

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Philippe HENRY, Vice-Président et Ministre du Climat,
de l'Énergie et de la Mobilité, concernant
**Les objectifs stratégiques
du contrat de service public 2019-2023 des TEC**

Monsieur le Ministre,

Le contrat de service public 2019-2023 des TEC comprend plusieurs objectifs stratégiques. Parmi ceux-ci, la satisfaction des clients, la fiabilité et la ponctualité. Concernant la satisfaction des clients, l'objectif est d'atteindre "*75 % de clients tout à fait et plutôt satisfaits*". Monsieur le Ministre, à quand remonte la dernière enquête de satisfaction? Quels en étaient les résultats?

La fiabilité et la ponctualité sont également au coeur du contrat de service public. L'objectif ici est d'atteindre 99,8 % de réalisation de la production kilométrique des services réguliers et 95 % de fiabilité de l'information en temps réel. Monsieur le Ministre, comment l'information en temps réel est-elle calculée? Se calcule-t-elle sur l'ensemble des lignes ou sur les plus fréquentées? Enfin, que faut-il entendre par "*réalisation de la production kilométrique*"?

Je vous remercie.

Réponse du Ministre Henry:

La dernière enquête de satisfaction de la clientèle a été réalisée par l'OTW en mai 2019 et a donné les résultats suivants:

- ✓ le taux de satisfaction global est de 61 %. Cela signifie que 61 % des clients sont satisfaits des services du groupe TEC, ce qui représente une baisse par rapport à 2017, puisqu'il était à 67 %;
- ✓ le Net Promotor Score (NPS) global (*Recommanderiez-vous le réseau TEC à votre famille, vos amis ou vos collègues?*) est de - 23, alors qu'il était de - 19 en 2017;
- ✓ les principaux points faibles concernent le respect des horaires (50 %), la ponctualité (54 %), l'affluence (48 %) et les réponses par e-mail du service client (47 %);
- ✓ les principaux points forts se situent essentiellement sur les canaux de vente (85 %), sur les contrôles (90 %) et sur l'expérience à bord du véhicule (75 %);
- ✓ les points identifiés comme étant les plus perfectibles se situent entre autres au niveau de l'information voyageur aux arrêts (montée: 58 %, descente: 63 %), du service client (66 %) et du respect mutuel entre voyageurs (58 %).

Il faut reconnaître que ces résultats ne sont pas très bons en ce qui concerne le taux de satisfaction et le NPS. L'OTW va devoir déployer beaucoup d'efforts pour atteindre les objectifs fixés par le contrat de service public, qui sont de 75 % de taux de satisfaction global et de + 5 pour le NPS. Afin d'améliorer la situation, l'OTW a donc préparé un plan d'actions intégré dans son plan d'entreprise. La qualité de service se retrouve dès lors au coeur des préoccupations de l'entreprise.

Il faut également préciser que désormais, le contrat de service public prévoit que les prochaines enquêtes soient réalisées sous l'égide de l'AOT, selon une méthode qui doit garantir la comparabilité. L'OTW sera bien entendu impliqué dans cette démarche.

En ce qui concerne la fiabilité et la ponctualité, une bonne information disponible en temps réel est en effet un des objectifs à atteindre. Plus précisément, 95 % des passages (et arrêts réalisés par le bus) doivent être intégrés dans l'application et donc faire l'objet d'information en temps réel. La fréquentation de la ligne n'entre donc pas en ligne de compte dans le calcul.

Quant à la réalisation de la production kilométrique, elle est abordée à l'article 78 du contrat de service public, celui-ci prévoyant l'ajustement de la compensation régionale en fonction de la production kilométrique réelle.

Il s'agit ainsi de mesurer la production réellement réalisée par rapport à celle planifiée dans le plan de transport (l'offre de référence de services réguliers représente de l'ordre de 92 millions de kilomètres par an).

Il s'agit d'une nouvelle démarche pour l'OTW, qui s'applique depuis début 2019, à mettre en place un suivi précis de la production kilométrique réelle tant en régie qu'avec les sous-traitants.

En conclusion, la fiabilité et la qualité de service étant maintenant au coeur du nouveau plan d'entreprise de l'OTW, je me réjouis que les voyageurs puissent en apercevoir les résultats concrets au plus vite.