

ANNEXE 7

DEMARCHE QUALITE DE SERVICE

SOMMAIRE

I. PRINCIPES GENERAUX	3
II. DEROULEMENT DANS LE TEMPS DE LA DEMARCHE QUALITE	4
III. ASPECTS ORGANISATIONNEL ET MANAGERIAL DE LA DEMARCHE.....	5
IV. NIVEAU D'ENGAGEMENT FINANCIER	6
V. DEFINITION DES CRITERES, DU MODE D'EVALUATION ET DES OBJECTIFS	6
1. Accueil personnel au sol	8
2. Accueil conducteurs	10
3. Ponctualité de passage aux arrêts.....	11
4. Propreté des véhicules	12
5. État des points d'arrêt	13
6. Information clientèle (bus / arrêts).....	14
1. Traitement des réclamations.....	16
2. Satisfaction de la clientèle	17
Annexe 7.1 : Proposition d'un questionnaire Satisfaction.....	18

I. Principes généraux

L'amélioration de la qualité du service public doit être un *souci commun au Grand Dijon et à son délégataire* qui s'engagent mutuellement dans une démarche qualité faite d'objectifs et d'obligations pour les deux parties.

Le présent document expose la méthodologie générale de la démarche qualité choisie conjointement par l'Autorité Organisatrice et le délégataire, qui s'inscrit pour bonne part en continuité avec celle déjà mise en œuvre dans le cadre de la délégation précédente. Elle privilégie la qualité produite mais prend aussi en compte la qualité perçue.

Cette démarche se solde in fine par un *mécanisme d'intéressement du délégataire* (bonus ou malus, évalué et attribué par année civile), à partir d'un « *baromètre qualité* » constitué des huit critères représentatifs de la qualité souhaitée par les clients :

- Accueil personnel au sol
- Accueil par les conducteurs
- Ponctualité des passages aux arrêts
- Propreté des véhicules
- État des points d'arrêt
- Information clientèle (bus / arrêts)
- Réclamations
- Satisfaction des clients

La méthode permettant de renseigner le « *baromètre qualité* » pour chacun des critères repose sur le processus suivant :

- une *définition* du critère ;
- des indicateurs de mesures ;
- des modalités *d'évaluation* de chacun des indicateurs
- un *score de conformité du critère*, établi à partir des évaluations des indicateurs
- des *objectifs quantifiés* pour le score de conformité ; ces objectifs a priori varient d'une année à l'autre
- un *barème* de bonus / malus

Pour le critère satisfaction des clients, une enquête annuelle sera menée aux frais du Délégataire et en concertation avec le Grand Dijon. Ses résultats seront synthétisés sous forme de baromètre.

Le bonus / malus est donc évalué critère par critère, et de manière annuelle : à chaque critère est associée une fonction de bonus / malus (en abrégé : B/M), déterminant le montant financier de bonus (ou de malus) annuel selon le score de conformité obtenu et sa position par rapport à l'objectif de l'année.

II. Déroulement dans le temps de la démarche qualité

- **Démarrage de la qualité / démarrage de la DSP**

La démarche qualité couvrira chacune des 7 années de la DSP.

Pour avoir des mesures les plus représentatives possibles de la qualité de service perçue par les Clients, il est convenu des étapes suivantes :

- ⇒ Elaboration des référentiels de contrôle de janvier à avril 2010,
- ⇒ Réalisation d'une marche à blanc en mai 2010,
- ⇒ Analyse des résultats et adaptation des seuils d'objectifs si nécessaire en juin 2010
- ⇒ Juillet 2010, lancement de la démarche Qualité selon les critères, référentiels et objectifs déterminés conjointement entre le Grand Dijon et le délégataire.

- **Incidence du chantier du tramway sur le plan qualité**

Le critère « ponctualité » sera objectivement affecté par le chantier du tramway.

Le maintien d'une qualité de service correcte durant les travaux fait partie des objectifs stratégiques du Grand Dijon.

- **Incidence de la mise en service du tramway sur le plan qualité**

4 des 8 critères devront être reformulés (aussi bien sur le plan de la méthodologie de mesure que sur celui des valeurs des objectifs) lorsque le tramway sera en service commercial :

- Ponctualité des passages aux arrêts
- Propreté des véhicules
- État des points d'arrêts
- Information clientèle (bus / arrêts à étendre aux rames de tramway et arrêts du tram)

Le Grand Dijon se réserve également la possibilité d'ajouter un ou plusieurs critères liés au nouveau mode (par exemple le fonctionnement correct des Distributeurs Automatiques de Titres).

Cette évolution du plan qualité se fera en tant que de besoin par échange de courrier.

III. Aspects organisationnel et managérial de la démarche

Le personnel est impliqué financièrement aux résultats obtenus par l'entreprise délégataire, par exemple (sans que cela ne soit ni impératif, ni exclusif) sous forme d'un accord d'intéressement. Le délégataire s'engage à ouvrir les discussions avec le Personnel dès 2010.

Certains critères seront mesurés de façon anonyme (client mystère) et d'autres de manière contradictoire auquel cas cela suppose que le Délégataire dégage du personnel pour effectuer des mesures en même temps que du personnel mandaté par le Grand Dijon.

IV. Niveau d'engagement financier

Critères de qualité	Répartition de l'enjeu de bonus (ou de malus)	Objectif de conformité en 2010	Montant des bonus (2% des dépenses d'exploitation Df)	Montant des malus (2% des dépenses d'exploitation Df)
Accueil personnel au sol	5%	92%	0,1	0,1
Accueil conducteurs	15%	87%	0,3	0,3
Ponctualité des passages aux arrêts	20%	80%	0,4	0,4
Propreté des véhicules	15%	92%	0,3	0,3
État des arrêts	10%	80%	0,2	0,2
Information clientèle (bus / arrêts)	15%	97%	0,3	0,3
Réclamations	5%	98%	0,1	0,1
Satisfaction clients	15%	85%	0,3	0,3

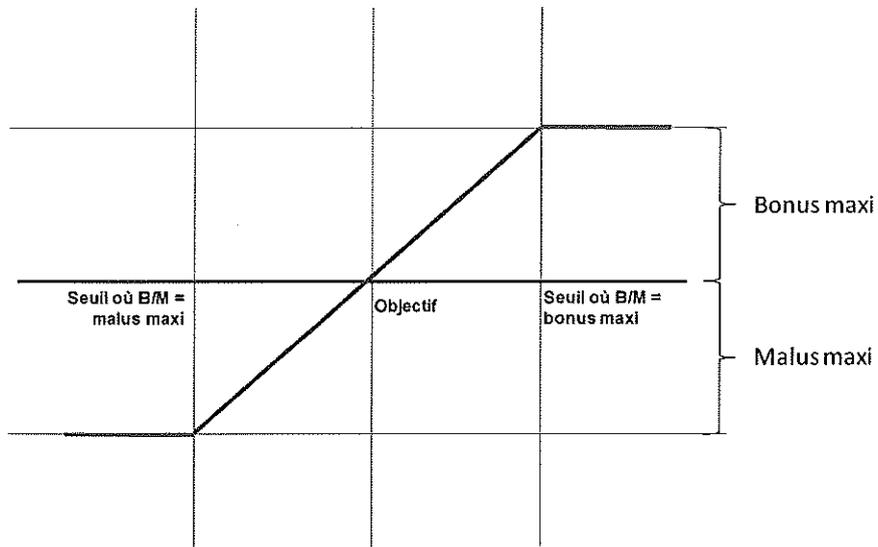
V. Définition des critères, du mode d'évaluation et des objectifs

Le présent document prescrit des méthodes et des valeurs minimales d'objectif pour l'ensemble des critères.

Entre l'objectif (où le bonus malus est nul) et le score donnant lieu au bonus maxi, le bonus s'interpole linéairement. Il en va de même pour le malus.

De ce fait, par construction, si la performance est très proche de l'objectif, le B/M sera presque nul. Les seuils de bonus maxi et de malus maxi sont répartis symétriquement autour de la valeur objectif sur la base des tableaux présentés ci-après.

Il ressort de ce qui précède que la forme générale de la fonction B/M est la suivante :



Si un écart trop important est constaté autour de l'objectif, les parties se rencontreront pour adapter les objectifs des années suivantes.

1. Accueil personnel au sol

Critère	<p>Accueil du personnel au sol <i>Le personnel de l'agence est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i></p>
Périmètre d'application	Agence commerciale et DiviaServices (Mobigo! Touche N°2)
Conformité	<p>Qualité de l'accueil à l'agence commerciale : Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Environnement extérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enseigne propre 2. Vitrine sans traces ni tags <p><i>Etat intérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Propreté de l'agence (référentiel à déterminer) 4. L'agence est bien éclairée <p>Présence de l'information et des titres :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Tous les titres sont disponibles à la vente 6. Les guides horaires et plans de réseau sont disponibles au public 7. Un plan de réseau est affiché dans l'agence <p><i>Rapidité du service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Le client est pris en charge dans un délai de 10 minutes maximum après son arrivée, sauf exception lors de la période de rentrée scolaire et universitaire. <p><i>Qualité de l'accueil :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 9. L'agent d'accueil porte l'uniforme Divia, 10. L'agent regarde le client, lui dit « bonjour », et parle avec un ton compréhensible et courtois 11. L'agent dispose de tous les outils pour répondre à la demande du client (titres à vendre et monnaie, dans le cas d'une vente, support d'information pour une demande d'information) 12. le conseil fourni est adapté au besoin du voyageur (référentiel à définir) <p>L'agent d'accueil est en mesure de renseigner sur un problème de déplacements complexe mettant en jeu plusieurs informations combinées,</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. L'agent remercie le client dans le cas d'une vente, et prend congé <p>L'observation est conforme lorsque tous les items de qualité et rapidité d'accueil sont conformes et lorsque 5 des 7 items relatifs à l'environnement sont conformes.</p> <p>Qualité de l'accueil téléphonique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le client est pris en charge avant 3 sonneries 2. Présentation lors de la prise en compte de l'appel : "Allo DiviaServices", prénom et "bonjour" 3. qualité de la conversation et de l'échange : l'amabilité et la courtoisie devront s'entendre dans le ton de la voix du téléconseiller tout au long de la conversation. 4. conclusion et prise de congés : le téléconseiller donne une formule de politesse adaptée (remerciements, bonne journée ...) et prends congés.

Précision et clarté de l'information

5. Une question sera choisie parmi les thèmes suivants et posée au téléconseiller lors de la mesure :

- Demande d'itinéraire et d'horaire
- Demande d'Objet trouvé : explication de la procédure à suivre pour récupérer un objet perdu dans un véhicule
- Demande de réservation (DIVIAccès) : la reformulation de la demande par le téléconseiller est obligatoire avant la formule de conclusion (jour, date, lieu de prise en charge ...)
- Demande d'info en situation inopinée : lors de travaux, déviations, grèves connues ou inopinées, le téléconseiller devra fournir la bonne information
- Réclamations : il s'agit de vérifier que la réclamation est bien prise en compte

=> Pour être conforme la réponse à la question devra être :

- Précise : vérifier que le téléconseiller donne une info claire et compréhensible
- Exacte : vérifier que le téléconseiller donne la bonne info et la plus adaptée

L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes

Méthode de mesure

Mise en place par le Grand Dijon
Enquête Client Mystère
Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.

Échantillon annuel = 60 observations à raison de 15 mesures par trimestre
+ 20 observations téléphoniques (Mobigo! Touche n°2)

Niveau d'exigence

Pourcentage des observations conformes =
 $\frac{\text{nb. observations conformes}}{80 \text{ observations}}$

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	93%	93%	94%	94%	95%
Bonus maxi pour score de :	97%	97%	98%	98%	99%	99%	100%
Malus maxi pour score de :	87%	87%	88%	88%	89%	89%	90%

Nota :

La qualité de l'accueil téléphonique de "MOBIGO!" (Appel au 0800.10.2004 – hors touche n°2) fait déjà l'objet d'une mesure contractualisée selon l'article 6.2 de l'annexe 1 de la convention STRD-SNCF "Centre Intermodal – Intégration des prestations pour le réseau DIVIA" signée le 16 mai 2007 et valable jusqu'au 31 décembre 2012.

Ce principe perdure jusqu'au 31 décembre 2012, date de fin de la convention actuelle de gestion du Centre Intermodal.

A compter du 1^{er} janvier 2013, cet indicateur sera renégocié avec le Grand Dijon afin de l'intégrer pleinement dans les indicateurs Qualité.

2. Accueil conducteurs

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité actuelle, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Critère	Accueil conducteurs <i>Le personnel en contact est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>																																							
Périmètre d'application	Conducteurs de bus - Véhicules en ligne																																							
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le conducteur porte un regard aux voyageurs montant par la porte-avant et au titre de transport lorsqu'il lui est présenté 2. Le conducteur porte l'uniforme Divia 3. Le conducteur dispose de tickets à l'unité et de monnaie dans la limite du montant de 10 Euros ou délivre un reçu au Client se présentant avec un billet de montant supérieur 4. Le conducteur adopte une attitude courtoise 5. Le conducteur répond aux demandes du client sur les principaux tarifs (sans réduction au minimum), les horaires de la ligne, les correspondances et le réseau dans sa globalité <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																							
Méthode de mesure	<p>Mise en place par le Grand Dijon Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 160 observations en lignes réalisées à raison de 40 mesures par trimestre</p>																																							
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>87%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de :</td> <td>92%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de :</td> <td>82%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Objectif (score où B/M=0)	87%	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%	Bonus maxi pour score de :	92%							Malus maxi pour score de :	82%						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016																																	
Objectif (score où B/M=0)	87%	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%																																	
Bonus maxi pour score de :	92%																																							
Malus maxi pour score de :	82%																																							
<i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / 160 observations</i>																																								

3. Ponctualité de passage aux arrêts

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité actuelle, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Critère	Ponctualité de passage aux arrêts <i>L'horaire de passage du véhicule à l'arrêt correspond à celui affiché sur les fiches horaires, soit : le véhicule ne passe pas en avance et le retard ne dépasse pas 3 minutes par rapport à l'horaire affiché.</i>							
Périmètre d'application	Réseau – véhicules en ligne Données relevées sur le SAE							
Conformité	<p>Pour les mesures terrain : Le véhicule est à l'heure si l'horaire de passage est compris dans un intervalle de [0 minute; + 3 minutes]. Pour les mesures SAE : Le véhicule est à l'heure si l'horaire de passage est compris dans un intervalle de [-1 minute; + 3 minutes].</p> <p>L'heure prise en compte correspond à l'heure de départ du bus de l'arrêt, au premier tour de roue lorsque le bus quitte l'arrêt. Les arrêts de mesure sont ceux indiqués dans les fiches horaires clients. Si le bus ne s'arrête pas à l'arrêt, l'heure prise en compte est le moment où le bus a complètement dépassé l'arrêt.</p> <p>L'observation est conforme quand le départ se situe dans l'intervalle [0 minute; + 3 minutes] pour les mesures terrain ou dans l'intervalle [-1 minute; + 3 minutes] pour les mesures SAE.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégataire Mesures de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = à déterminer lors du travail sur le référentiel sur la base de 180 observations par ligne réalisées à raison de 45 mesures par trimestre.</p> <p>La répartition des contrôles entre les mesures terrain et les mesures SAE fera l'objet d'une réflexion lors de l'établissement du référentiel.</p>							
Niveau d'exigence <i>Pourcentage de départs conformes = nb. de départs conformes / nb mesures totales</i>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Objectif (score où B/M=0)		80%	Maintien niveau	Maintien niveau	+3%	Maintien niveau	+2%	Maintien niveau
Bonus maxi pour score de :		85%						
Malus maxi pour score de :		75%						

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

4. Propreté des véhicules

Critère	Propreté des véhicules <i>Le client emprunte des véhicules propres à l'intérieur et à l'extérieur.</i>							
Périmètre d'application	Réseau – véhicules en ligne							
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Extérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propreté face avant 2. Propreté face latérale droite 3. Propreté face arrière 4. Propreté face latérale gauche 5. Dégât carrosserie face avant 6. Dégât carrosserie face latérale droite 7. Dégât carrosserie face arrière 8. Dégât carrosserie face latérale gauche <p><i>Intérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Barres et poignées de maintien 10. Sièges assises + dossier 11. Sièges coques 12. Parois 13. Vitres baies 14. Vitres parois vitrées 15. Sols marches 16. Sols couloirs 17. Sols plate-formes 18. Sols sous les sièges 19. Tags 20. Sièges vandalisés 21. Ecrans TOTEM <p>L'observation est conforme lorsque 15 items sont conformes sur 21.</p> <p>Exclusion : Lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause de grand froid (températures négatives), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 11 des autres items sont conformes.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Déléguataire</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléguataire.</p> <p>Échantillon annuel = 160 mesures en ligne, soit 40 mesures par trimestre</p>							
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / 160 observations</i>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%
	Bonus maxi pour score de :	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
	Malus maxi pour score de :	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

5. État des points d'arrêt

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité actuelle, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Indicateur	État des points d'arrêts <i>Le client attend dans un environnement entretenu (propre, en bon état...).</i>																																							
Périmètre d'application	Les 390 poteaux, les 274 abribus non publicitaires et les 35 stations tramway																																							
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Abribus, poteaux d'arrêt</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La structure de l'arrêt ne comporte aucune trace de dégradation. 2. Toutes les faces du point d'arrêt sont propres. 3. Absence de graffitis 4. Absence d'affichage sauvage 5. Le cadre comportant l'information Divia est en bon état 6. La borne TOTEM fonctionne, pour les arrêts équipés <p><i>Abribus</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Le banc est propre 8. Les vitres sont propres et en bon état <p>L'observation est conforme lorsque 6 items sont conformes sur 8.</p>																																							
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesure de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 560 observations soit 140 par trimestre</p>																																							
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>80%</td> <td>Maintien niveau</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> <td>+1%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de :</td> <td>85%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de :</td> <td>75%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Objectif (score où B/M=0)	80%	Maintien niveau	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%	Bonus maxi pour score de :	85%							Malus maxi pour score de :	75%						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016																																	
Objectif (score où B/M=0)	80%	Maintien niveau	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%																																	
Bonus maxi pour score de :	85%																																							
Malus maxi pour score de :	75%																																							

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

6. Information clientèle (bus / arrêts)

Critère	Information clientèle <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>																								
Périmètre d'application	Tous les arrêts du réseau																								
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Information à l'arrêt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le nom de l'arrêt 2. Un plan général du réseau sur lequel est positionné le point d'arrêt (sauf pour les poteaux d'arrêt) 3. Le thermomètre des lignes desservant le point d'arrêt et le positionnement du point d'arrêt 4. Le numéro ou le nom des lignes le desservant, la destination / sens 5. Les horaires de passage 6. Les conditions tarifaires générales (sauf sur les poteaux d'arrêt) 7. Le lieu du point de vente le plus proche 8. Le numéro d'appel tel du service clientèle 9. Les coordonnées du site internet <p>L'observation est conforme lorsque les items 1 à 5 sont conformes, et si 2 des 4 autres items sont conformes.</p> <p>Information embarquée</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prix des titres vendus à bord 2. Information de caméra de vidéo surveillance 3. Extrait du règlement de service 4. Consignes de sécurité 5. Pictogrammes places réservées 6. Numéro d'appel du service clientèle et coordonnées du site Internet 7. L'affichage événementiel est en cours de validité 8. Girouettes avant (N° de ligne de destination) 9. Girouette latérale (destination) 10. Girouette arrière (N° de ligne) 11. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt 12. Thermomètre de ligne <p>L'observation est conforme lorsque 10 items sont conformes sur 12.</p>																								
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégataire</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 560 observations aux arrêts réalisées soit 140 mesures par trimestre + 160 observations à bord des véhicules soit 40 mesures par trimestre</p>																								
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes /</i> </td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Objectif (score)</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	<i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes /</i>	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	Objectif (score)	97%						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016																		
<i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes /</i>	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%																		
Objectif (score)	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%																		

720 observations

où B/M=0)							
Bonus maxi pour score de :	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Malus maxi pour score de :	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

7. Traitement des réclamations

Ce critère existe dans la démarche qualité actuelle.

Critère	Traitement des réclamations							
Périmètre d'application								
Conformité	<p>1. Toutes les réclamations des clients écrites (registre des réclamations, courrier et mail) et orales (téléphone) adressées au délégataire par les clients font l'objet d'une réponse personnalisée et adaptée dans un délai de 15 jours ouvrés, à compter de la date de réception chez Divia.</p> <p>2. Au préalable, prise en compte sous un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date de réception chez Divia par envoi d'un courrier, d'un courriel ou par prise de contact téléphonique.</p> <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mesure de Performance en Temps Réel Keolis Dijon + mesures contradictoire ponctuelles</p> <p>Échantillon annuel = toutes les réclamations reçues ou au minimum 50%</p>							
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / nb. réclamations reçues</i>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score où B/M=0)	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
	Bonus maxi pour score de :	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Malus maxi pour score de :	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%

8. Satisfaction de la clientèle

Pour le critère satisfaction des clients, une enquête par entretiens téléphoniques avec les clients du réseau avec des quotas de clients/ligne ou type de ligne et HC / HP sera réalisée tous les ans sur la base du questionnaire validé par le délégataire et le Grand Dijon.

Le délégataire sera intéressé à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle au travers d'un bonus-malus calculé sur la base de l'indice global de satisfaction déterminé par les deux parties.

Cet indice correspond à l'objectif de conformité.

Critère	Satisfaction de la clientèle						
Périmètre d'application	Enquête annuelle satisfaction						
Conformité	<p>L'indice de satisfaction est calculé à partir des résultats du questionnaire. Il sera donc défini par les deux parties, au moment de la validation du questionnaire.</p>						
Méthode de mesure	<p>Mise en place par le Keolis Dijon en concertation avec le Grand Dijon Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement</p> <p>Échantillon annuel = 500 à 600 personnes enquêtées</p>						
Niveau d'exigence <i>Indice de satisfaction</i>	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Objectif (score où B/M=0)	85%	+0.5%	+0.5%	+0.5%	+0.5%	+0.5%	+0.5%
Bonus maxi pour score de :	90%						
Malus maxi pour score de :	80%						
	<p>Le dispositif sera ajusté en fonction des résultats de chaque année. Le taux de progression annuel est égal ou supérieur à + 0,5%.</p>						

Annexe 7.1 : Proposition d'un questionnaire Satisfaction

Module 1 : Introduction & sélection de l'individu sondé

Prise de contact

Q0. Bonjour / Bonsoir. xxx, de l'institut BVA. Nous réalisons une enquête sur les déplacements des habitants du Grand Dijon, pour le compte de Divia. Auriez-vous quelques instants à m'accorder ?

- Oui maintenant → L'interview se poursuit
- Oui mais plus tard → Rendez-vous
- Non → Fin de questionnaire

Sélection de l'individu à interroger

S1. Pouvez-vous me confirmez que vous résidez bien à (VILLE RESIDENCE) ?

- Oui (1)
Non (2)

Si non, préciser Ville : ET Code Postal : [][][][][][]

S2. De combien de personnes au total se compose votre foyer, y compris vous même ?

[][] personnes

S3. Dans votre ménage, combien de personnes travaillent actuellement (exercent une activité professionnelle) ?

[][] personnes

S4. Pouvez-vous m'indiquer l'âge et le sexe de chacun :

Individu 1 Sexe : Âge :
Individu 2 Sexe : Âge :
Individu 3 Sexe : Âge :
Individu 4 Sexe : Âge :

Sélection de la personne à interroger en fonction des quotas sexe, âge, activité.

Puis-je parler à |Prénom de la personne| ?

- Oui, c'est moi
- Oui, je vous la passe
- Non, elle est absente → Prise de rendez-vous

Si la personne interviewée n'est pas le contact, refaire la présentation de l'étude.

- Individu présent → L'interview se poursuit
- Individu absent → Prise de rendez-vous

S5. Quelle est votre profession ?

- Agriculteur, exploitant (1)
Artisan, commerçant (2)
Cadre supérieur, prof. Intellectuelle (3)
Cadre moyen, technicien, enseignant (4)
Employé, ouvrier (5)
Retraité (6)
Ecolier, lycéen, étudiant (7)
Autre (8)

Les questions S2 à S4 sont indispensables pour :

Gérer les quotas et s'assurer que l'échantillon est représentatif de la population concernée

Assurer la représentativité des clients et estimer correctement le taux de pénétration du réseau. Un des biais du téléphone est de sur-représenter parmi les répondants aux enquêtes les personnes peu mobiles, c'est à dire très présentes à leur domicile et donc plus facilement joignables. Ce biais est particulièrement gênant en matière de transports, Afin de ne pas sur-interroger dans un foyer les personnes les moins mobiles et ayant généralement une plus forte propension à répondre au téléphone ou ayant l'habitude de répondre au téléphone, une personne est tirée au sort dans le foyer parmi les 15 ans et plus y résidant, et elle seule est susceptible de répondre au téléphone, (si absence , prise de RDV). En l'absence de ce moule, les réponses aux questions Q1 et Q2 seront faussées

Module 2 : Utilisation du réseau

Q1. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous utilisé le bus ou le tramway du réseau ?

- Oui..... (1)
Non..... (2) → Fin de questionnaire

Q2. Au cours des 6 derniers mois, selon quelle fréquence avez-vous utilisé le bus ou le tramway Divia ?

- Tous les jours ou presque..... (1)
3 ou 4 fois par semaine..... (2)
Au moins une fois par semaine..... (3)
Au moins une fois par mois..... (4)
Moins souvent..... (5)

Q3. Au cours des 4 dernières semaines, avez-vous utilisé ...

... le bus :

- Oui..... (1)
Non..... (2)

... le tramway :

- Oui..... (1)
Non..... (2)

Q4. Hier, avez-vous utilisé ...

... le bus :

- Oui..... (1)
Non..... (2)

... le tramway :

- Oui..... (1)
Non..... (2)

Q5. Sur le réseau Divia, vous vous déplacez ?

- Exclusivement en bus..... (1)
Majoritairement en bus et parfois en tramway.... (2)
Autant en bus qu'en tramway..... (3)
Majoritairement en tramway et parfois en bus.... (4)
Exclusivement en tramway..... (5)

Q6. Depuis combien de temps êtes-vous client de Divia ?

- Moins de 6 mois..... (1)
Entre 6 mois et un an..... (2)
Entre un et 2 ans..... (3)
Plus de deux ans..... (4)

Q7. Quel titre de transport utilisez-vous généralement pour vos déplacements ?

Liste des titres de transport

Q8. Quelle(s) sont les ligne(s) que vous avez l'habitude de fréquenter ?

A définir selon la structure du réseau

Q9. Pour quel motif principal utilisez-vous généralement les transports en commun ?

- Pour des déplacements professionnels..... (1)
 Pour se rendre ou revenir de mon lieu d'études(2)
 Motif de loisirs / vacances, Motif privé, visite à des amis, de la famille.....(3)

Module 3 : Satisfaction vis-à-vis de Divia

Satisfaction Générale DIVIA

Q10. Globalement, êtes-vous ... du service de transport en commun du Grand Dijon (tramway et bus) ?

- Très satisfait..... (1)
 Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

A noter

La liste des critères sera adaptée en fonction des services Divia en concertation avec le Grand Dijon

Satisfaction BUS (client bus en Q3)

A. Nous allons d'abord évoquer ensemble l'offre de proposé par le bus.

Q11. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
a. De la fréquence des bus						
b. De la ponctualité et du respect des horaires						
c. Du temps de parcours						
d. De l'organisation des correspondances entre bus						
e. De la rapidité de circulation						
f. Du territoire couvert par le réseau (quartiers et communes desservies)						
g. De la proximité des arrêts par rapport à vos lieux de départ, de destination						
h. De la régularité du service						
i. Du temps d'attente entre deux véhicules						
j. De la fréquence et de la desserte en soirée après 20h						
k. De la fréquence et de la desserte le WE et le dimanche						
l. De la fréquence et de la desserte durant les petites vacances scolaires (tousaint, Noël, hiver, pâques)						

Q12. Globalement, êtes-vous ... de l'offre de transport proposée par le bus (dessertes, ponctualité, fréquence...)?

- Très satisfait..... (1)
 Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

B. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement du voyage.

Q13. Globalement, êtes-vous

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

Les arrêts						
a. De l'état général des arrêts de bus						
b. De la propreté des arrêts de bus						
c. De l'équipement des arrêts de bus pour s'asseoir, attendre ou s'abriter ...						

Les véhicules						
d. Du confort des véhicules et de leurs aménagements						
e. De la facilité pour trouver une place assise						
f. De l'accessibilité des véhicules (facilité pour monter et descendre...)						
g. De la propreté des véhicules						
h. De l'affluence à l'intérieur des véhicules						
i. De l'état général des véhicules						

Q14. Globalement, êtes-vous ... de l'environnement du voyage (arrêts, véhicules ...) ?

- Très satisfait..... (1)
 Assez satisfait..... (2)
 Peu satisfait..... (3)
 Pas du tout satisfait..... (4)

C. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement et de l'atmosphère du voyage.

Q15. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

Le personnel						
a. De la qualité de conduite des chauffeurs						
b. De l'amabilité et la compétence des conducteurs pour répondre aux questions des voyageurs						
c. De la disponibilité des conducteurs en cas de besoin						
d. De l'amabilité et la compétence des contrôleurs en cas de contrôle						
e. Le personnel d'ambiance (autres que les conducteurs ou contrôleurs)						

Les passagers						
f. Du sentiment de sécurité pendant le voyage						
g. De la sécurité des déplacements en soirée.						
h. Du sentiment de sécurité pendant l'attente						
i. Du respect mutuel entre passagers						

Q16. Globalement, êtes-vous ... de l'ambiance de voyage ?

- Très satisfait..... (1)

- Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

D. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'information dispensée par Divia.

Q17. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

Dans les véhicules

a. De l'information disponible dans les véhicules (tarifs, plans, cadres d'informations ...)						
b. De l'information sur le trajet en cours dans les véhicules (temps de parcours restant, prochaine station ...)						
c. De l'information sur les correspondances dans les véhicules						
e. De la gestion des perturbations						
d. De l'information en cas de perturbation (retards...) du trafic						

Aux arrêts

f. De l'information disponible aux arrêts (tarifs, plans, cadres d'informations)						
g. De l'information sur le temps d'attente aux arrêts (si équipé)						
h. De l'information en cas de perturbation (retards...) du trafic						

Q18. Globalement, êtes-vous ... de l'information délivrée dans le bus ?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

Q19. Finalement, diriez-vous que vous êtes ... du service des bus Divia ?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

Satisfaction TRAMWAY (client tramway en Q3)

A. Nous allons d'abord évoquer ensemble l'offre de transport proposé par le tramway.

Q20. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
a. De la fréquence des tramways						
b. De la ponctualité et du respect des horaires						
c. De la régularité du service						

d. Du temps d'attente entre deux véhicules						
e. Du temps de parcours						
f. La fréquence des pannes et des incidents techniques						

Q21. Globalement, êtes-vous ... de l'offre de transport proposée par le tramway (dessertes, ponctualité, fréquence...)?

- Très satisfait..... (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

B. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement de voyage.

Q22. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

Les stations

a. Du confort des stations de tramway pour circuler, s'asseoir, attendre ...						
b. De la propreté des stations de tramway						
c. De l'équipement des stations de tramway : distributeur, écrans d'information, ...						
d. De l'état général des stations						
e. de l'atmosphère et de la convivialité des espaces						

Les rames

f. Du confort des rames et de leur aménagement						
g. De la facilité pour trouver une place assise						
h. De l'accessibilité des rames (facilité pour monter et descendre...)						
i. De la propreté des rames						
j. De l'affluence à l'intérieur du tramway						
k. De l'état général des rames						

Q23. Globalement, êtes-vous ... de l'environnement de voyage (stations, rame ...) dans le tramway ?

- Très satisfait..... (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

C. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement et de l'atmosphère du voyage.

Q24. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

a. De l'amabilité et la compétence des contrôleurs en cas de contrôle						
b. Du sentiment de sécurité pendant le voyage						
c. Du sentiment de sécurité pendant l'attente aux stations						
d. De la sécurité des déplacements en soirée.						
e. Du respect mutuel entre passagers						
f. De la présence et la disponibilité du personnel dans les stations en cas de besoin						

Q25. Globalement, êtes-vous ... de l'ambiance de voyage dans le tramway ?

- Très satisfait..... (1)
 Assez satisfait..... (2)
 Peu satisfait..... (3)
 Pas du tout satisfait..... (4)

D. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'information sur le tramway dispensée par Divia.

Q26. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

Dans les rames

a. De l'information disponible dans les rames (tarifs, plans, cadres d'informations ...)						
b. De l'information sur le trajet en cours dans les rames (temps de parcours restant, prochaine station ...)						
c. De l'information sur les correspondances dans les rames						
d. De l'information en cas de perturbation (retards...) du trafic						
e. De la gestion des perturbations						

Aux stations

f. De l'information disponible aux stations (tarifs, plans, cadres d'informations ...)						
g. De l'information sur le temps d'attente aux stations						
h. De l'information en cas de perturbation (retards...) du trafic						
i. De l'information sur les correspondances						
j. De l'audibilité des informations sonores						

Q27. Globalement, êtes-vous ... de l'information délivrée dans le tramway ?

- Très satisfait..... (1)
 Assez satisfait..... (2)
 Peu satisfait..... (3)
 Pas du tout satisfait..... (4)

Q28. Finalement, diriez-vous que vous êtes ... du service du tramway Divia ?

- Très satisfait..... (1)
 Assez satisfait..... (2)

- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

E. Nous allons enfin évoquer les parkings mis à votre disposition à proximité du tramway.

Q29. Avez-vous déjà utilisé les parkings mis à votre disposition pour garer votre véhicule avant de prendre le tramway ?

- Oui..... (1)
- Non..... (2)

Q30. (Si Q29 = 1), Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
a. De la sécurité dans ces parkings						
b. De la facilité pour trouver une place						
c. De la capacité (nombre de place) de ces parkings						

Q31. Globalement, êtes-vous ... des parkings relais du tramway ?

- Très satisfait..... (1)
- Assez satisfait..... (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

E. Nous allons enfin évoquer (par exemple) les vélos en libre service, l'auto-partage, ...
Module à adapter

Module 4 : Habitudes & satisfaction vis-à-vis des titres de transport

Q32. Où avez-vous l'habitude d'acheter votre titre de transport?

- Auprès du conducteur (1)
- A un distributeur / borne automatique..... (2)
- Dans un point de vente (3)
- Chez un dépositaire (tabac...) (4)
- Dans un autre lieu..... (5)

Q33. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC

a. De l'information sur la tarification et les titres de transports						
b. De la facilité pour acheter un titre de transport						

Q34. Enfin, voici 3 affirmations sur le prix des titres. Pouvez-vous me dire si vous êtes ... avec chacune d'entre-elles ?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
a. Les titres proposés sont adaptés à ma fréquence d'utilisation du réseau					
b. Le prix de mon titre de transport correspond à la qualité de service du réseau					
c. Le prix du trajet en transport en commun est moins cher qu'en voiture					

Module 5 : Vos contacts avec Divia

Q35. Au cours des 6 derniers mois avez-vous ?

- Contacté le 0800.10.2004 par téléphone..... (1)
- Consulté le site Internet Divia.fr (2)
- Envoyé un email à Divia (3)
- Envoyé un courrier à Divia (4)
- Été dans une agence commerciale (5)

Q36. Pour quel motif avez-vous (RESULTAT Q35) dans les 6 derniers mois ?

Information

- Information sur des lignes ou des horaires..... (1)
- Information sur la tarification, les conditions d'accès à un titre.... (2)
- Information pour une grève (3)

Titre de transport

- Achat d'un titre de transport (4)
- Problème avec un titre de transport qui ne fonctionnait pas..... (5)
- Perte ou vol d'un titre de transport..... (6)
- Demande d'indulgence après un contrôle..... (7)
- Pour un objet trouvé (8)

Réclamations

- Signaler un problème de la ligne..... (9)
- Signaler un problème avec le personnel (10)
- Signaler un problème avec d'autres passagers (11)

Q37. (SI Q35=1). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de vos appels au 0800.10.2004 ?

- Très satisfait..... (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q38. (SI Q35=2). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) du site Internet DIVIA.fr?

- Très satisfait..... (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)

Pas du tout satisfait (4)

Q39. (SI Q35=3). Avez-vous eu une réponse à votre email ?

Oui..... (1)

Non..... (2)

Q40. (SI Q39=1). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de la réponse à votre email ?

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait (3)

Pas du tout satisfait (4)

Q41. (SI Q35=4). Avez-vous eu une réponse à votre courrier ?

Oui..... (1)

Non..... (2)

Q42. (SI Q41=1). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de la réponse à votre courrier ?

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait (3)

Pas du tout satisfait (4)

Q43. (SI Q35=5). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de votre visite dans une agence ou un point de vente ?

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait (3)

Pas du tout satisfait (4)

Module 6 : Conclusion

Q43bis. Globalement, êtes-vous ... du service de transport en commun du Grand Dijon (tramway et bus) ?

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait (3)

Pas du tout satisfait (4)

Q44. Au cours des 6 derniers mois, la qualité des transports en commun DIVIA du Grand Dijon s'est ?

Fortement améliorée (1)

Améliorée..... (2)

N'a pas évolué (3)

S'est dégradée..... (4)

S'est fortement dégradée (5)

Q45. Au cours des prochains mois, envisagez-vous d'utiliser le réseau des transports en commun de DIVIA du Grand Dijon ?

De plus en plus souvent..... (1)

Plus souvent, en fonction des occasions..... (2)

Selon la même fréquence qu'actuellement (3)

- Plutôt moins souvent..... (4)
- De moins en moins souvent..... (5)

Q46. Pour vos déplacements dans l'agglomération, recommanderiez vous à vos proches le service de transport en commun DIVIA du Grand Dijon?

- Oui certainement (1)
- Oui plutôt..... (2)
- Non, plutôt pas..... (3)
- Non, pas du tout (4)

Q47. Pour finir, avez-vous des remarques ou des suggestions complémentaires sur le service des transports en commun DIVIA du Grand Dijon ?

.....

.....