NF

Résultats et situations inacceptables dans NF Service

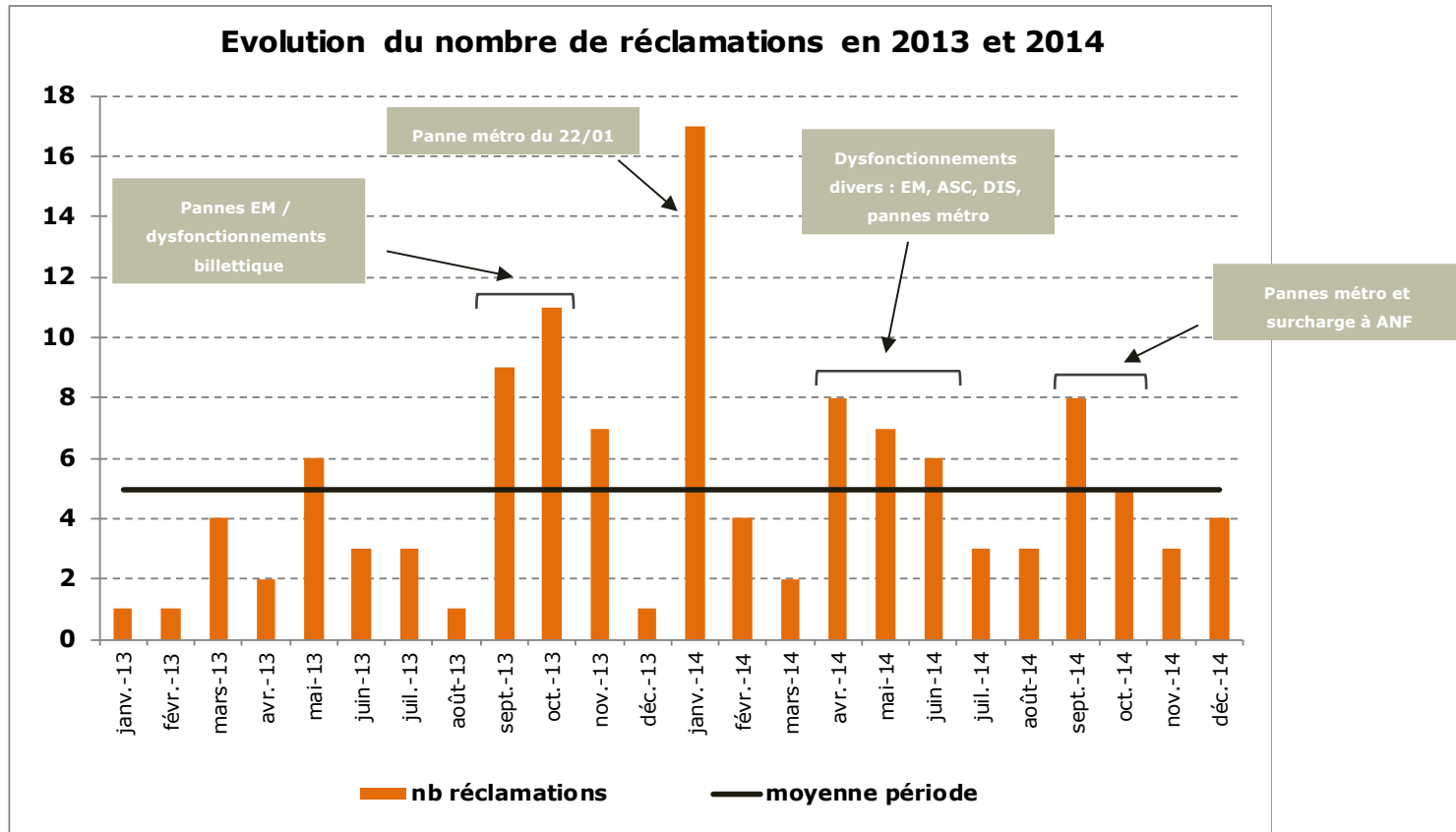


Il est difficile d'assurer un suivi convenable des SI puisque les signalements sont très aléatoires et de moins en moins fréquents





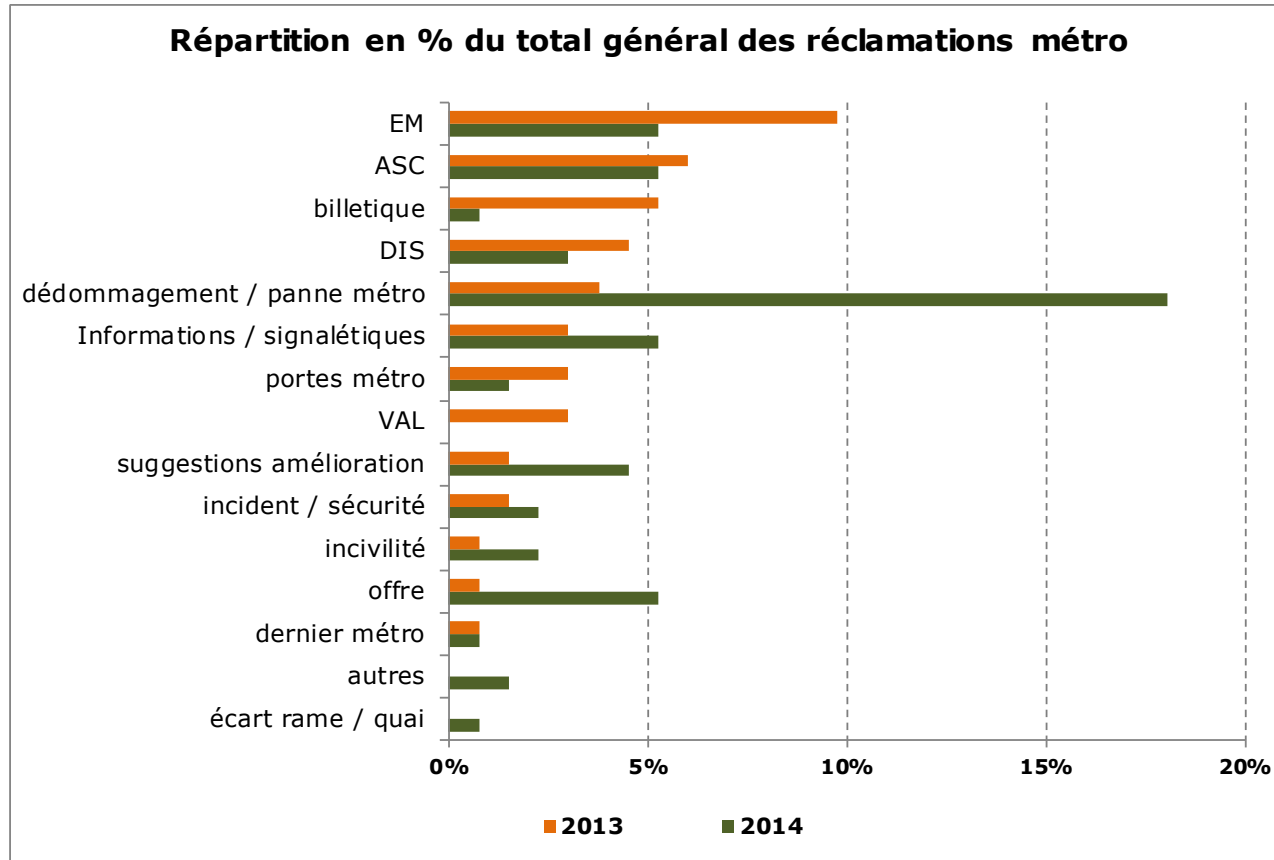
Les réclamations clients de la période



- 5 réclamations reçues chaque mois en moyenne sur la période : 58 en 2013 et 75 en 2014 (une augmentation de 29%)



Les réclamations clients de la période



- Des clients à priori plus exigeants en 2014 : augmentation des suggestions d'amélioration (offre et service), forte sensibilité aux arrêts métro.
- Le fonctionnement des équipements et la facilité d'accès au service restent des attentes prioritaires (part des réclamations EM, ASC, DIS, information)



Axe de progrès « accessibilité » : les réclamations PMR

Date / équipements

Motifs de la réclamation

Réponses apportées



04/04/2014
ASC station HFR

Déclenchement de l'alarme « surcharge » et blocage de l'ascenseur suite à l'entrée d'un PMR. Déblocage PMR par l'agent d'intervention

Courrier d'excuses + intervention du sous-traitant pour réglage de l'alarme « surcharge »



16/04/2014
ASC station GAR

Panne de l'ascenseur à la station GARES. Impossible pour le PMR de descendre sur le quai. Celui-ci est contraint de prendre le bus

Courrier d'excuses + rappel des faits + argumentaire sur nécessité de faire intervenir le s/traitant dans ce cas et volonté d'intervenir efficacement



14/08/2014
Portes rame station VU

Blocage d'un PMR dans les portes du métro lors de la fermeture. Le fauteuil se coince dans le rebord de la rame + fermeture des portes sur les jambes. Un voyageur aide cette PMR à se dégager. Pas de blessures mais personne choquée

Courrier d'excuses + argumentaire non adapté sur le « défaut porte » et « temps d'ouverture de porte »



18/09/2014
ASC station HFR

Idem au 04/04/2014. La PMR rencontre toujours des difficultés pour l'ASC de la station HFR

Courrier d'excuses sur les autres sujets de la réclamation mais aucun argumentaire pour ce motif



16/10/2014
Rames métro

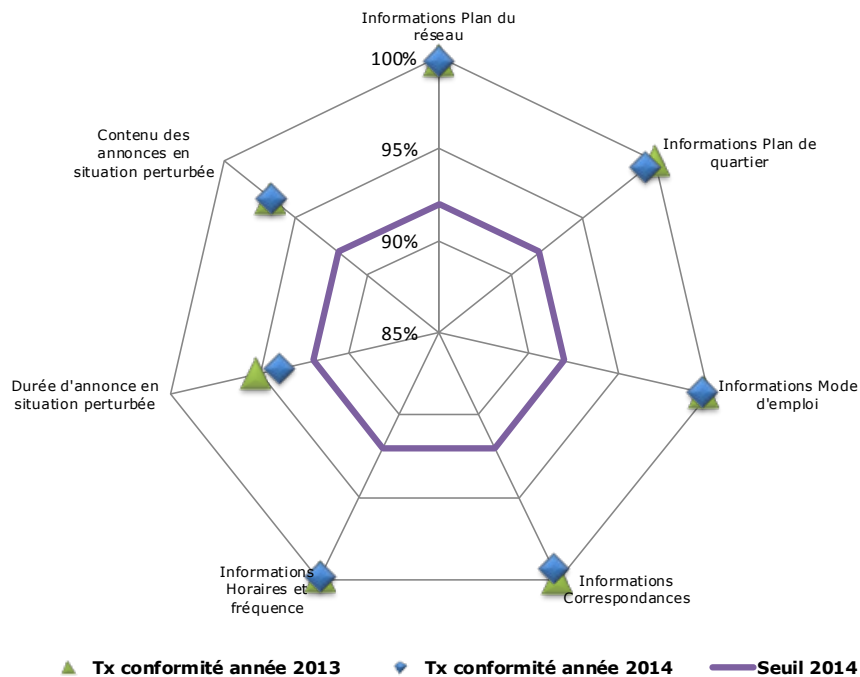
Temps de fermeture des portes trop court pour les résidents d'une maison de retraite, entraînant de fortes difficultés d'accessibilité

Rdv programmé entre responsable DEX métro et ergothérapeute du centre pour expliquer cette situation

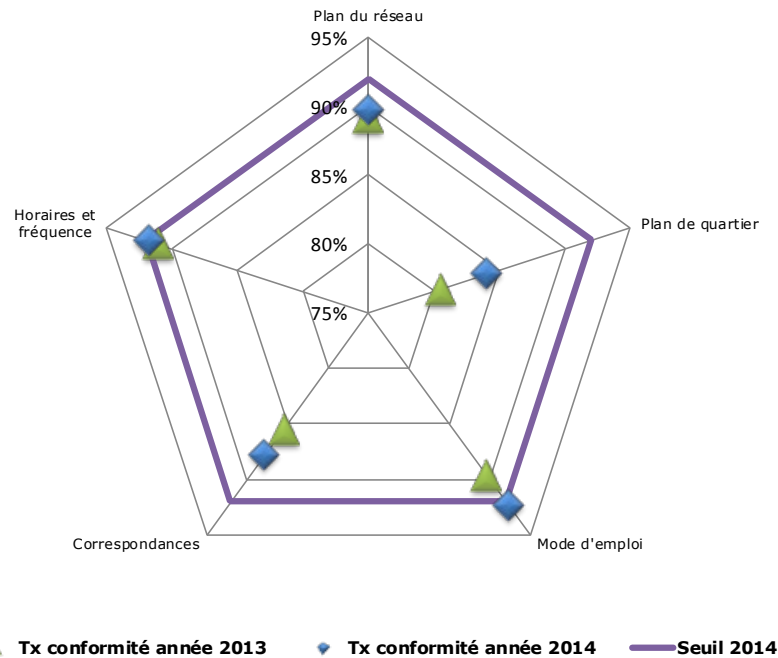


Analyse des résultats obtenus pour les stations de métro

Résultats sous-critère Information en station



Etat et propreté signalétiques

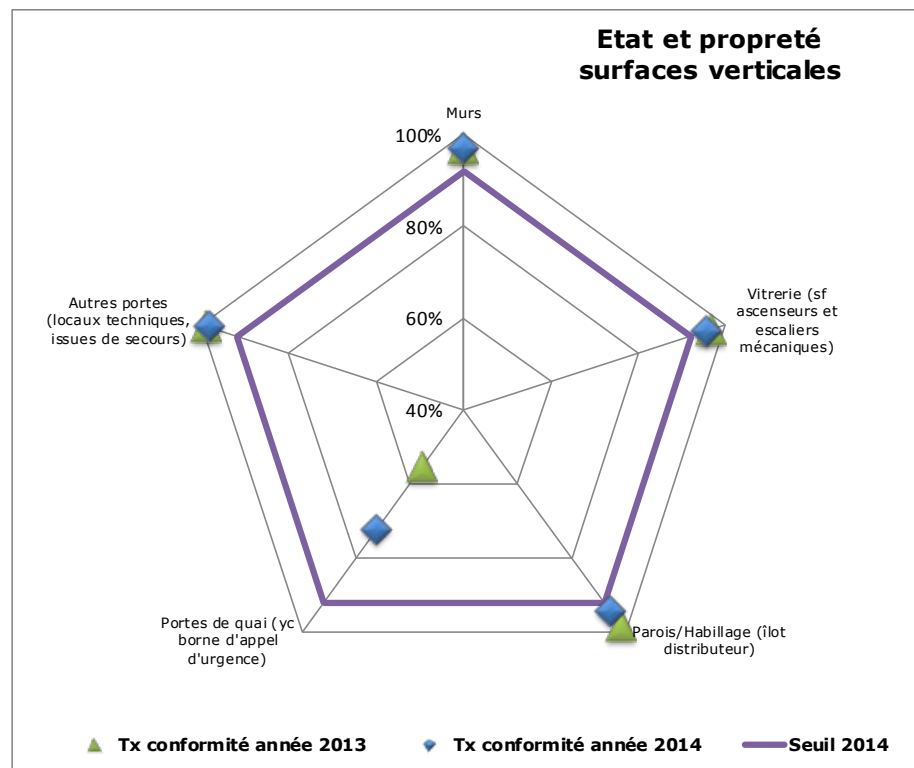
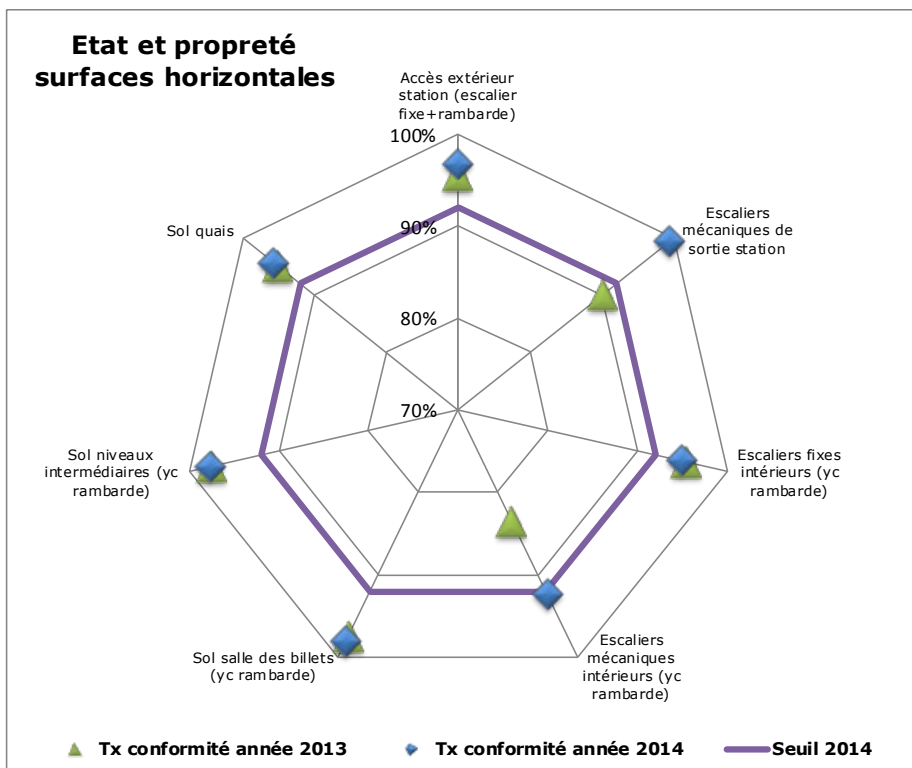


- Qualité de l'information : légère baisse du résultat pour la fréquence des messages diffusés en cas d'arrêt du métro
- Etat et propreté des signalétiques : une amélioration des résultats en 2014

➡ **Réalisé : rappel aux enquêteurs RM de mieux estimer les gravures sur les panneaux**



Analyse des résultats obtenus pour les stations de métro



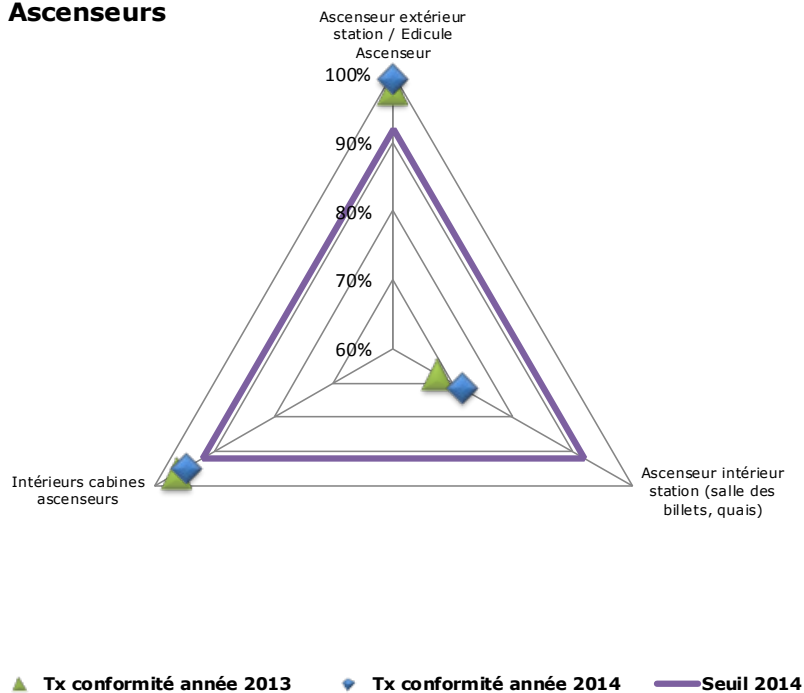
- Surfaces horizontales : amélioration de l'état et propreté des EM en 2014
- Surfaces verticales : amélioration de l'état des portes de quai en 2014

➡ **Réalisé : fin de la rénovation des EM extérieurs en 2014 et réflexion autour d'une modulation de l'exigence RM concernant les gravures sur les portes de quai (à compter du T2 2014)**

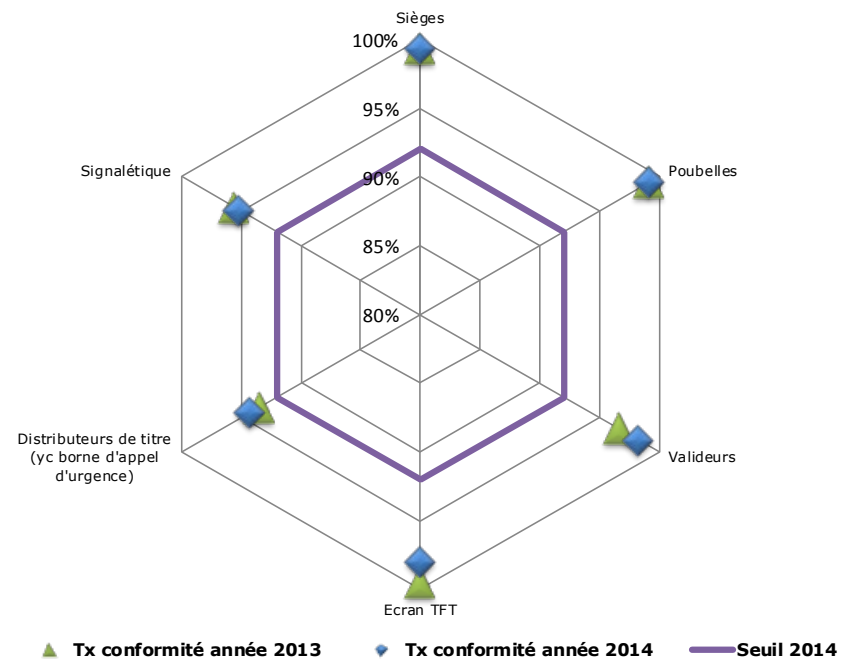


Analyse des résultats obtenus pour les stations de métro

Etat et propreté Ascenseurs



Etat et propreté équipements



- Ascenseurs : amélioration de l'état de l'intérieur en 2014
- Equipements : baisse du résultats pour les écran TFT en 2014

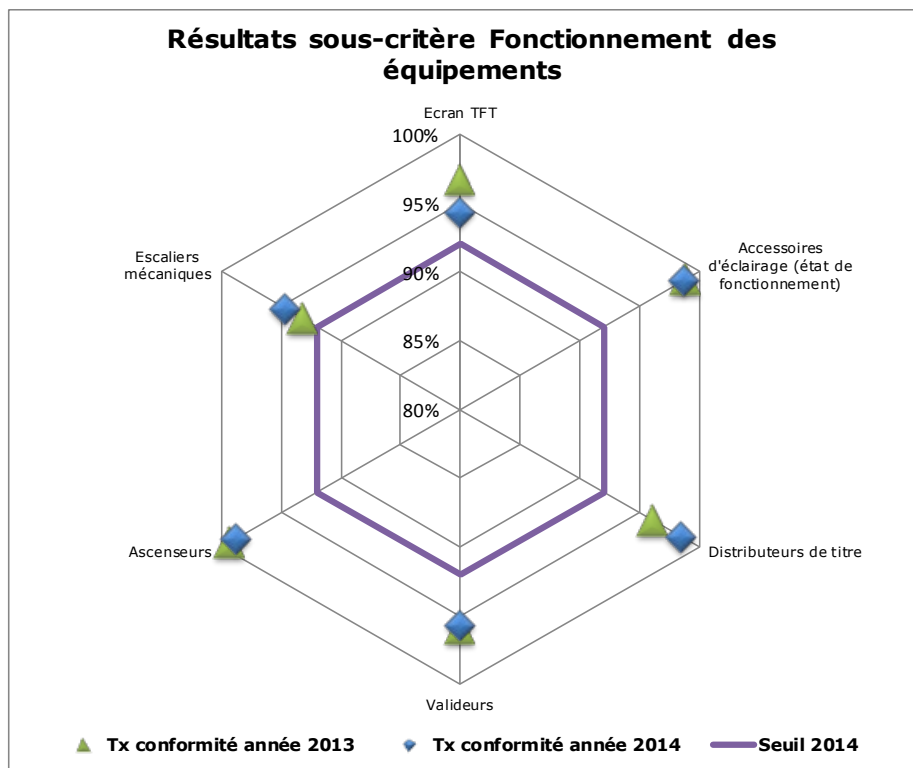


Réalisé : réflexion autour d'une modulation de l'exigence RM concernant les gravures à l'intérieur des ASC (à compter du T3 2014)

A prévoir : quelle possibilité pour les écrans TFT?



Analyse des résultats obtenus pour les stations de métro



- Scores en progression pour DIS et EM (idem à la progression enregistrée dans NF) et en baisse pour le fonctionnement des écrans TFT

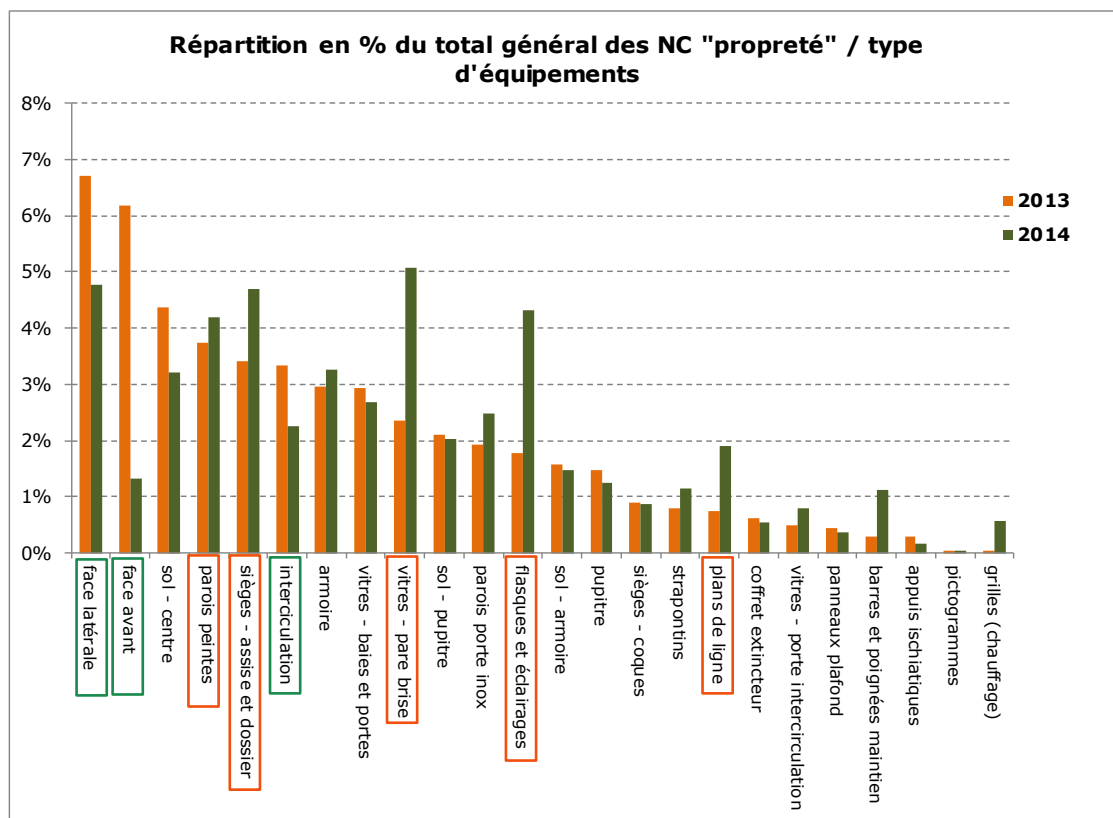


Réalisé : corrections apportées pour une partie des problèmes de billettique

A prévoir : Quelle possibilité pour les écrans TFT?



Analyse des résultats obtenus pour les rames de métro

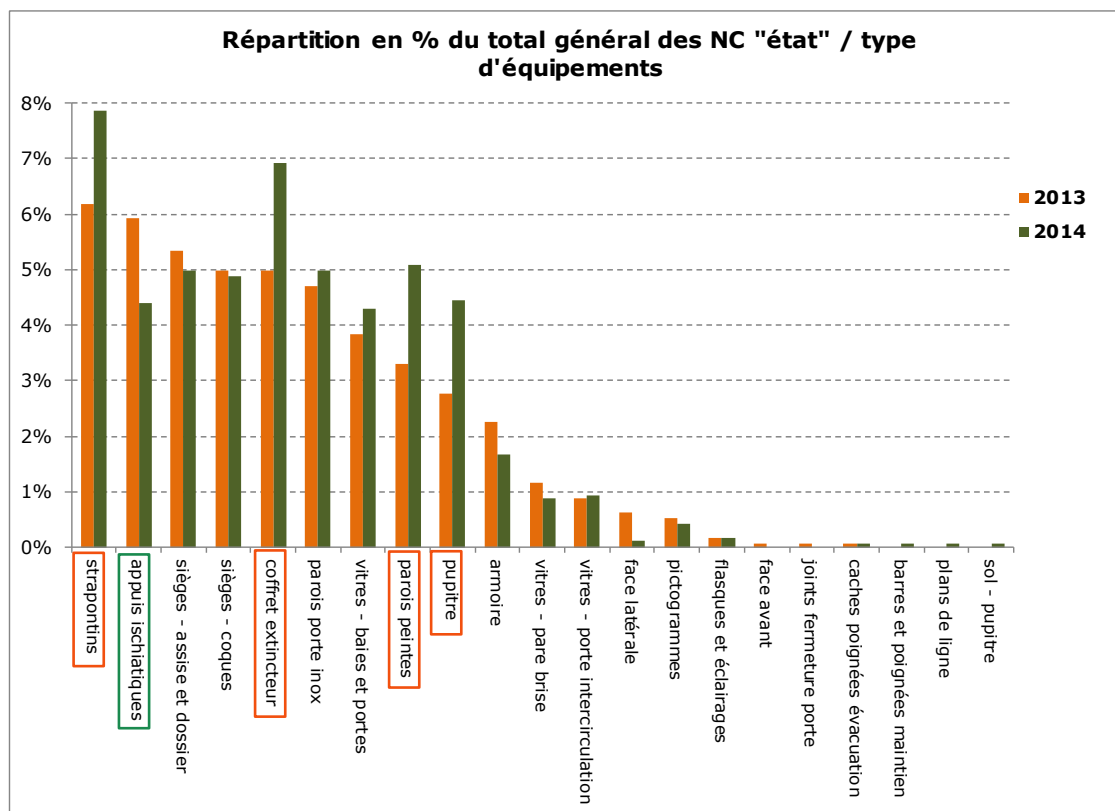


- Amélioration de la propreté extérieure des rames excepté pour la vitre pare-brise
- Baisse de la propreté des assises (déchets + traces), parois et flasques d'éclairages

➡ **Réalisé : ajustement du référentiel de mesure avec la DMIP pour mieux évaluer l'usure des sièges**
A prévoir : quelles corrections possibles pour améliorer la propreté de ces équipements? Pour éviter aussi l'accumulation des journaux gratuits dans les rames?



Analyse des résultats obtenus pour les rames de métro



- Augmentation des gravures sur les parois et les coffrets extincteur
- Constat fréquent d'usure des sièges et strapontins

➡ **Réalisé : ajustement du référentiel de mesure avec la DMIP pour mieux évaluer l'usure des sièges**
A prévoir : quelle possibilité pour limiter les détériorations sur un matériel neuf?



Suivi des actions définies au comité technique n°2

Problématiques	Pistes d'amélioration	Pilote	Avancement
 Remontées des situations inacceptables	1/ Automatisation via MAINTA et AMELIA 2/ Envisager un rappel via une formation qualité pour les IQS?	DEX / DQP	Pas de budget pour développer une automatisation
 Les bips des valideurs ne sont pas suffisamment audibles (comité tripartite NF 2014)	Mise en place d'un nouveau matériel billettique devant permettre de solutionner cet aspect	DMIP	?
 Augmenter le temps de fermeture des portes ASC pour dissuader les voyageurs pressés d'emprunter ces équipements (comité tripartite NF Service)	Une petite augmentation de la temporisation est prévue en relançant par exemple un nouveau cycle de fermeture des portes	DMIP	?
 Cas des pannes VAL/DIS/ASC ou EM cumulées, lors des journées de fort trafic	Mettre en place une veille active dans les stations majeures lors des journées de fort trafic (rôle des IQS, Kway Bleu, Contrôleur, AmiSTAR) + astreinte DMIP	DEX / DMIP	?



Suivi des actions définies au comité technique n°2

Problématiques

Pistes d'amélioration

Pilote

Avancement



Dysfonctionnements billettiques entraînant des problèmes d'achat sur les TVM

1/ Intégrer de nouvelles exigences dans le cahier des charges des sous-traitants
2/ Faire réaliser des tests par le fournisseur avant chaque mise en œuvre d'une évolution matériel

DMIP / DCMI

?



Dysfonctionnements billettiques entraînant l'impossibilité de suivre un critère obligatoire dans NF Service

Aucune donnée de transactions depuis décembre 2014

SG / DCMI

?



Etat et netteté des stations de métro

Mise en place progressive d'un plan d'action entre RM / DMIP / DQP pour hiérarchiser les zones à traiter et préciser les moyens à mettre en œuvre

DMIP / DQP

?



Suivi des actions définies au comité technique n°2

Problématiques

➡ **Accessibilité des stations de métro lors de la mise en place de chantiers spécifiques (rénovation EM intérieur, PEM gares...)**

Pistes d'amélioration

- 1/ GT « processus accessibilité stations »
- 2/ Intégrer la prise en compte de la gêne clientèle dans les AT
- 3/ Identifier les contraintes chez les Amistar et mieux préparer leur interventions
- 4/ Travailler sur le règlement et la charte des travaux du métro, pour y intégrer les exigences d'informations et d'accompagnement voyageurs
- 5/ Identifier le mode de coordination du processus de gestion globale des travaux sur la ligne a (Quelles actions auprès de RM, respect contrat sous-traitance, coordination IV / CRC / réseau bus, fréquence réunions de chantier...)

Pilote

DQP

DMIP

DEX

DMIP

DMIP

Avancement

?

Suivi des réponses apportées au rapport d'audit 2014



Écarts constatés	Actions d'amélioration engagées	État d'avancement
Remarque n°1 : résultats du critère « information à distance »	Poursuite de la démarche d'actions / analyse + augmentation de l'échantillon d'enquêtes avec passage de 10 à 20/mois + réflexion autour de la notation avec passage d'un mode binaire à une notation variable	En cours
PS n°1 : C13a Information en situation perturbée prévue, trop peu de mesures	Élargissement du périmètre incluant les modifications exceptionnelles de l'offre + mise à jour de la méthode de mesure et de documentation correspondante	Réalisé
PS n°2 : système de mesure, nombreuses manipulations de ressaisie et de fiches papiers	En attente de la refonte du système de mesure via le développement du système qualité + documentation des opérations de calculs dans les modes opératoires présentant un risque potentiel	Réalisé
PS n°3 : état et propreté des ascenseurs, nombreuses gravures et propreté des coffrages	?	A définir
PP n°1 : envisager la formalisation d'un processus de qualification et requalification des enquêteurs interne	Risque de perte de savoir à priori considéré comme faible. Peut-on envisager un rappel des exigences NF via une formation spécifique dédiée à ces publics? (comptages voyageurs)	A définir
PP n°2 : erreur dans un coefficient de pondération pour le mode opératoire « MO/NF/M/08 ind 10 »	Correction effectuée dans le mode opératoire	Réalisé

Suivi des réponses apportées au rapport d'audit 2014



Écarts constatés	Actions d'amélioration engagées	État d'avancement
PP n°3 : Consolidation du cheminement des opérations de calcul et de ressaisie sur les points clés des étapes	Documentation des différentes étapes de calculs effectuée pour répondre au PS n°2	Réalisé
PP n°4 : C9 Etat et propreté des rames, mieux cadrer les mesures entre l'extérieur et intérieur	Modification effectuée sur la fiche de mesure et les référentiels correspondants	Réalisé
PP n°5 : Agences et CRC, développer les pratiques d'accueil et personnaliser cette dernière avec la présentation du prénom. Amélioration de l'agencement des agences du type HFR avec un hygiaphone coupant la relation client.	?	A définir
PP n°6 : CRC, calcul du taux de Qualité de Service mesuré en continue par l'outil téléphonie, étendue de la mesure sur l'apm afin de donner une vision de toutes les périodes, exploitation de la fiche tandem sur les résultats chiffrés à minima	?	A définir
PP n°7 : optimisation de l'utilisation de multiples mains-courantes au PCC	L'organisation actuelle semble adaptée aux besoins des opérationnels	Réalisé
PP n°8 : C2 et C9, évaluation des rames métro, veiller à mesurer 6 rames différentes	Correction réalisée dans les modes opératoires + brief des enquêteurs concernés	Réalisé



A noter ...

Audit NF les 29 et 30 juin 2015
Présence indispensable des responsables de service aux
réunions d'ouverture et de clôture