



Revue qualité STAR

Bilan des résultats qualité 2016

**03 Mai
2017**

Comité de Direction
Émetteur : Antony Perthuis /
DQP

Plan de la revue qualité

- ⦿ Faits marquants
- ⦿ Intéressement qualité contractuelle 2016
- ⦿ Résultats 2015 / 2016 et plans d'amélioration

1 – Faits marquants de la période

Des niveaux de service élevés, un service public apprécié des voyageurs.

Enquête satisfaction
novembre 2016 :
Le résultat s'approche
des plus-hauts, tant
dans l'absolu que par
comparaison aux
autres réseaux

⊙ Qualité contractuelle :

A fin 2016 :

- Les scores progressent pour les critères « état et propreté des bus », « ponctualité des bus », « pannes en ligne », « état et propreté des rames »
- Ils sont en retrait pour le critère « accueil et vente de service »
- Les autres critères restent stables et de bonne tenue, en légère baisse ou progression

De nombreux seuils augmentent en 2016, en intensifiant le niveau d'exigence à atteindre. Ceci est applicable pour les critères « accueil et vente de service », « conditions du voyage bus », état et propreté des bus », « taux d'immobilisation », « stations de métro » et « ponctualité métro »

1 – Faits marquants de la période

Des niveaux de service élevés, un service public apprécié des voyageurs.

Enquête satisfaction
novembre 2016 :
Le résultat s'approche
des plus-hauts, tant
dans l'absolu que par
comparaison aux
autres réseaux

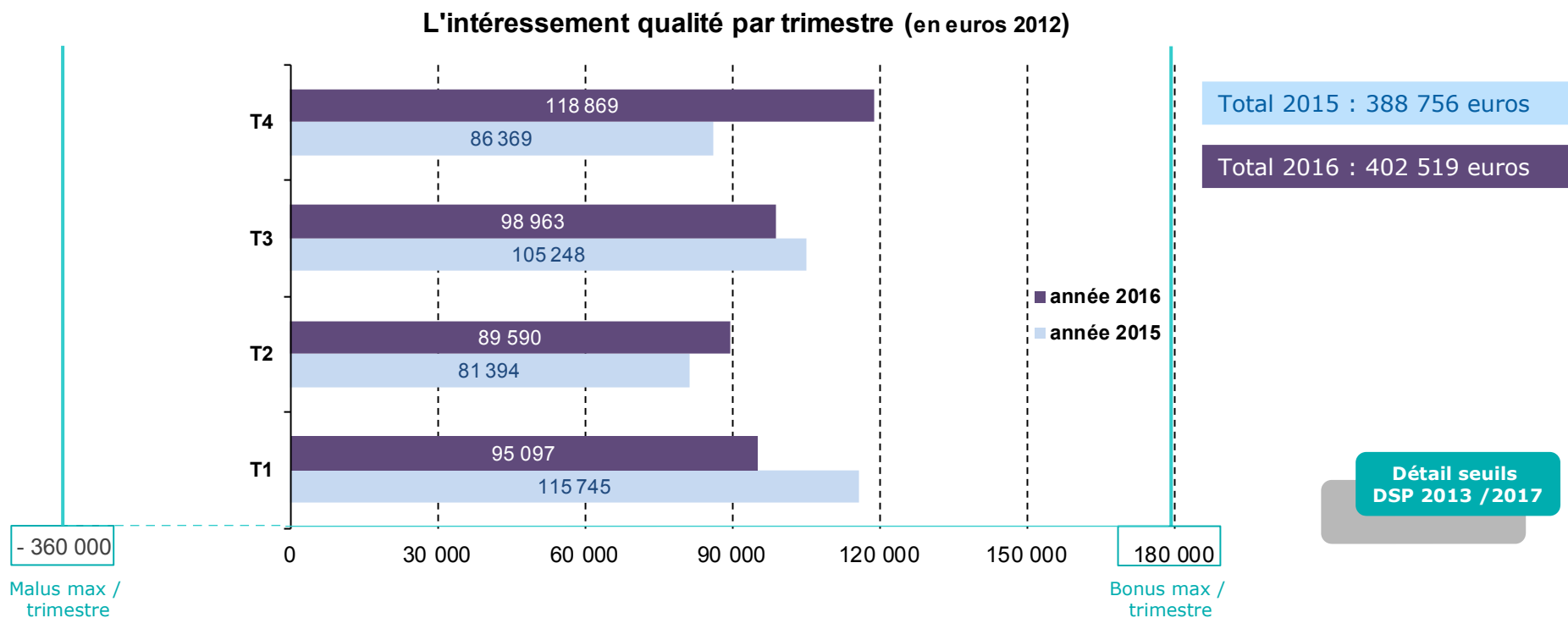
⊙ Accessibilité :

- Mise en œuvre depuis avril 2016 du processus « accessibilité stations / gestion des chantiers métro ». Ceci pour maintenir la satisfaction clients pendant la rénovation des escaliers mécaniques internes.
- NB : attention rampes PMR, malgré un plan d'action suivi et soutenu, des difficultés persistent.

⊙ Système certifié et sur mesure / NF Service :

- Poursuite de l'élaboration en cohérence avec le système qualité contractuel
- Labo de mesures en cours sur le voyage bus
- Renouvellement des certificats NF Service chez HandiSTAR et pour la ligne a de métro

2 - Qualité contractuelle / Intéressement



L'augmentation de nombreux seuils en 2016 ne bloque pas la progression constatée sur la période précédente. L'intéressement est ainsi légèrement supérieur à celui obtenu 2015.

Ceci montre les progrès réalisés.

3 – Résultats 2015 / 2016

Activité COMMERCIALE : Accueil et vente de service

année	2013	2015	2016	2017
seuil	85%	90%	92%	92%

Résultats 2016 validés

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Accueil et vente de service	Information téléphonique	90% / 92%
	Agences commerciales	
	Global critère 1	

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
95 <					< 80	97 <					< 82
	3	3	3	2	1			6	3	3	
5	3	2	2			2	3	6		1	
	6	3	3				3	6	2	1	

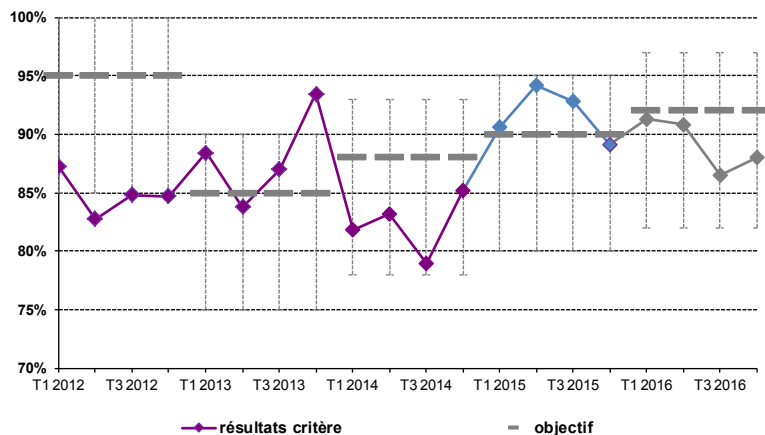
Moyenne : 91,7%

Dispersion : 2,8% (significative)

Moyenne : 89,1%

Dispersion : 3,5 % (significative)

Résultats trimestriels "accueil et vente de service"



Nouvelle augmentation du seuil en 2016.
Une nette progression des résultats est constatée fin 2014, malgré une exigence de mesure constante.
La baisse constatée fin 2015 (exigence de conseil complémentaire) se confirme toutefois en 2016

3 – Actions engagées à fin 2016

Activité COMMERCIALE : Accueil et vente de service

Année	Pistes d'amélioration	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Débriefing des enquêtes et analyse avec des agents en plus du management	DCMI / DQP	Réalisé chaque mois avec l'encadrement et les agents (2 à 5 participants)
	Management régulier par les superviseurs	DCMI	Etude des fiches qualité et jeux de rôles. Ecoute, accompagnement, reprise des agents sur des situations réelles
	Mise en place de formations « tandem » en situation de face en face + indicateur de suivi de la formation individuel	DCMI	Réalisé depuis novembre 2014 pour chaque agent 2 fois 30mn /an
	Elaboration d'un nouveau plan d'amélioration de la qualité de l'activité commerciale	X Mauvilain	Initiée

La qualité du conseil délivré par les agents s'est largement amélioré.

Précisions
enquête
satisfaction
novembre 2016 :

- L'attitude global du personnel STAR atteint un très bon score avec une note de 16,1/20 (en progression par rapport à mai 2016=15,4)
- Le service InfoSTAR baisse de 1,1 pts avec passage de 15,8 à 14,7.
- Le service internet est à nouveau en baisse, en enregistrant une satisfaction à 13,6

3 – Résultats 2015 / 2016

Activité BUS : Conditions du voyage

année	2013	2015	2016	2017
seuil	96%	96%	97%	97%

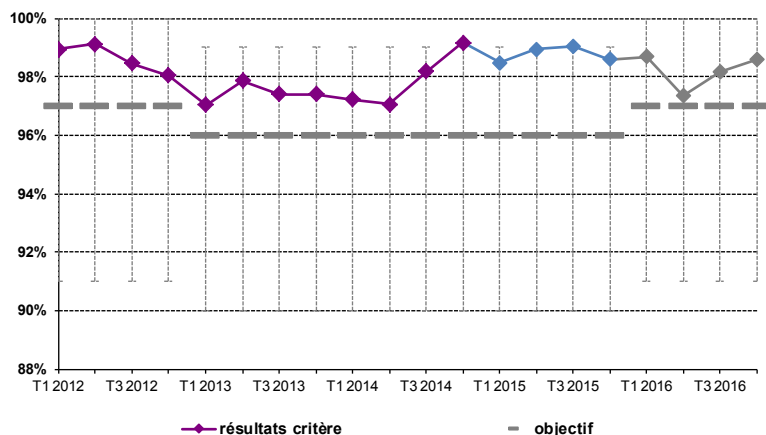
Résultats 2016 validés

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Conditions du voyage	Accueil et conduite	96% / 97%
	Charge Bus	
	Global critère 2	

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
99 <					< 90	100					< 91
7	2	3				5	6	1			
7	4	1				3	8	1			
7	4	1				3	8	1			

Résultats trimestriels "conditions du voyage"



Moyenne : 98,8 %
Dispersion : 0,8% (faible)

Moyenne : 98,2%
Dispersion : 0,7% (faible)

Le score global est stable et de bonne tenue depuis fin 2014. Une baisse est enregistrée au 2nd trimestre 2016.

Les basiques semble maîtrisés, vu la faible dispersion des résultats enregistrée sur les deux périodes (amélioration pour l'item accueil, à confirmer fin 2016).

3 – Actions engagées à fin 2016

Activité BUS : Conditions du voyage

Année	Pistes d'amélioration	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Plan d'action sur les rampes PMR	DEX / DQP	Réalisé et permanent
	Audit et suivi de la qualité de service	DEX / DQP	Suivi régulier et appui sur le référentiel qualité « certifié » présenté dernièrement aux RG
	Formation des conducteurs impliqués dans les réclamations et les accidents	DEX	Suivi très précis de l'accidentologie et des agents impliqués dans les réclamations
	Comités techniques chez les transporteurs + suivi mensuel / critères basés sur : enquêtes mystères, contrôles RLA, remontées terrain et voyageurs	DEX / DQP	1 ^{ère} vague réalisée au printemps 2016, 2 ^{nde} vague prévue à partir de novembre



Projet relation de service : groupes de travail saison 3 ciblés sur les attitudes professionnelles

Précisions
enquête
satisfaction
novembre 2016 :

- L'item « conduite des conducteurs » baisse de 1,1 pts avec passage de 13,1 à 12,2
- Le « confort en HP dans les bus » enregistre une baisse avec passage de 11,7 à 9,5

3 – Résultats 2015 / 2016

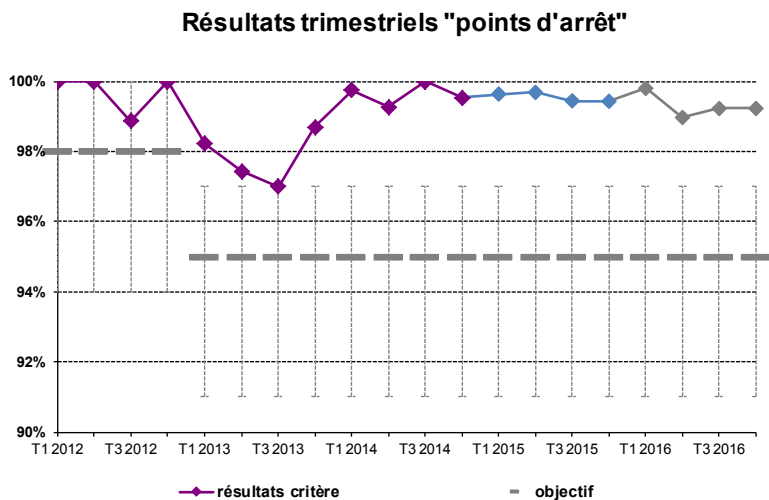
Activité BUS : Points d'arrêt

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Points d'arrêt	Information clientèle	95% / 95%
	Etat et propreté général	
	Global critère 3	

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
97 <					< 91	97 <					< 91
10						11					
10						9		2			
10						11					

Résultats 2016 validés



Moyenne : 99,4%
Dispersion : 0,5% (faible)

Moyenne : 99,2%
Dispersion : 1,1% (significative)

Stabilisation des résultats à un très bon niveau depuis 2014, confirmée en 2016 avec un intéressement qualité maximum.

La veille et l'application permanente du service contribue à cette réussite.

3 – Actions engagées à fin 2016

Activité BUS : Points d'arrêt

Année	Pistes d'amélioration	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Fiabilisation du processus Offre / méthode avec consolidation production IIV	/ DMIP	Cas de l'offre rentrée
	Développer et améliorer l'information proposée dans le cadre de la RAO	RM / DCMI	En continuité de la mise en place du schéma directeur d'information voyageur
	Optimisation de l'affichage	DCMI	Septembre 2015 : optimisation des documents d'information en fonction des espaces disponibles
	Nouveaux équipements aux points d'arrêt	DCMI	450 poteaux installés depuis septembre 2015
	Participation active de l'équipe IIV et de son responsable aux contrôles qualité mensuels	DCMI	Activité chronophage mais nécessaire car contrôle contradictoire (réponse apportée en direct)
	Mise en place d'un nouveau référentiel qualité	DQP	Réalisé en novembre 2015

• Nombreuses actions de maintenance sur les BIV : résolution de problèmes radios et de batteries...

• Expérimentation d'utilisation de panneaux solaires, d'écrêteurs de tension

➤ Augmentation nette de la disponibilité (84%=>94%) maintenue depuis février 2016.



3 – Résultats 2015 / 2016

Activité BUS : Etat et propreté matériel roulant

année	2013	2015	2016	2017
seuil	91%	91%	92%	92%

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
État et propreté du matériel roulant	Aspect intérieur	91% / 92%
	Aspect extérieur	
	information	
	Équipements embarqués	
	Global critère 4	

Résultats 2016 validés

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
96<					< 81	97<					< 82
2	2	2	2	4		2	3	3		1	3
		2	2	6		1	2	1	3	1	4
10	2					6	2	4			
7	3	1	1			2	5	3		1	1
1	1	7	2	1		1	3	2	3	2	1

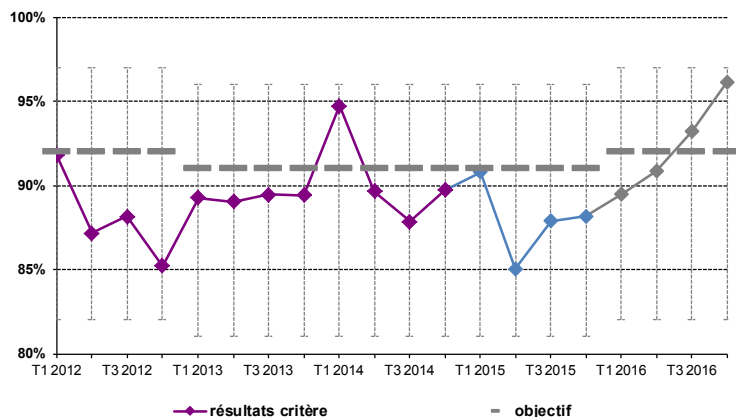
Moyenne : 87,8%

Dispersion : 4,1% (significative)

Moyenne : 92,0%

Dispersion : 4,9 % (significative)

Résultats trimestriels "état du matériel roulant bus"



Hausse du seuil en 2016 et nette augmentation du résultat sur la période.

Ce score est à confirmer, vu la dispersion des résultats constatées pour les s/critères aspect intérieur et extérieur. Une surveillance de l'item information est aussi engagée.

3 – Actions engagées à fin 2016

Activité BUS : Etat et propreté matériel roulant

Année	Piste d'améliorations	Pilote	Etat avancement
2015/2016	Réactivation de la présence en station lors du nettoyage rentrée soir	DMIP	Présence ponctuelle
	Mise en œuvre d'un contrôle de prestation	DQP	4 séquences de contrôle / ACC / mois + accompagnement permanent DQP
	Revue mensuelle des performances avec le fournisseur Derichbourg	Achats & DQP	Suivi des résultats et ajustement des actions
	Renforcement global des moyens dédiés aux prestations de nettoyage des bus	Derichbourg	Modification de l'organisation et des méthodes de nettoyage. Autocontrôle et reprise des prestations par encadrant
	Suivi du nombre de lavage carrosserie réalisé / jours par les responsables de groupes	DEX	Pas de suivi. Fiches de contrôle non renseignées
	État des tunnels de lavage : recours contre le fournisseur Lavance	RM / DMIP	En cours
	Reprise en état et propreté des sièges	DQP	Mise en place d'une prestation spécifique à l'été 2016

Précisions
enquête
satisfaction
mai 2016 :

- L'item «propreté des bus » est noté à 15,8/20 pour une attente clientèle secondaire

3 – Résultats 2015 / 2016

Activité BUS : Ponctualité

année	2013	2016	2017
seuil	81%	81%	81%

Résultats 2016 validés

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Respect des horaires	/	81% / 81%

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
86 <				< 71		86 <				< 71	
4		2		2		6		5		1	

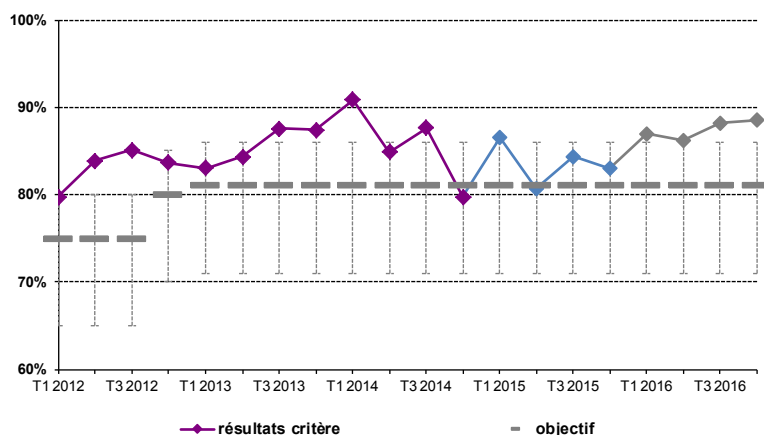
Moyenne : 83,7%

Dispersion : 3,6% (significative)

Moyenne : 87,4%

Dispersion : 3,8% (significative)

Résultats trimestriels "respect des horaires"



Nette progression des résultats en 2016 avec stabilisation autour d'une moyenne élevée.

Le modèle d'évaluation existant permet d'obtenir ponctuellement de bons taux de conformité.

Échantillon = 50
expériences
clients / mois

3 – Actions engagées à fin 2016

Activité BUS : Ponctualité

Année	Piste d'améliorations	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Définition des principes de réalisation d'une mesure automatisée avec l'outil SAE, en collaboration avec l'ENSAI	DCMI / SI	Principes présentés et partagés avec Rennes Métropole en septembre 2015
	Meilleur respect du tableau de marche pupitre SAE par les conducteurs	DEX	Veille permanente sur les avances
	Utilisation des données SAE (n-1) pour analyser les temps de parcours	DEX méthodes	Réalisé
	Mise en place d'enquêtes mystères et revue qualité chez les transporteurs	DEX / DQP	Réalisé et animé par Responsable Affrètement
	Développement de l'analyse et de l'exploitation des données SAEIV	DQP/DEX	Initialisation de groupes de travail d'analyse de causes de la ponctualité. Proposition d'instauration d'un Comité Ponctualité.

Précisions
enquête
satisfaction
mai 2016 :

- Après une progression de 2 point en mai 2016, l'item «ponctualité des bus » baisse de 1,1 pts, avec passage de 13,8 à 12,7

3 – Résultats 2015 / 2016

Activité BUS : Succès aux mines

année	2013	2016	2017
seuil	94%	94%	94%

Résultats 2016 validés

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Maintenance du parc	Succès aux mines	94% / 94%

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
96 <				< 90		96 <				< 90	
10		1		1		11		1			

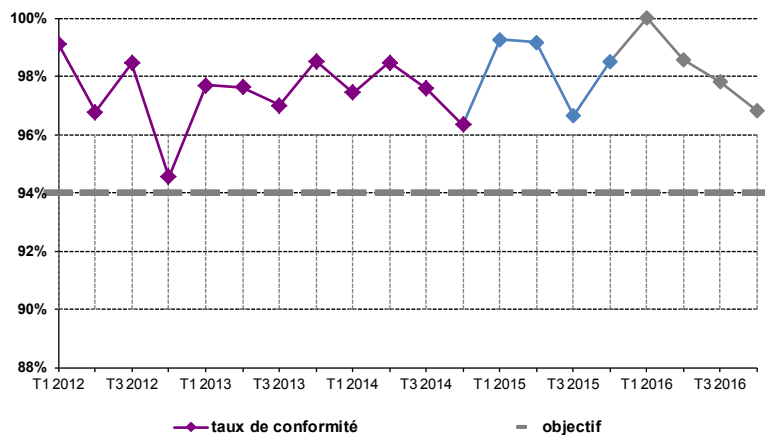
Moyenne : 98,5%

Dispersion : 2,1% (élevée)

Moyenne : 98,3%

Dispersion : 1,6% (significative)

Résultats trimestriels "succès aux mines"



Bonne tenue de l'indicateur.

Le score des 2 derniers trimestres 2016 sont moins élevés mais restent au dessus du seuil maximum demandé.

3 – Résultats 2015 / 2016

Activité BUS : Taux d'immobilisation

année	2013	2015	2016	2017
seuil	2,5	2,5	2,4	2,5

Résultats 2016 validés

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Maintenance du parc	Taux d'immobilisation	2,5 / 2,4

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
2,3>				>2,9		2,2>				>2,8	
1		6		5		1		7		1	

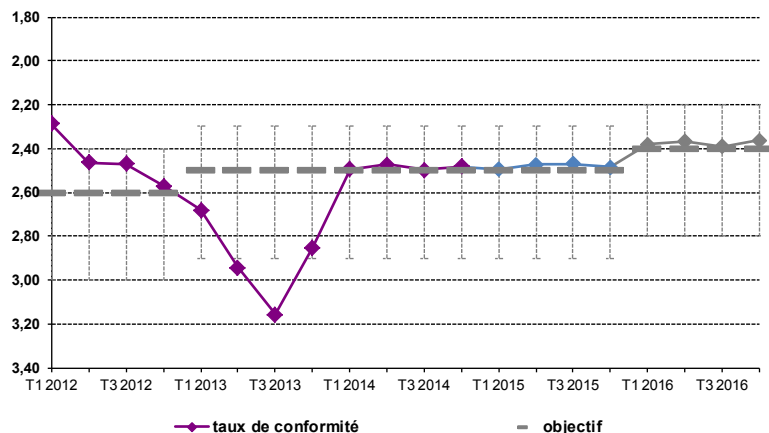
Moyenne : 2,48

Dispersion : 0,1 (faible)

Moyenne : 2,38

Dispersion : 0,15 (significative)

Résultats trimestriels "taux immobilisation"



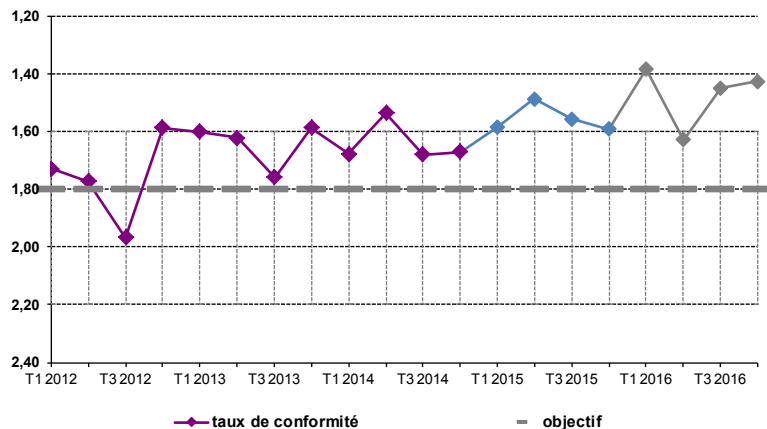
Depuis 2014, les résultats trimestriels se maintiennent à la valeur de l'objectif, avec une hausse du seuil en 2016.

3 – Résultats 2015 / 2016

Activité BUS : Pannes en ligne

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Maintenance du parc	Panne en ligne (n/10 000km)	1,8 / 1,8



année	2013	2015	2017
seuil	1,8	1,8	1,8

Résultats 2016 validés

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut		seuil		seuil bas		seuil haut		seuil		seuil bas	
1,6>				>2,2		1,6>				>2,2	
9		1		2		9		1		2	

Moyenne : 1,55

Dispersion : 0,13 (significative)

Moyenne : 1,49

Dispersion : 0,2 (significative)

Progression constante du résultat depuis 2010. Stabilisation autour d'une moyenne élevée en 2014 puis, intéressement qualité maximum en 2015.

Les résultats sont plus variables en 2016, mais la moyenne globale est encore en progression.

Nb : les pannes et km des véhicules sous garantie sont neutralisées.

3 – Actions engagées à fin 2016

Activité BUS : Maintenance (succès aux mines, taux immobilisation, pannes en ligne)

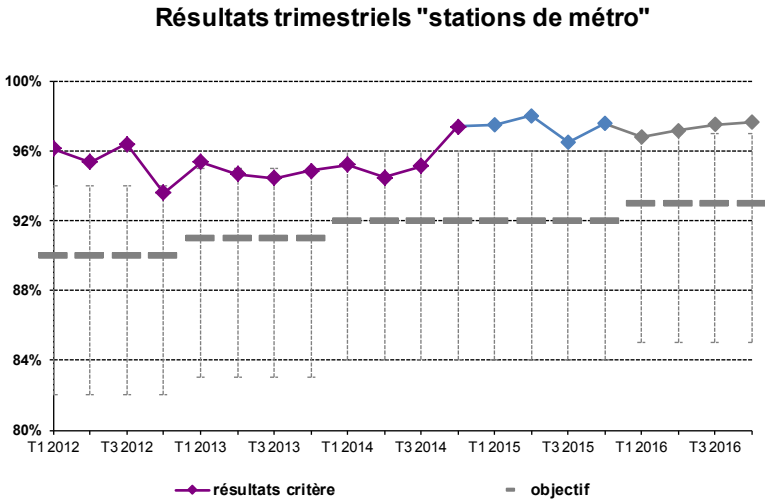
Année	Pistes d'amélioration	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Déploiement de MAINTA web	DMIP Bus	Finalisé
	Mines: Mise en place d'un deuxième titulaire au poste de contrôle	DMIP Bus	Effort constant
	Pannes en ligne: renouvellement du matériel et montée en compétence pour les Bus Citaro	DMIP Bus	6 années d'expertise
	Mise en place d'un Pilote par système embarqué (Billettique – Vidéo) afin d'améliorer la communication interservices et l'expertise Panne	DMIP/SI/ DCMI	En cours
	Disponibilité du système SAEIV	SI / SG / DMIP / DEX	Recadrage Inéo, mise en production d'un correctif logiciel (embarqué dans les dièdres). Modélisation des composantes du système pour identification systématique des risques, définition d'un indicateur de qualité de service.
	Disponibilité Valideurs	DMIP/DEX/ DQP	Initialisation d'un groupe de travail
	Connaissance et partage interservices	DMIP / DEX	Réunions régulières ou spontanées entre les différents acteurs pour rapport, action, échange sur les difficultés rencontrées ou revue des pratiques
	Comité technique bus	DEX / DMIP / DQP	1 comité réalisé en juin 2015.

3 – Résultats 2015 / 2016

ACTIVITE METRO : Stations de métro

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Stations de métro	Informations	92% / 93%
	Propreté et état	
	Fonctionnement des équipements	
	Global critère 7	



année	2013	2015	2016	2017
seuil	91%	92%	93%	93%

Résultats 2016 validés					
2015			2016		
Sécurité	Fragilité	vigilance	Sécurité	Fragilité	vigilance
seuil haut ↓	seuil ↓	seuil bas ↓	seuil haut ↓	seuil ↓	seuil bas ↓
96 <		< 84	97<		< 85
10	2		5	3	3
12			6	6	
11	1		11	1	
11	1		10	2	

Moyenne : 97,4%
Dispersion : 0,8% (faible)

Moyenne : 97,2%
Dispersion : 0,6% (faible)

Hausse du seuil en 2016. Le score global progresse depuis fin 2014, en se stabilisant autour d’une moyenne élevée. L’intéressement qualité est maximum et confirmé pour les 3 derniers trimestres de 2016.

La progression est valable pour chaque sous-critères : informations, fonctionnement des équipements, propreté et état.

3 – Actions engagées à fin 2016

ACTIVITE METRO : Stations de métro

Année	Piste d'améliorations	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Accessibilité : limiter la gêne des PMR lors des pannes ASC	DMIP / DCMI	Mise en place d'un mode opératoire dédié sur les quais, développement en cours d'un message sur les BIV, inscription des PMR au service Inimo
	Accessibilité : intégrer le risque client dans la définition et la réalisation des chantiers prévus	DMIP	En cours : définition d'un processus de gestion des chantiers, mis en œuvre actuellement avec la rénovation des EM intérieurs
	Information : garantir le déploiement des moyens de détection et de maintenance curative ou préventive des BIV	DMIP / DQP	Réalisé
	ASSET Management : travaux de hiérarchisation des actions à mener pour améliorer la propreté, netteté des stations ou des équipements	DMIP / RM / DQP	Relancé en avril 2016 : succès pour la rénovation des enseignes. Adhésive TVM et réflexion bandeaux lumineux entrée de station prévus en 2016
	Mise en place d'un groupe de travail « processus stations inaccessibles »	DMIP	A confirmer : processus de gestion des chantiers élargi aux autres situations perturbées, selon le résultat des tests opérés en 2016

Précisions
enquête
satisfaction
novembre 2016 :

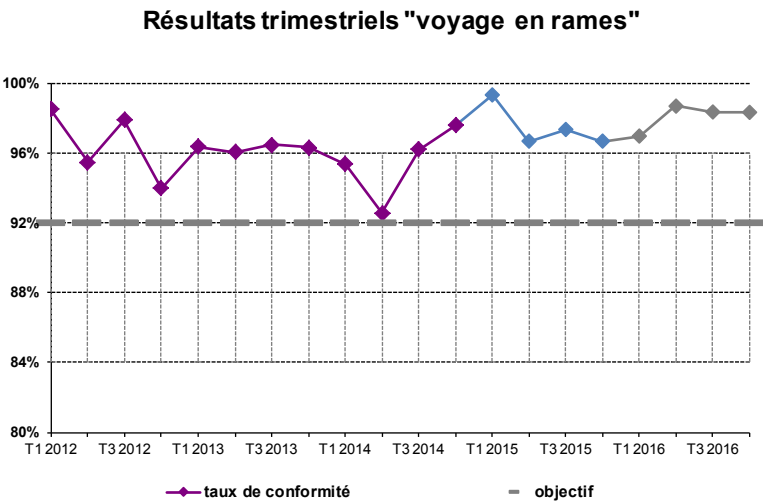
- Après une progression de 3,5 en mai 2016, l'item «état des équipements métro » progresse à nouveau avec passage de 16,4 à 17,1.
- L'item « propreté des stations» est égal à 17,2.

3 – Résultats 2015 / 2016

ACTIVITE METRO : Voyage en rames

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Voyage en rames	Propreté et état des équipements	92% / 92%



année	2013	2016	2017
seuil	92%	92%	92%

Résultats 2016 validés

2015			2016		
Sécurité	Fragilité	vigilance	Sécurité	Fragilité	vigilance
seuil haut 96 <	seuil	seuil bas < 84	seuil haut 96 <	seuil	seuil bas < 84
12			11	1	

Moyenne : 97,5%
Dispersion : 1,3% (significative)

Moyenne : 98,1%
Dispersion : 1,1% (significative)

Le score global progresse depuis fin 2014 et se stabilise autour d’une moyenne élevée. L’intéressement est maximum et confirmé en 2016.

Les travaux de rénovation et de réaménagement progressif des rames, réalisés ces dernières années, contribuent clairement à l’atteinte de ces scores.

3 – Actions engagées à fin 2016

ACTIVITE METRO : Voyage en rames

Année	Piste d'améliorations	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Améliorer la propreté et l'état des flasques éclairages et plans de lignes	DMIP / DQP	Réalisé et surveillé lors des contrôles qualité rames
	Partager un référentiel commun avec l'équipe MR pour estimer l'usure et remplacement des sièges	DQP / DMIP / DEX	Réalisé : ajustement de la mesure qualité et du seuil de déclenchement d'un remplacement de siège
	Tri sélectifs des déchets : mise en place d'une double poubelle dans les stations pour limiter la dispersion des journaux gratuits	DMIP	Généralisé à toutes les stations de métro en 2016, pour diminution de la dispersion des déchets dans les rames

Précisions
enquête
satisfaction
novembre 2016 :

- L'item «propreté des rames métro », noté à 16,9/20 en mai 2016, atteint une valeur de 17,3. C'est une attente importante de la clientèle.

3 – Résultats 2015 / 2016

ACTIVITE METRO : Assurance ponctualité

année	2013	2015	2016	2017
seuil	0,995	0,9955	0,9960	0,996

Résultats 2016 validés

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Assurance ponctualité		0,9955 / 0,9960

2015						2016					
Sécurité			Fragilité			vigilance			Sécurité		
seuil haut			seuil			seuil bas			seuil haut		
> 0,9995						0,9875 >			1,0000		
4	1	5	2						5	3	4

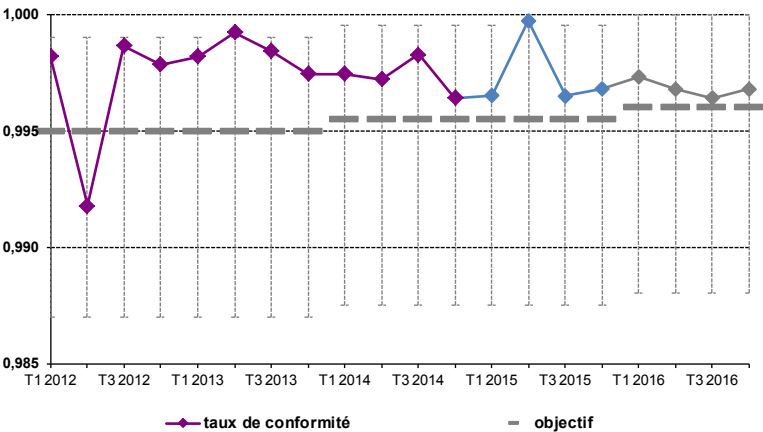
Moyenne : 0,9974

Dispersion : 0,002 (significative)

Moyenne : 0,9968

Dispersion : 0,002 (significative)

Résultats trimestriels "assurance ponctualité métro"



Augmentation du seuil en 2014 puis en 2016. Baisse du résultat depuis fin 2014, maintenue en 2016, et à priori lié à des pannes métro d’une durée moyenne plus grande. Une procédure « information aux stations en cas de crise ou suite à un long arrêt » est en place. Elle est activée si nécessaire et en cours d’amélioration via le retour d’expérience des volontaires.

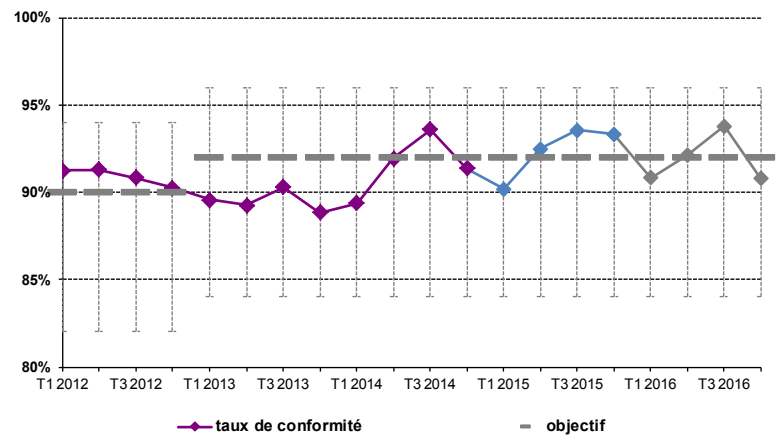
3 – Résultats 2015 / 2016

ACTIVITE METRO : Parcs relais

Répartition des résultats mensuels autour du seuil contractuel : en noir résultat inférieur, en bleu résultat supérieur

Thème	Sous thème	seuil
Etat et propreté des parcs relais	Etat et propreté	92% / 92%
	Fonctionnement des équipements	
	Global critère 10	

Résultats trimestriels "parcs relais"



année	2013	2015	2017
seuil	92%	92%	92%

Résultats 2016 validés

2015						2016					
Sécurité		Fragilité		vigilance		Sécurité		Fragilité		vigilance	
seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓		seuil haut ↓		seuil ↓		seuil bas ↓	
96 <					< 84	96 <					< 84
5	1	1	4	1		1	2	3	3	3	
1	1	2	4	3	1	4	3	1	3	1	
2	3	2	4	1		1	3	2	5	1	

Moyenne : 92,2%
Dispersion : 3,1% (significative)

Moyenne : 92,0%
Dispersion : 3,4 (significative)

Maintien du résultat global à l’objectif en 2016. La dispersion des résultats montre la variabilité des niveaux de service mesurés. 2 parcs sont contrôlés chaque mois. Les JRD sont aujourd’hui en fonctionnement et les pannes constatées sur les équipements d’information dynamique sont neutralisées au 2nd semestre 2016.

3 – Actions engagées à fin 2016

ACTIVITE METRO : Parcs relais

Année	Piste d'améliorations	Pilote	Etat avancement
2015 / 2016	Récurrence des non-conformités JRD à neutraliser dans la mesure car problématique investissement	DQP	Remise en service des JRD à JFK et VU en septembre 2015
	Poursuivre la réalisation des comités techniques	DMIP	1 ^{er} comité réalisé en avril 2016 : construction d'un premier plan d'actions. 2 nd comité à planifier
	Remplacer, à l'horizon de la mise en place de la nouvelle billettique, les modules IPN et IAV en panne dans certains parcs relais	DQP	Neutralisation de ces non-conformités dans la mesure via les réunions mensuelles RM/KR

Annexe – seuils qualité contractuels DSP 2013/2017

	Critères thème	Fourchette	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Accueil et vente de service	+ 5 % - 10 %	95 %	85 %	88 %	90 %	92 %	92 %
2	Conditions du voyage en bus	+ 3 % - 6 %	97 %	96 %	96 %	96 %	97 %	97 %
3	Points d'arrêt	+ 2 % - 4 %	98 %	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %
4	Etat du matériel roulant bus	+ 5 % - 10 %	92 %	91 %	91 %	91 %	92 %	92 %
5	Respect des horaires	+ 5 % - 10 %	80 %	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %
6	6a pannes en ligne (n/10000km)	- 0,20 + 0,40	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8
	6b succès aux Mines	+ 2 % - 4 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %
	6c taux d'immobilisation	- 0,20 + 0,40	2.6	2.5	2.5	2.5	2.4	2.4
7	Station de métro	+ 4 % - 8 %	90 %	91 %	92 %	92 %	93 %	93 %
8	Voyage en rame	+ 4 % - 8 %	92 %	92 %	92 %	92 %	92 %	92 %
9	Assurance Ponctualité	+ 0,004 - 0,008	0.9950	0.9950	0.9955	0.9955	0.9960	0.9960
10	Parc relais	+ 4 % - 8 %	90 %	92 %	92 %	92 %	92 %	92 %

Par trimestre :

- Bonus max = 180k€
- Malus max = -360k€

[retour](#)



Comité technique Keolis Armor

**Bilan des résultats qualité à fin
septembre 2016**

21
novembre
2016

Émetteur : Antony Perthuis /
DQP



Rappel de l'objectif des comités techniques Keolis Rennes

- Organiser des phases d'analyse et d'actions pour toutes les activités du réseau STAR
- Permettre le suivi de « ce qui se passe / ce qui se fait » de façon régulière et fréquente
- Rassembler les responsables opérationnels d'une activité pour traiter les problématiques transverses ou métiers



Des instances de suivi de la qualité de service en place
chez KR pour chaque activité

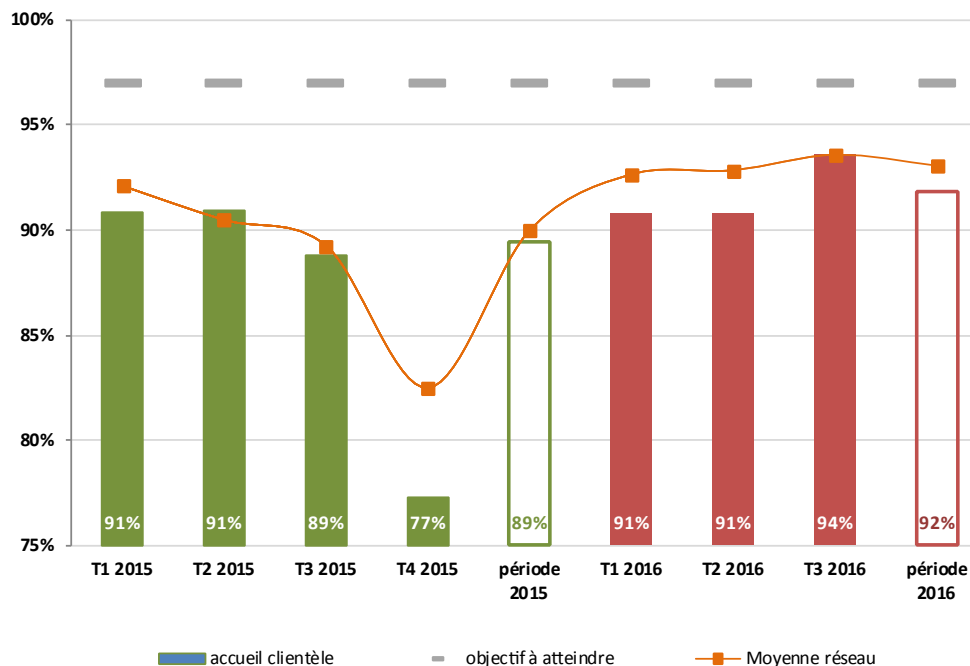
Plan du comité technique de novembre 2016

- ⊙ Résultats 2016 : tendance, points de fragilité / critères
- ⊙ Non-conformités récurrentes / critères
- ⊙ Etat d'avancement du plan d'actions
- ⊙ Les réclamations reçues en 2015 et 2016

Résultats qualité 2015 / 2016

Critère « accueil clientèle » / seuil=97%

Résultat global par période- Keolis Armor



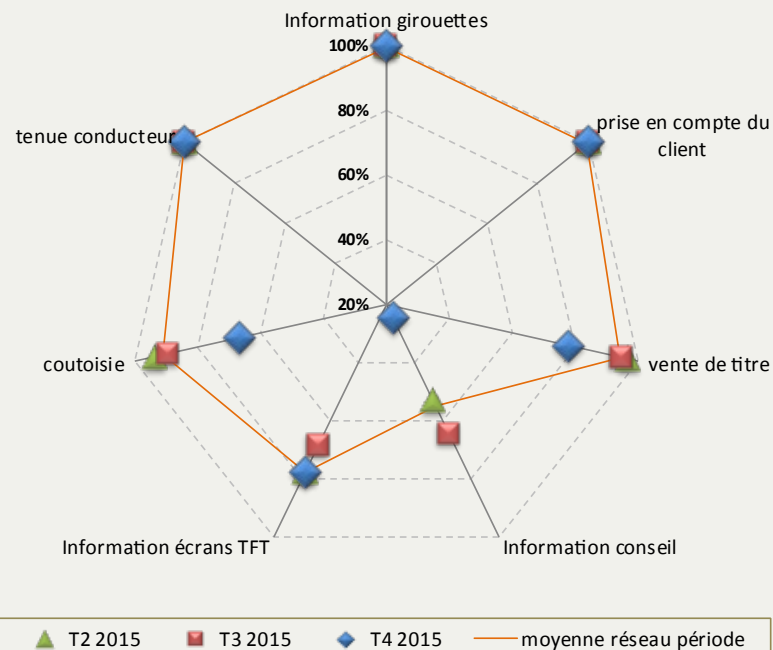
Le score global du critère s'améliore en 2016 (+3% au global), mais reste en dessous de l'objectif demandé et de celui des lignes métropolitaines. La variabilité des scores obtenus est aussi moins grande, avec une nette progression enregistrée au 3^{ème} trimestre 2016, suggérant peut être une meilleure maîtrise pour ce critère.

Détail des résultats 2016

Critère « accueil clientèle » / seuil=97%

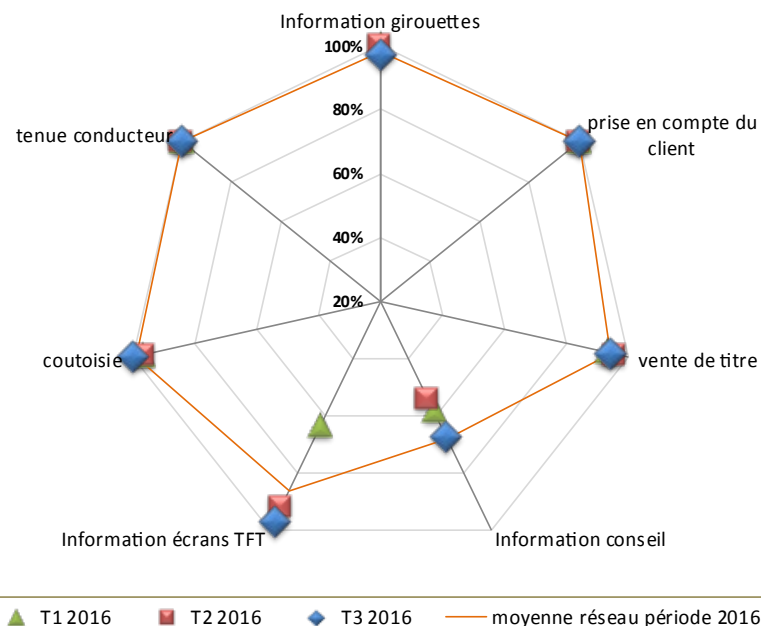
Période précédente

Profil Accueil clientèle - KEOLIS ARMOR



Période analysée

Profil Accueil clientèle - KEOLIS ARMOR



La période 2016 montre une consolidation des scores pour les basiques de la qualité de service. Ceci est notamment vrai pour les items « courtoisie » et « vente de titre ». Une progression est constatée pour « l'information-conseil », avec des scores moins variables, mais restant au dessous de l'objectif et de la moyenne des lignes métropolitaines.

Détails des résultats 2016

vente de titre	rendu 5 euros OK	rendu 10 euros OK	rendu 20 euros OK	le conducteur a des titres à vendre	le conducteur peut rendre la monnaie
T1 2016	94%	100%	67%	97%	97%
nb mesures	18	9	3	30	29
T2 2016	100%	88%	75%	100%	96%
nb mesures	13	8	4	25	25
T3 2016	95%	88%	75%	100%	94%
nb mesures	21	8	4	33	33
période	96%	92%	73%	99%	95%
nb mesures	52	25	11	88	87
moyenne réseau	97%	93%	81%	99%	96%
nb mesures	110	55	27	193	191

conseil	Q Réseau OK	Question d'ordre général OK	Question Gamme tarifaire OK	réponse directe OK	réponse après relance OK
T1 2016	69%	71%	44%	45%	25%
nb mesures	13	7	9	29	16
T2 2016	40%	78%	100%	41%	23%
nb mesures	10	9	3	22	13
T3 2016	76%	33%	100%	45%	44%
nb mesures	17	6	8	31	16
période	65%	64%	75%	44%	31%
nb mesures	40	22	20	82	45
moyenne réseau	69%	70%	78%	48%	40%
nb mesures	86	47	49	182	89

Critère « accueil clientèle » / seuil=97%

outils	utilisation guides des lignes	utilisation JY'BUS + Métro	utilisation plans + affichages + guide tarifs	remise carte accueil + renvoi source fiable
T1 2016	40%	0%	20%	40%
nb mesures	5	2	10	20
T2 2016	0%	13%	33%	27%
nb mesures	3	8	6	22
T3 2016		45%	50%	5%
nb mesures	0	11	10	19
période	25%	29%	35%	25%
nb mesures	8	21	26	61
moyenne réseau	38%	35%	36%	34%
nb mesures	16	43	53	131

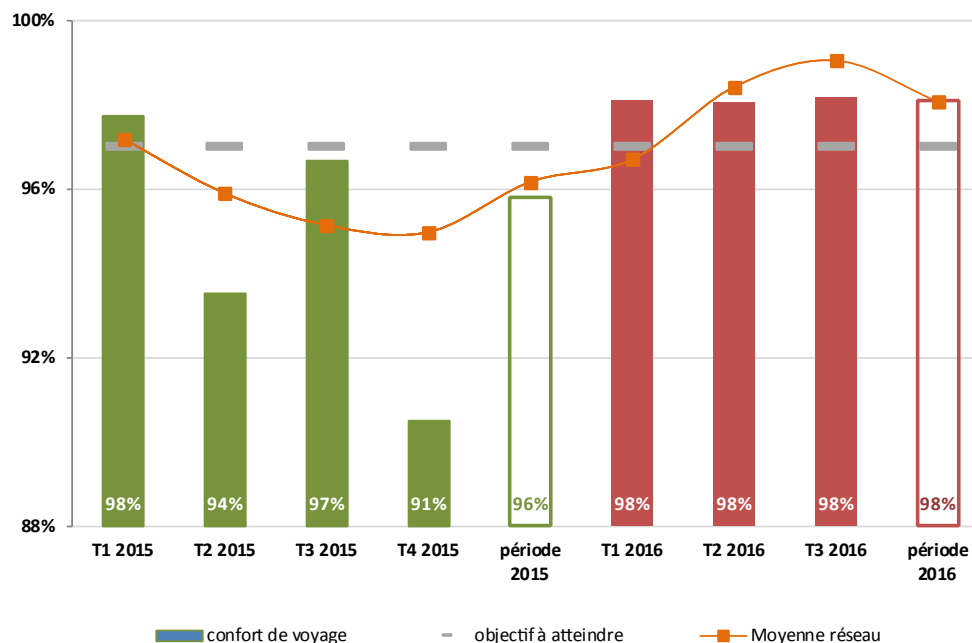
Infos et conseils	Information écrans lisible et conforme	information sonore audible et conforme	utilisation formule politesse	attention et dynamisme OK
T1 2016	100%	63%	100%	97%
nb mesures	30	30	30	30
T2 2016	100%	92%	100%	96%
nb mesures	25	25	25	25
T3 2016	100%	100%	100%	100%
nb mesures	33	33	33	33
période	100%	85%	100%	98%
nb mesures	88	88	88	88
moyenne réseau	98%	87%	100%	99%
nb mesures	194	194	194	194

Vente de titre : quelques NC sont enregistrées pour chaque type de billets. La vente sur 20 euros est la plus fragile **Conseils** : l'ensemble des items se positionne globalement sous la moyenne des lignes métropolitaines. Une progression est visible pour les questions « gamme tarifaire et réseaux » **Outils** : Une progression amorcée dans l'utilisation du J'Y Bus et des plans, mais une régression pour le « renvoi vers source sûre »

Résultats qualité 2015 / 2016

Critère « confort de voyage » / seuil=97%

Résultat global par période- Keolis Armor



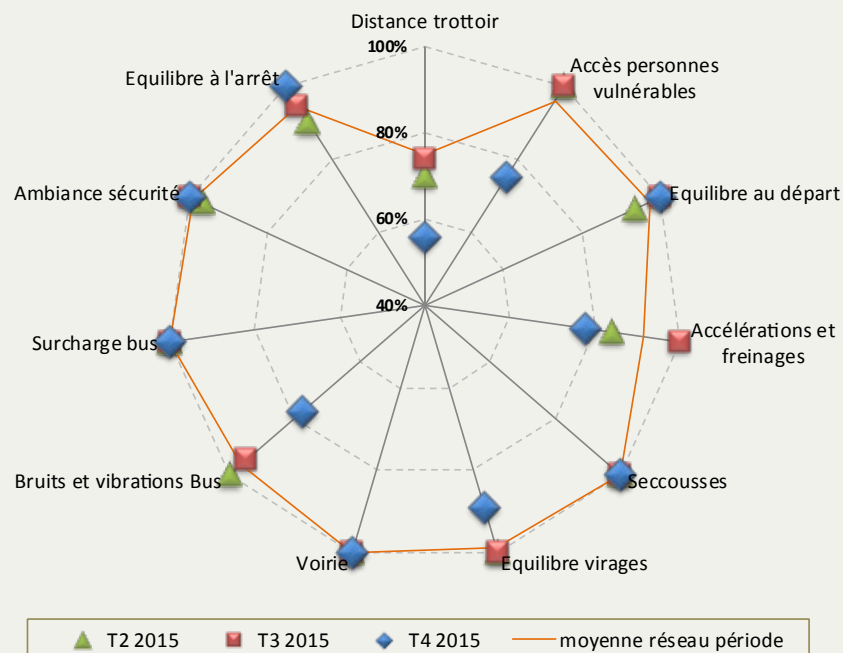
Le score global du critère s'améliore en 2016 (+2%). Il se positionne au dessus de l'objectif demandé et au niveau de la moyenne des lignes métropolitaines. La variabilité des scores atteints sur chaque trimestre est faible, suggérant une meilleure maîtrise sur cet aspect.

Détail des résultats 2016

Critère « confort de voyage » / seuil=97%

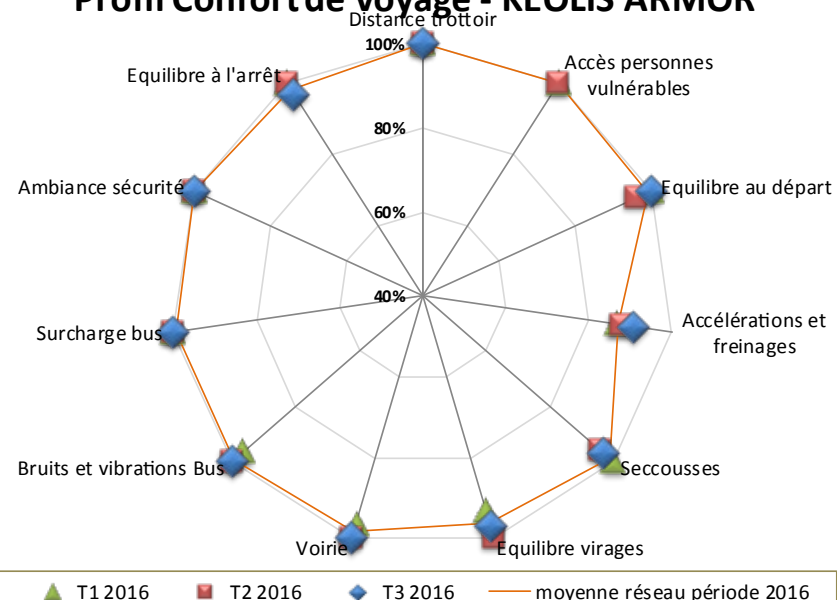
Période précédente

Profil Confort de voyage - KEOLIS ARMOR



Période analysée

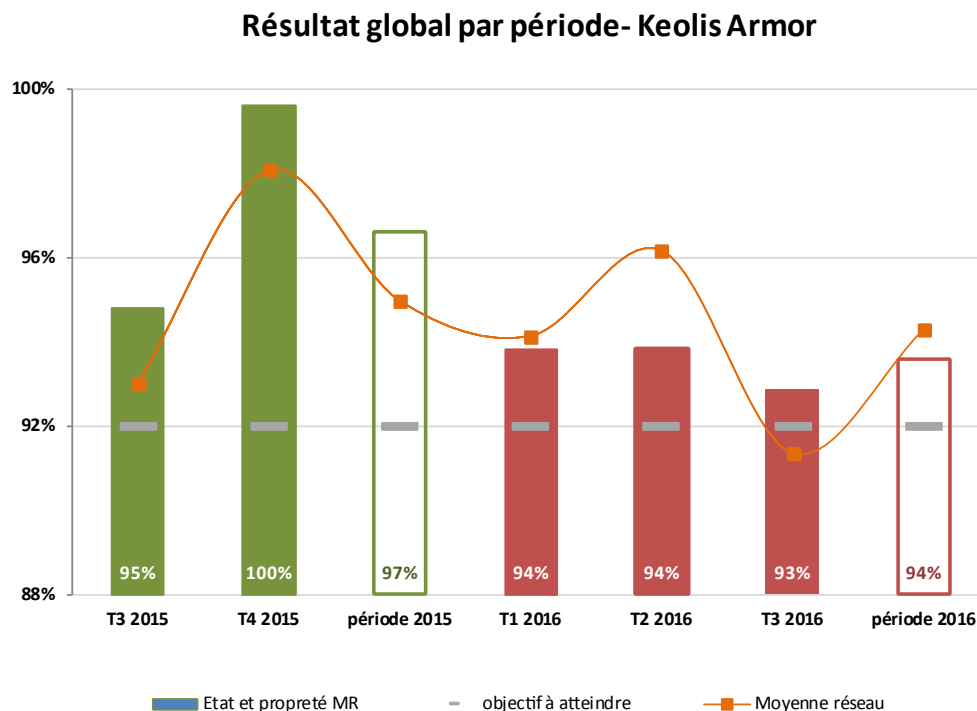
Profil Confort de voyage - KEOLIS ARMOR



Le détail des résultats fait apparaître cette consolidation pour chaque item, notamment pour la « distance au trottoir » et « l'accès aux personnes vulnérables ». Les items en lien direct avec la conduite laisse encore apparaître quelques NC, même si la consolidation est aussi perçue pour cet aspect.

Résultats qualité 2015 / 2016

Critère « état et propreté » / seuil=97%



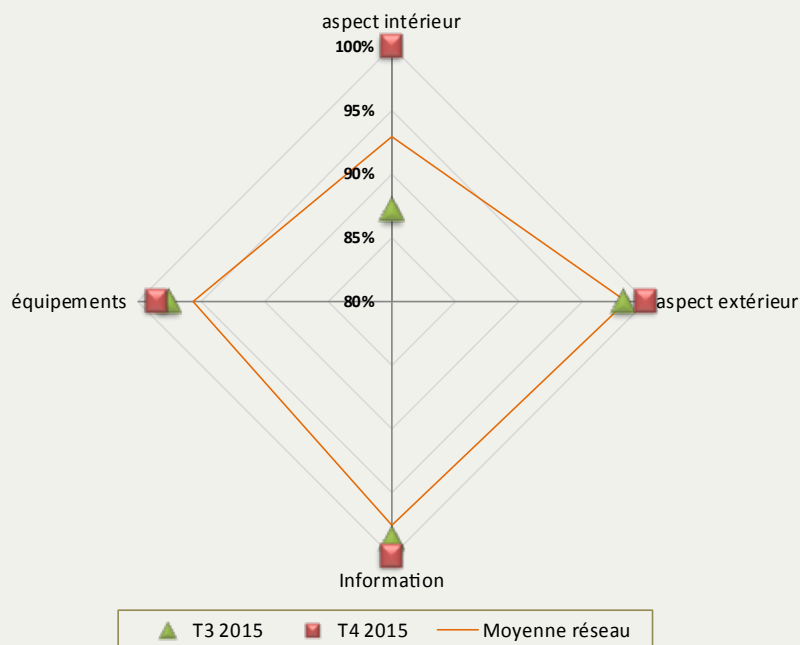
Contrairement aux deux critères précédents, la tendance est à la baisse pour « l'état et la propreté du matériel roulant » (-3% sur la période 2016). Le score se positionne au-dessus de l'objectif mais, en dessous de la moyenne des lignes métropolitaines. Les résultats de chaque trimestre sont constants, suggérant une stabilité de ce niveau de prestation.

Détail des résultats 2016

Critère « Etat et propreté du matériel roulant » / seuil=92%

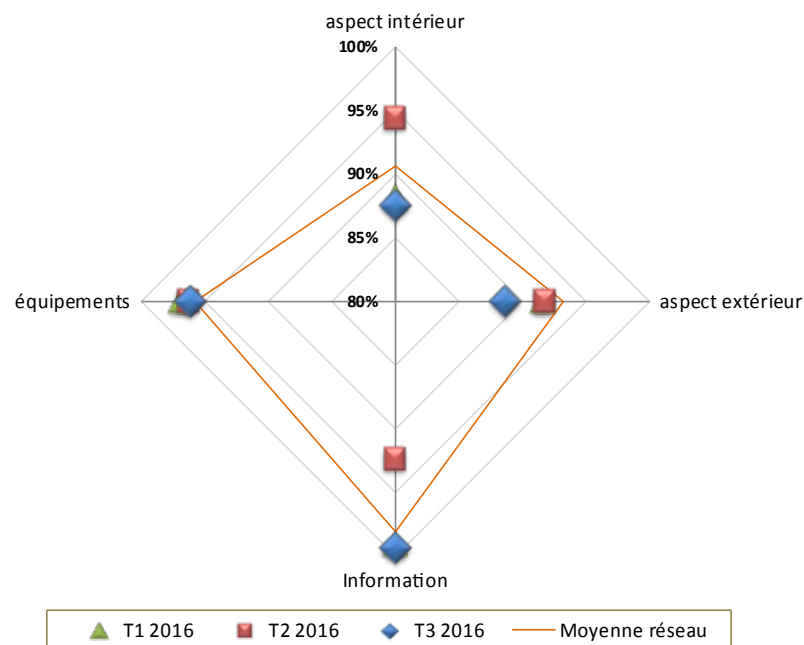
Période précédente

Profil Etat et propreté MR - KEOLIS ARMOR



Période analysée

Profil Etat et propreté MR - KEOLIS ARMOR



Plus précisément, la baisse est confirmée en 2016 avec des NC concentrées sur les « aspects intérieurs et extérieurs » des véhicules au 2^{ème} et 3^{ème} trimestres. Au 3^{ème} trimestre, le sous-critère « information » est aussi en baisse.

Détails des résultats qualité 2016

Critère « état et propreté MR » / seuil=92%

T2 2016	propreté global	état carrosserie	vandalisme (1)	total critère 4b
mois (1)	90,5%	95,2%	100,0%	92,1%
nb mesures	21	21	21	21
mois (2)	86,7%	86,7%	100,0%	86,7%
nb mesures	15	15	15	15
mois (3)	100,0%	88,2%	100,0%	96,1%
nb mesures	17	17	17	17
Trimestre	92,5%	90,6%	100,0%	91,8%
nb mesures	53	53	53	53

T3 2016	propreté global	état carrosserie	vandalisme (1)	total critère 4b
mois (1)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nb mesures	15	15	15	15
mois (2)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nb mesures	2	2	2	2
mois (3)	77,8%	88,9%	100,0%	81,5%
nb mesures	27	27	27	27
Trimestre	86,4%	93,2%	100,0%	88,6%
nb mesures	44	44	44	44

T2 2016	tarifs	événement (2)	Ecran TFT	total critère 4c
mois (1)	95,2%	100,0%	100,0%	98,8%
nb mesures	21	21	21	21
mois (2)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nb mesures	15	15	15	15
mois (3)	11,8%	100,0%	100,0%	77,9%
nb mesures	17	17	17	17
Trimestre	69,8%	100,0%	100,0%	92,5%
nb mesures	53	53	53	53

T3 2016	parois sols...	équipements	sièges	vandalisme	total critère 4a
mois (1)	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	98,3%
nb mesures	15	15	15	15	15
mois (2)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nb mesures	2	2	2	2	2
mois (3)	81,5%	96,3%	51,9%	92,6%	80,6%
nb mesures	27	27	27	27	27
Trimestre	86,4%	97,7%	70,5%	95,5%	87,5%
nb mesures	44	44	44	44	44

Aspect intérieur (4a) : de fortes variations de la prestation sont observées au 3^{ème} trimestre pour les items « parois, sols, sièges ». *Aspect extérieur (4b)* : forte variabilité pour les items « propreté globale et état de la carrosserie » avec des actions probables à envisager (T2 et T3 2016). *Informations* : tarifs 2015 affichés en septembre.

Suivi des actions retenues lors du dernier comité technique

➡ Problématique : **Accueil, conseils et vente de titres**

Piste de progrès retenues	Etat d'avancement	
	Avril 2016	Novembre 2016
1/ Réaliser un plan de contact pour communiquer sur les outils d'information clientèle et connaître les freins à l'utilisation (J'Y Bus, guide agenda, carte accueil)	Plan de contact réalisé le 29/01 (28 cdts). Communication spécifique adressée aux conducteurs selon les réponses recueillies + consignes des attendus en terme d'informations clientèle	Accentuer ce travail pour J'Y Bus et le préciser pour affichage dans bus? Pas d'effet pour carte contact et renvoi.
2/ Communiquer sur le critère « attention et dynamisme »	0%	100% de résultats OK au T3. Continuer??
3/ Intégrer des séquences sur les outils aux formations d'intégration FCO	100% fait lors des formations d'intégration des nouveaux conducteurs et intégrer aux documents fournis	?

Suivi des actions retenues lors du dernier comité technique

➡ Problématique : **Accueil, conseils et vente de titres**

Piste de progrès retenues	Etat d'avancement	
	Avril 2016	Novembre 2016
4/ Accentuer le programme de formation traitant de la relation client en FCO	A étudier	?
5/ vente de titre : réaliser des contrôle de caisse à la sortie de chaque dépôt (2 fois / mois)	100% réalisé	NC toujours fréquentes sur 20 euros
6/ vente de titre : communiquer sur le rendu-monnaie et le RPU (20 euros à tout moment)	Réalisé à chaque contrôle de caisse	NC toujours fréquentes sur 20 euros
7/ vente de titre : étudier la mise en place de 4 paravents	0%	?

Suivi des actions retenues lors du dernier comité technique

➡ Problématique : Confort de voyage

Piste de progrès retenues	Etat d'avancement	
	Avril 2016	Novembre 2016
1/ Intensifier les audits de conduite. Déclencher un accompagnement du conducteur à chaque signallement sur le confort de conduite et la vitesse	100% des cas «litigieux» ou «accidentogènes» accompagnés sans délai	Cf réclamations
2/ Intégrer la distance au trottoir et un rappel sur la procédure rampe dans les réunions sécurité prévues par KA au 1 ^{er} semestre	Participation de 100% de KA Montgermont aux réunions sécurité du 13/04, planifié pour chantepie	Scores et accompagnement OK en 2016, à poursuivre ou consolider en 2017?
3/ Travailler en FCO sur tous les aspects du handicap	100% réalisé	
4/ réactiver les rencontres avec le collectif handicap 35	100% réalisé	
5/ Avec KR : réaliser un diagnostic complet d'accessibilité de chaque arrêt pour, par exemple, l'intégrer dans des consignes conducteurs ou l'affectation des bus	Rdv terrain pour chaque panne de rampe à l'origine de pannes. Installation de consignes propres au véhicules à bord des bus, rappels d'ordre général de consignes. Modifications ponctuelles d'affectation de bus pour limiter le nombre de pannes de rampes.	?

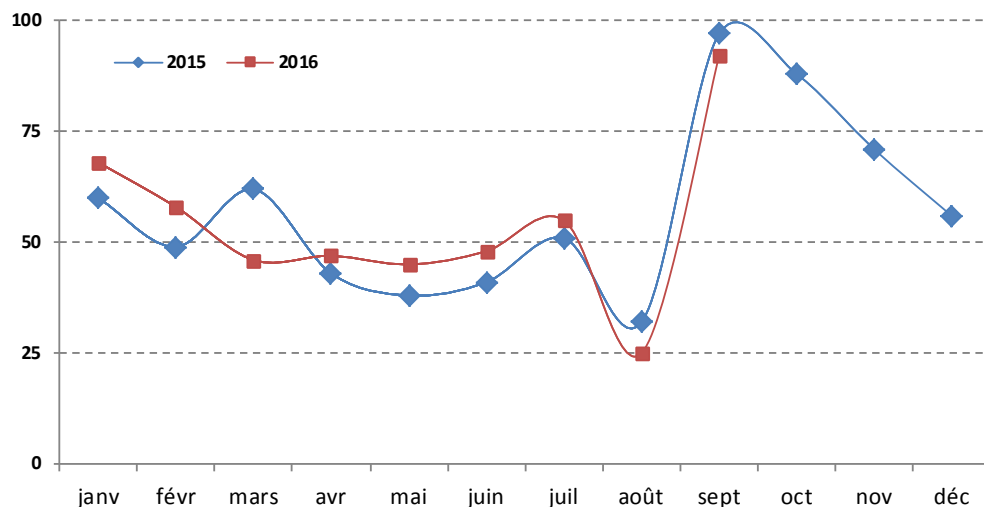
Suivi des actions retenues lors du dernier comité technique

➡ Problématique : **Etat et propreté du matériel roulant**

Piste de progrès retenues	Etat d'avancement	
	Avril 2016	Novembre 2016
1/ propreté intérieur : contrôles réguliers, décrassage annuel prévu en juillet		Fortes variations dans le niveau de qualité contrôlé en 2016 sur ces deux aspects
2/ carrosserie : état des lieux réalisé, parc peu dégradé, réparations faites au fur et à mesure		
3/ équipements embarqués : signalement systématique à la maintenance KR des pannes d'équipements embarqués		Maintien du score à un bon niveau en 2016

Réclamations lignes métropolitaines à fin septembre 2016

Répartition des réclamations / mois



2015

2016

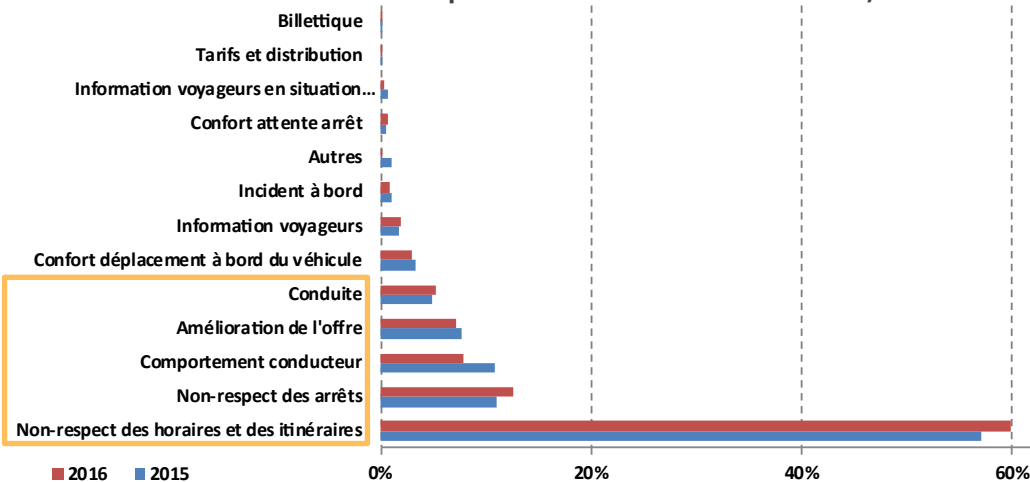
nb réclamations

Lignes métropolitaines	688	484
Lignes KR	1262	755
Lignes KA	508	333

nb réclamations / 100 000 voyages

Lignes métropolitaines	10,9	10,3
Lignes KR	3,6	2,9
Lignes KA	11,5	10,1

Répartition des réclamations clients / motifs

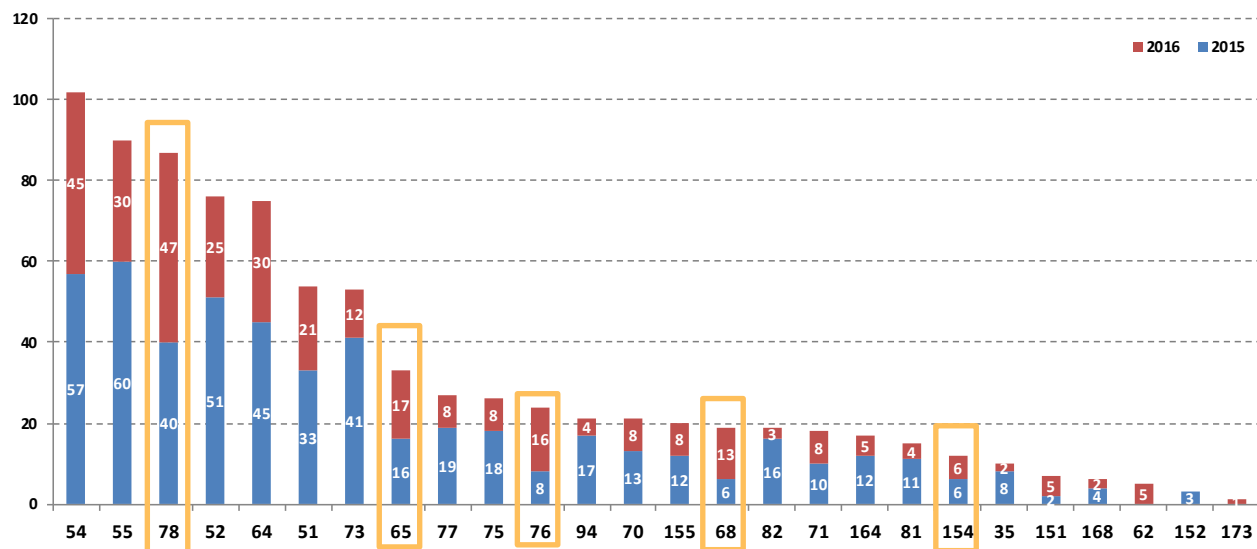


De manière générale, la répartition globale / mois suit une logique de saisonnalité avec un pic à la rentrée et une baisse lorsque la fréquentation diminue.

Le motif principal concerne le « non-respect des horaires et itinéraires ». Les lignes KA enregistrent un taux de réclamations / 100 000 voyages en baisse en 2016.

Les réclamations clients à fin septembre 2016

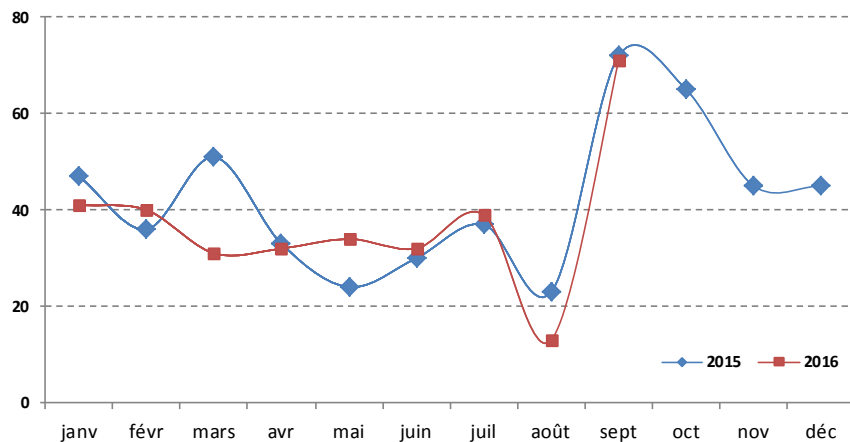
Répartition des réclamations clients / ligne



Les réclamations se concentrent sur les lignes les plus fréquentées exploitées par KA.

Les lignes 78, 65, 76 et 68 enregistrent une hausse en 2016.

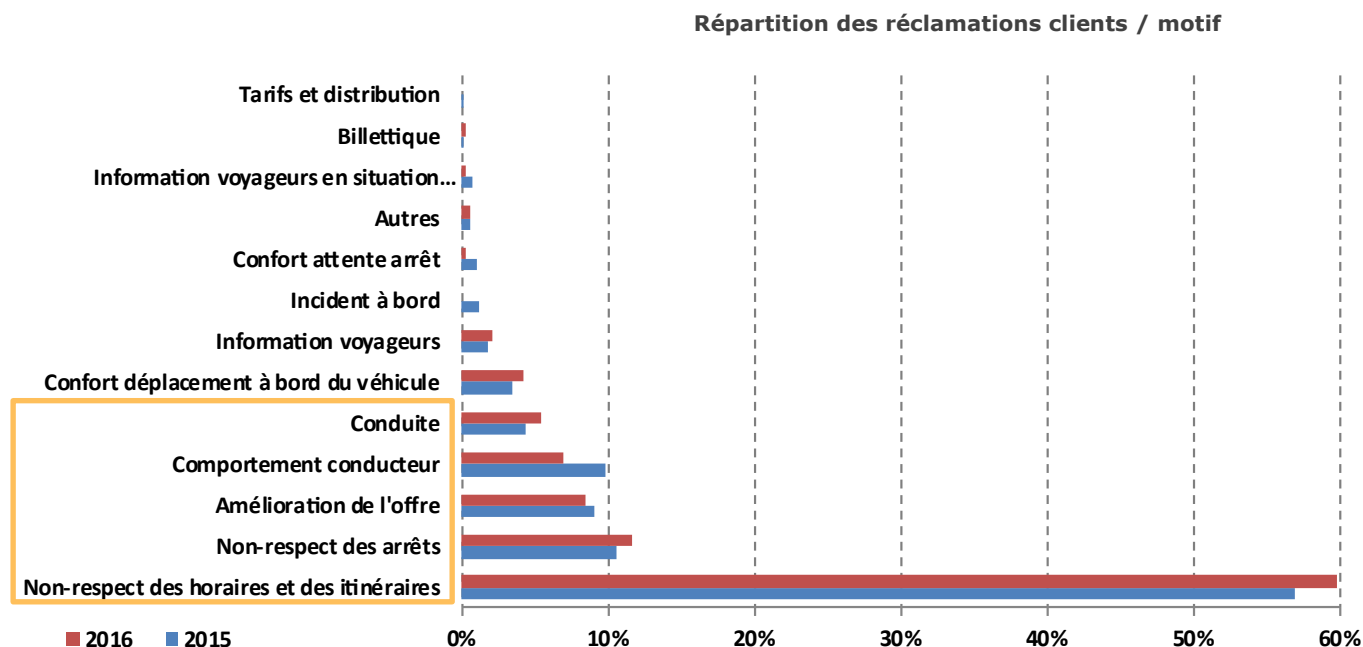
Évolution du nombre de réclamations clients / mois



De manière générale, la répartition globale / mois suit une logique de saisonnalité, comme pour l'ensemble des lignes métropolitaines.

Les pics observés en janvier, février et juillet 2016 sont sans doute liés à des causes plus particulières?

Les réclamations clients à fin septembre 2016

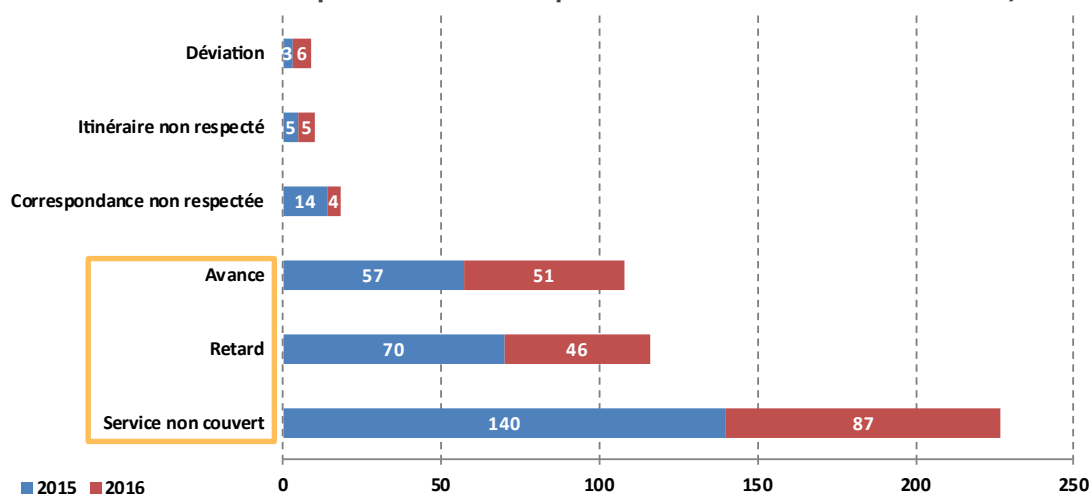


Le motif « non-respect des horaires et des itinéraires » concentre environ 60% des réclamations en 2016 comme en 2015, de manière identique à la répartition sur les lignes métropolitaines.

4 autres motifs concentrent la partie restante des réclamations.

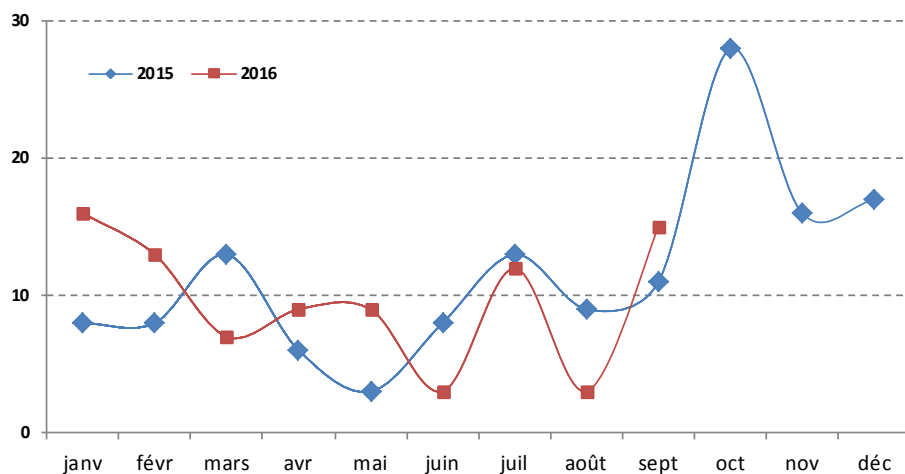
Les réclamations clients à fin septembre 2016

Répartition « non-respect des horaires et des itinéraires » / motif



Le motif « service non couvert » concentre la majeure partie des réclamations clients, avec une possible baisse en 2016. Les motifs « avances et retards » sont représentés plus nettement que chez les autres transporteurs.

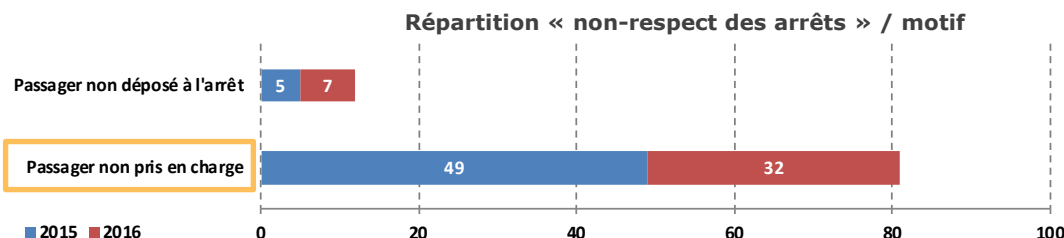
Répartition des réclamations clients « service non-couvert » / mois



Un profil 2016 différent de 2015. Des pics de réclamations enregistrées sur certaines périodes, peut-être liés à des particularités?

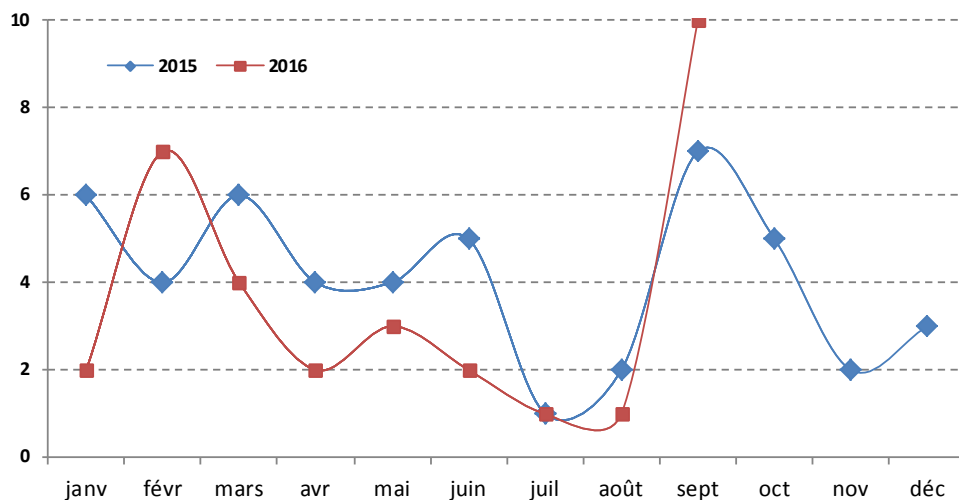
➡ Quel degré de prise en compte de ces réclamations?

Les réclamations clients à fin septembre 2016



Le motif « passager non pris en charge » concentre la majeure partie des réclamations. C'est une situation inacceptable pour le client dans chaque cas (idem pour l'autre motif en progression sur 2016)

Répartition des réclamations clients « passager non pris en charge » / mois

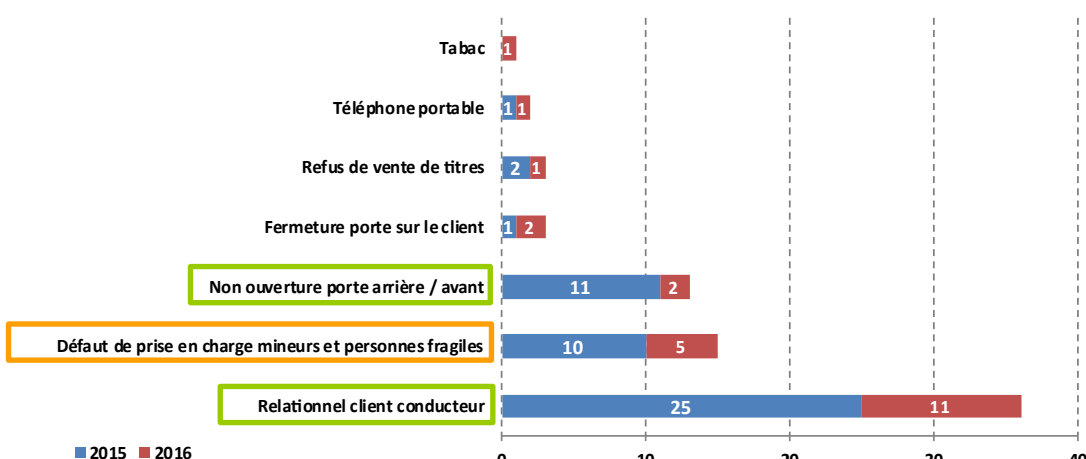


Un profil 2016 différent de 2015, plus variable, avec des pics de réclamations enregistrés en février, mai et septembre.

➡ Quel degré de prise en compte de ces réclamations?

Les réclamations clients 2015 / 2016

Répartition « comportement conducteur » / motif

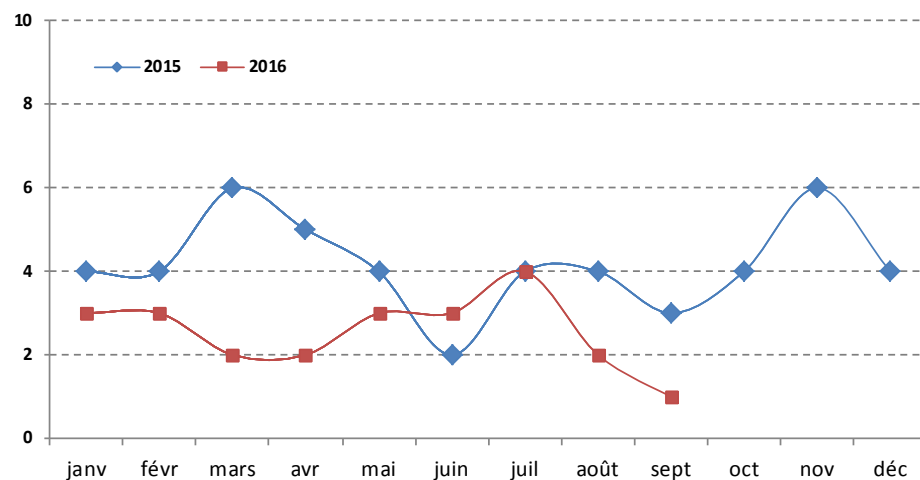


A fin septembre 2016, en progrès pour les motifs « relationnel conducteur et non-ouverture porte ».

Une prise en charge des PMR parfois oubliée.

Dans tous les cas, une situation inacceptable pour les clients.

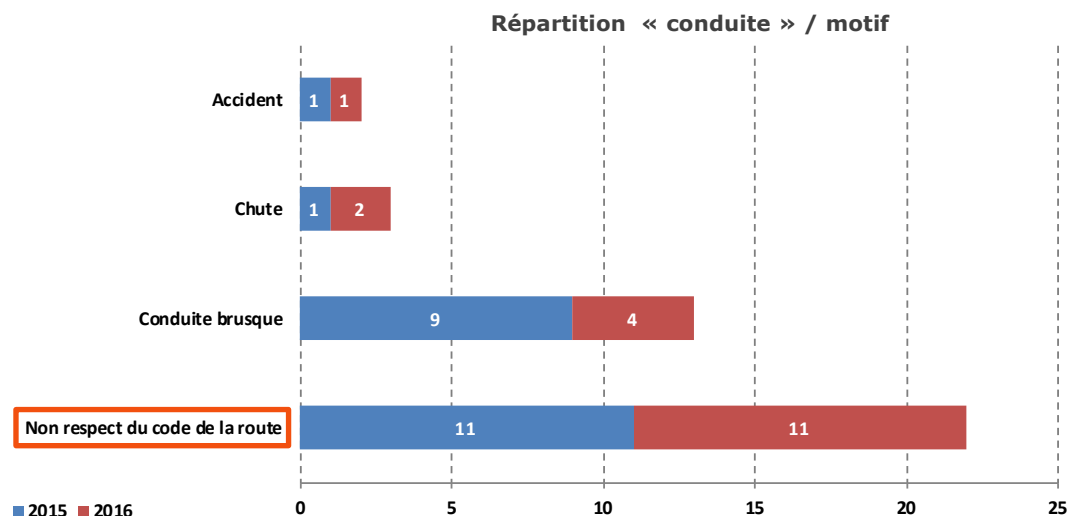
Répartition des réclamations clients « comportement conducteur » / mois



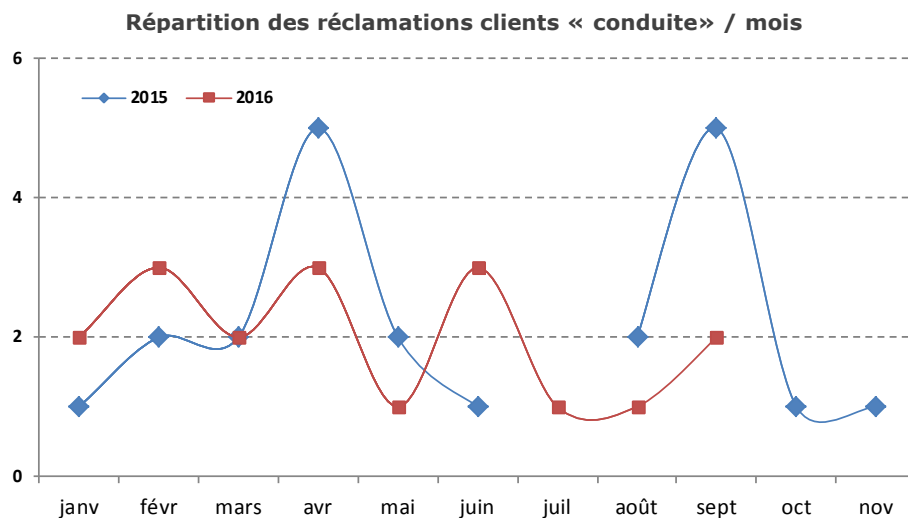
Une baisse de ces situations est constaté sur la période 2016, confirmé d'ailleurs par les enquêtes qualité.

➡ Quel degré de prise en compte de ces réclamations?

Les réclamations clients 2015 / 2016



A fin septembre 2016, une augmentation des réclamations liées au « non respect du code de la route », la sécurité de la clientèle étant ici engagée.

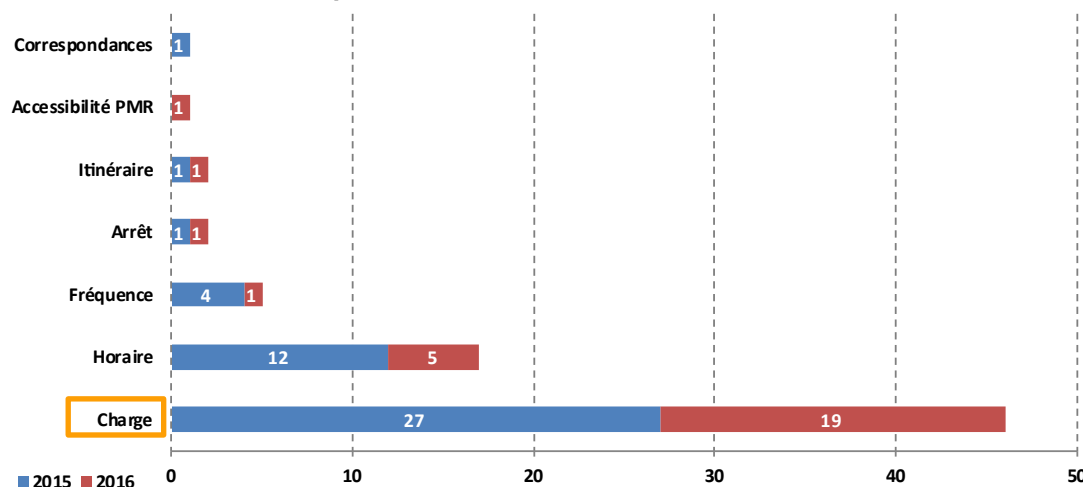


Une pratique plus constante en 2016, même si les pics de 2015 ne sont pas observés.

➡ Quel degré de prise en compte de ces réclamations?

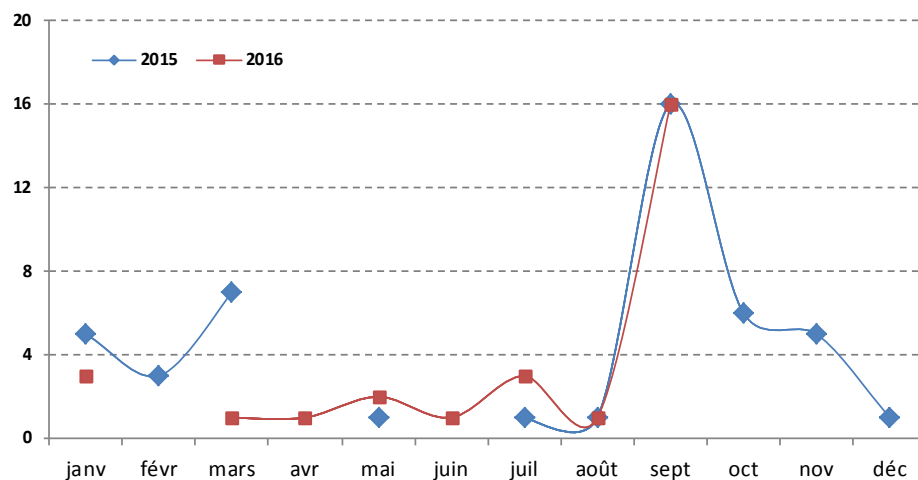
Les réclamations clients 2015 / 2016

Répartition « amélioration de l'offre » / motif



La majorité des réclamations se concentrent sur le motif « charge », très présent à la rentrée, à priori résolu ensuite.

Répartition des réclamations clients « amélioration de l'offre » / mois



Excepté les horaires, les autres thématiques sont peu discutées par la clientèle.

➡ Quel degré de prise en compte de ces réclamations?

Suivi des actions retenues lors du dernier comité technique

➡ Problématique : **Non respects des horaires et des itinéraires / comportement conducteur / conduite**

Piste de progrès retenues	Etat d'avancement	
	Avril 2016	Novembre 2016
1/ réclamations clientèles : améliorer la tendance concernant la thématique « service non-couverts »		Quelles actions possibles?
2/ réclamations clientèles : améliorer la tendance concernant les thématiques « passagers non-pris en charge », inacceptable pour le client		Quelles actions possibles?
3/ réclamations clientèles : améliorer la tendance concernant les thématiques « prise en charge des PMR » et « non respect du code de la route », impactant la sécurité des clients		Quelles actions envisagées?