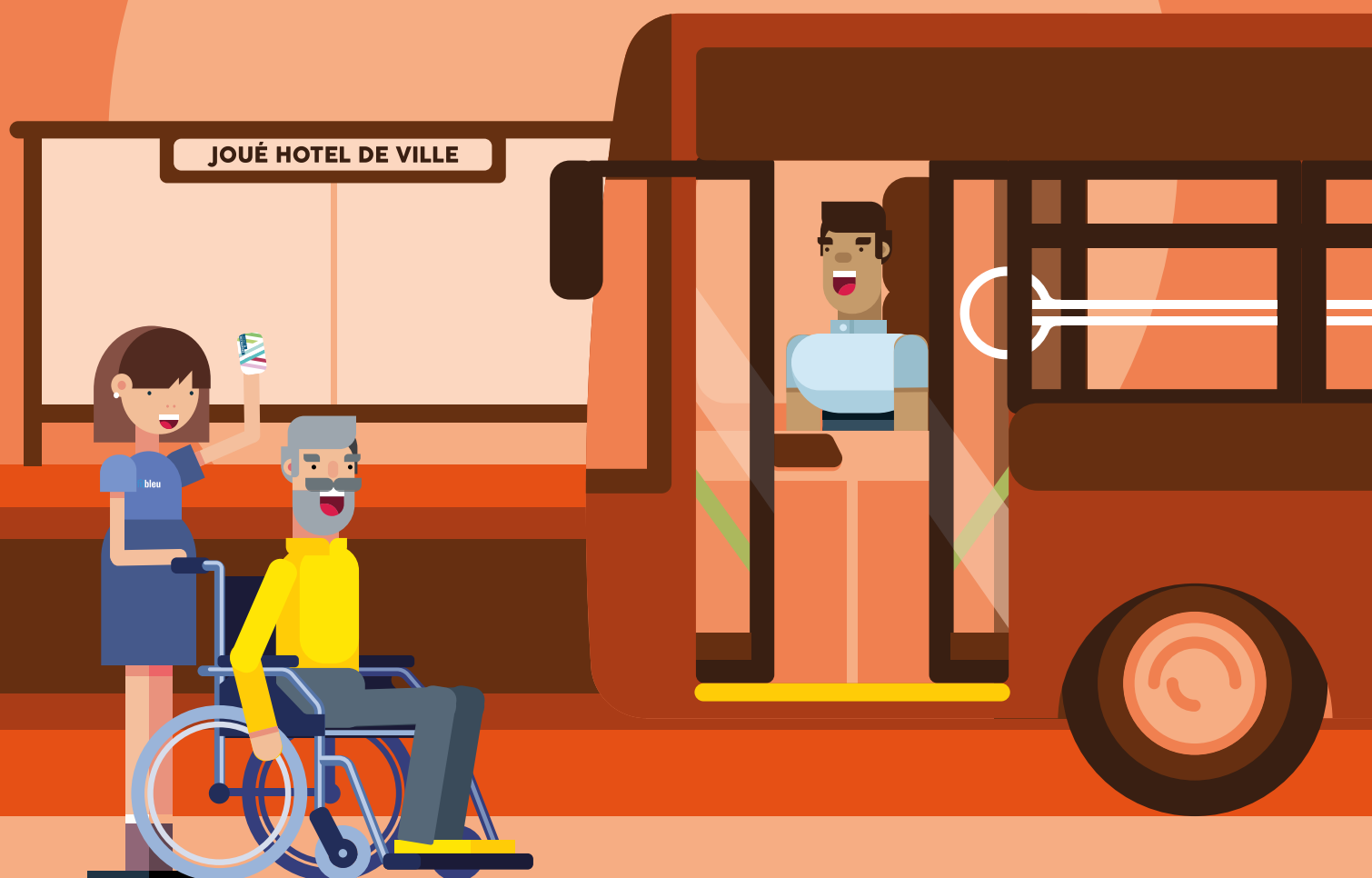


ANNEXES

Qualité partie 2

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



QUALITE DE SERVICE - SERVICE TPMR - FIL BLANC



1er trimestre 2024



PLANNING

Indicateurs		Auditeurs Fil Blanc	Audit n°1	Audit n°2	Audit n°3
Etat et Propreté	Véhicules	Bénédicte Fourmond Claire Monmousseau	lundi 15 mars 2004		
Informations des voyageurs	Site internet	Adeline Burette	jeudi 18 janvier 2024	mardi 6 février 2024	mardi 5 mars 2024
Réunion de débriefing des audits		mardi 21 mai 2024			

COMPTE RENDU DE LA REUNION DE DEBRIEFING DU 21/05/2024

Présents

KEOLIS TOURS : Filipe Ferreira, Emmanuel Martin, Séverine Lopes, Loic Latour, Bénédicte Fourmond.

SMT : Anne Bernard, Franck Lhermenot, Geoffrey Heuline.

Ponctualité

Taux de ponctualité toujours en progression malgré le fait qu'il soit en dessous de l'objectif.

A noter que le retard est inférieur à 10 %.

Etat et Propreté des véhicules

Etat et propreté des véhicules très satisfaisants.

Information des voyageurs

Information des voyageurs très satisfaisante.

Autres

KTA informe le SMT qu'il y a une augmentation des déplacements inutiles ou des annulations tardives.

RESULTATS

Indicateur		Nombre de contrôle	Points obtenus	Points totaux	Taux de conformité	Seuils	Montant Malus	Montant Bonus
Ponctualité		Tous les jours			58,74%	Malus : < 90 % Bonus : > 92,5 %	1 000,00 €	0,00 €
Satisfaction de l'usager	Enquête satisfaction					Malus : < 90 % Bonus : > 95 %	0,00 €	0,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	10	239,5	240	99,79%	Malus : < 92,5 % Bonus : > 95 %	0,00 €	1 000,00 €
Information des voyageurs	Site internet	3	27	27	100,00%	Malus : < 94 % Bonus : > 97 %	0,00 €	750,00 €
Pénalités							0,00 €	
						Sous-totaux	1 000,00 €	1 750,00 €
						Total	750,00 €	

PENALITES

Indicateur		Description de l'anomalie	Montant unitaire de la pénalité	Nombre de cas relevé	Total pénalité
PENALITES EN SITUATION NOMINALE					
Information des voyageurs	Site Internet	Information erronée/manquante ou inaccessibilité du site pour une durée supérieure à 2 heures (sauf 4 cas de maintenance par an ; intervention de nuit ; annoncés sur le site au moins 48h à l'avance)	500,00 €	0	0,00 €
		Site web non labellisé "bronze-argent" selon les critères Accessiweb ou non audité depuis plus de 18 mois	500,00 €	0	0,00 €
Réalisation de l'offre	Ponctualité	Tout retard supérieur à 15 min ou toute avance supérieure à 10 min	250,00 €	0	0,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	Toute présence de vomissure ou déjection de toute nature.	250,00 €	0	0,00 €
		Montant total des pénalités			0,00 €

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				2108	
Numéro de contrôle				1	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points				24	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				A27	
Numéro de contrôle				2	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				A28	
Numéro de contrôle				3	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points				24	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				2230	
Numéro de contrôle				4	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	1,5	Frottement côté droit + impact côté gauche
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			23,5		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				A26	
Numéro de contrôle				5	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				2107	
Numéro de contrôle				6	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				A34	
Numéro de contrôle				7	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				A35	
Numéro de contrôle				8	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				2106	
Numéro de contrôle				9	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points				24	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 22 mars 2024	
Numéro de véhicule				Rifter	
Numéro de contrôle				10	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		jeudi 18 janvier 2024	
Numéro de contrôle		1	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	Changer le logo du règlement : "Un service de TMVL" par "Un service du SMT"
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mardi 6 février 2024	
Numéro de contrôle		2	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mardi 5 mars 2024	
Numéro de contrôle		3	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

QUALITE DE SERVICE - SERVICE TPMR - FIL BLANC



keolis
TOURS ACCESS

filblanc*

2ème trimestre 2024

Tours
métropole
Val de Loire

**SYNDICAT
DES MOBILITES
DE TOURAINE**

PLANNING

Indicateurs		Auditeurs Fil Blanc	Audit n°1	Audit n°2	Audit n°3
Etat et Propreté	Véhicules	Bénédicte Fourmond Claire Monmousseau	vendredi 31 mai 2024		
Informations des voyageurs	Site internet	Adeline Burette	mardi 30 avril 2024	dimanche 28 avril 2024	mardi 18 juin 2024
Réunion de débriefing des audits		mercredi 11 septembre 2024			

COMPTE RENDU DE LA REUNION DE DEBRIEFING DU 11/09/2024

Présents

KEOLIS TOURS : Bénédicte Fourmond, Séverine Lopes, Emmanuel Martin, Filipe Ferreira

SMT : Anne Bernard, Franck Lhermenot, Sébastien Perret, Geoffrey Heuline

Ponctualité

Amélioration progressive de la ponctualité : + 12 pts en 12 mois.

Etat et Propreté des véhicules

Véhicules propres et en bon état.

Information des voyageurs

Site internet conforme.

RESULTATS

Indicateur		Nombre de contrôle	Points obtenus	Points totaux	Taux de conformité	Seuils	Montant Malus	Montant Bonus
Ponctualité		Tous les jours			63,79%	Malus : < 90 % Bonus : > 92,5 %	1 000,00 €	0,00 €
Satisfaction de l'usager	Enquête satisfaction					Malus : < 90 % Bonus : > 95 %	0,00 €	0,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	10	234,5	240	97,71%	Malus : < 92,5 % Bonus : > 95 %	0,00 €	1 000,00 €
Information des voyageurs	Site internet	3	27	27	100,00%	Malus : < 94 % Bonus : > 97 %	0,00 €	750,00 €
Pénalités							0,00 €	
						Sous-totaux	1 000,00 €	1 750,00 €
						Total	750,00 €	

PENALITES

Indicateur		Description de l'anomalie	Montant unitaire de la pénalité	Nombre de cas relevé	Total pénalité
PENALITES EN SITUATION NOMINALE					
Information des voyageurs	Site Internet	Information erronée/manquante ou inaccessibilité du site pour une durée supérieure à 2 heures (sauf 4 cas de maintenance par an ; intervention de nuit ; annoncés sur le site au moins 48h à l'avance)	500,00 €	0	0,00 €
		Site web non labellisé "bronze-argent" selon les critères Accessiweb ou non audité depuis plus de 18 mois	500,00 €	0	0,00 €
Réalisation de l'offre	Ponctualité	Tout retard supérieur à 15 min ou toute avance supérieure à 10 min	250,00 €	0	0,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	Toute présence de vomissure ou déjection de toute nature.	250,00 €	0	0,00 €
		Montant total des pénalités			0,00 €

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				Rifter	
Numéro de contrôle				1	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				2106	
Numéro de contrôle				2	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				A27	
Numéro de contrôle				3	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	1	Carrosserie sale
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points				23	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				2107	
Numéro de contrôle				4	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				A34	
Numéro de contrôle				5	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				A94	
Numéro de contrôle				6	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				A36	
Numéro de contrôle				7	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	1	Carrosserie sale
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			23		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				A33	
Numéro de contrôle				8	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	1	Carrosserie sale
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			23		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				A28	
Numéro de contrôle				9	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	1,5	Miroir du rétroviseur gauche à remplacer
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	1	Carrosserie sale
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			22,5		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 31 mai 2024	
Numéro de véhicule				2231	
Numéro de contrôle				10	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	1	Carrosserie sale
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			23		
Total			24		

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mardi 30 avril 2024	
Numéro de contrôle		1	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mercredi 29 mai 2024	
Numéro de contrôle		2	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mardi 18 juin 2024	
Numéro de contrôle		3	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

QUALITE DE SERVICE - SERVICE TPMR - FIL BLANC



3ème trimestre 2024



PLANNING

Indicateurs		Auditeurs Fil Blanc	Audit n°1	Audit n°2	Audit n°3
Etat et Propreté	Véhicules	Bénédicte Fourmond Claire Monmousseau	vendredi 2 août 2024		
Informations des voyageurs	Site internet	Adeline Burette	lundi 22 juillet 2024	mardi 27 août 2024	mardi 24 septembre 2024
Réunion de débriefing des audits		lundi 25 novembre 2024			

COMPTE RENDU DE LA REUNION DE DEBRIEFING DU 25/11/2024

Présents

KEOLIS TOURS : Séverine Lopes, Filipe Ferreira, Emmanuel Marin

SMT : Sébastien Perret, Franck Lhermenot, Anne Bernard, Geoffrey Heuline.

Ponctualité

Taux de ponctualité de 62,28 %, en légère baisse par rapport au trimestre précédent.

Etat et Propreté des véhicules

Très bon résultat, supérieur à 99 %.

Information des voyageurs

RAS.

RESULTATS

Indicateur		Nombre de contrôle	Points obtenus	Points totaux	Taux de conformité	Seuils	Montant Malus	Montant Bonus
Ponctualité		Tous les jours			62,28%	Malus : < 90 % Bonus : > 92,5 %	1 000,00 €	0,00 €
Satisfaction de l'usager	Enquête satisfaction					Malus : < 90 % Bonus : > 95 %	0,00 €	0,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	10	239,5	240	99,79%	Malus : < 92,5 % Bonus : > 95 %	0,00 €	1 000,00 €
Information des voyageurs	Site internet	3	27	27	100,00%	Malus : < 94 % Bonus : > 97 %	0,00 €	750,00 €
Pénalités							0,00 €	
						Sous-totaux	1 000,00 €	1 750,00 €
						Total	750,00 €	

PENALITES

Indicateur		Description de l'anomalie	Montant unitaire de la pénalité	Nombre de cas relevé	Total pénalité
PENALITES EN SITUATION NOMINALE					
Information des voyageurs	Site Internet	Information erronée/manquante ou inaccessibilité du site pour une durée supérieure à 2 heures (sauf 4 cas de maintenance par an ; intervention de nuit ; annoncés sur le site au moins 48h à l'avance)	500,00 €	0	0,00 €
		Site web non labellisé "bronze-argent" selon les critères Accessiweb ou non audité depuis plus de 18 mois	500,00 €	0	0,00 €
Réalisation de l'offre	Ponctualité	Tout retard supérieur à 15 min ou toute avance supérieure à 10 min	250,00 €	0	0,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	Toute présence de vomissure ou déjection de toute nature.	250,00 €	0	0,00 €
		Montant total des pénalités			0,00 €

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				2107	
Numéro de contrôle				1	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				2231	
Numéro de contrôle				2	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				A29	
Numéro de contrôle				3	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	1,5	Impact portière droite
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points				23,5	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				A30	
Numéro de contrôle				4	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				A31	
Numéro de contrôle				5	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				A33	
Numéro de contrôle				6	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				A34	
Numéro de contrôle				7	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				A27	
Numéro de contrôle				8	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				A26	
Numéro de contrôle				9	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points				24	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 2 août 2024	
Numéro de véhicule				?	
Numéro de contrôle				10	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	RAS
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	RAS
		Carrosserie	2	2	RAS
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	RAS
		Vitres et encadrements	2	2	RAS
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	RAS
		Sièges	2	2	RAS
Points			24		
Total			24		

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		lundi 22 juillet 2024	
Numéro de contrôle		1	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mardi 27 août 2024	
Numéro de contrôle		2	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mardi 24 septembre 2024	
Numéro de contrôle		3	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

QUALITE DE SERVICE - SERVICE TPMR - FIL BLANC



keolis
TOURS ACCESS

filblanc*

4ème trimestre 2024

Tours
métropole
Val de Loire

**SYNDICAT
DES MOBILITES
DE TOURAINE**

PLANNING

Indicateurs		Auditeurs Fil Blanc	Audit n°1	Audit n°2	Audit n°3
Etat et Propreté	Véhicules	Claire Monmouseau	vendredi 15 novembre 2024		
Informations des voyageurs	Site internet	Adeline Burette	mercredi 9 octobre 2024	mercredi 13 novembre 2024	mercredi 11 décembre 2024
Réunion de débriefing des audits		mardi 11 mars 2025			

COMPTE RENDU DE LA REUNION DE DEBRIEFING DU 11/03/2025

Présents

KEOLIS TOURS : Séverine Lopes, Loic Latour.

SMT : Sébastien Perret, Franck Lhermenot, Geoffrey Heuline.

Ponctualité

Taux de ponctualité stable par rapport aux trimestres précédents.

Etat et Propreté des véhicules

Résultats très satisfaisants.

Information des voyageurs

Résultats très satisfaisants.

Satisfaction de l'utilisateur

Une satisfaction globale de 98,40 %, qui traduit l'attachement et le contentement des usagers pour le service.

Peu voire pas de motifs d'insatisfaction exprimés et ni d'axe d'amélioration identifié.

On peut noter que des critères ont bien progressé depuis les années précédentes: la facturation du service, le traitement des réclamations, l'adaptation des véhicules aux handicaps, l'information délivrée en cas de situation perturbée, la facilité de réservation, etc.

C'est le meilleur taux de satisfaction obtenu depuis le début du contrat.

RESULTATS

Indicateur		Nombre de contrôle	Points obtenus	Points totaux	Taux de conformité	Seuils	Montant Malus	Montant Bonus
Ponctualité		Tous les jours			61,95%	Malus : < 90 % Bonus : > 92,5 %	1 000,00 €	0,00 €
Satisfaction de l'usager	Enquête satisfaction	1			98,40%	Malus : < 90 % Bonus : > 95 %	0,00 €	3 000,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	10	238	240	99,17%	Malus : < 92,5 % Bonus : > 95 %	0,00 €	1 000,00 €
Information des voyageurs	Site internet	3	27	27	100,00%	Malus : < 94 % Bonus : > 97 %	0,00 €	750,00 €
Pénalités							0,00 €	
						Sous-totaux	1 000,00 €	4 750,00 €
						Total	3 750,00 €	

PENALITES

Indicateur		Description de l'anomalie	Montant unitaire de la pénalité	Nombre de cas relevé	Total pénalité
PENALITES EN SITUATION NOMINALE					
Information des voyageurs	Site Internet	Information erronée/manquante ou inaccessibilité du site pour une durée supérieure à 2 heures (sauf 4 cas de maintenance par an ; intervention de nuit ; annoncés sur le site au moins 48h à l'avance)	500,00 €	0	0,00 €
		Site web non labellisé "bronze-argent" selon les critères Accessiweb ou non audité depuis plus de 18 mois	500,00 €	0	0,00 €
Réalisation de l'offre	Ponctualité	Tout retard supérieur à 15 min ou toute avance supérieure à 10 min	250,00 €	0	0,00 €
Etat et Propreté	Véhicules	Toute présence de vomissure ou déjection de toute nature.	250,00 €	0	0,00 €
		Montant total des pénalités			0,00 €

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				2107	
Numéro de contrôle				1	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A33	
Numéro de contrôle				2	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A30	
Numéro de contrôle				3	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	1	Salissures
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points				23	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A36	
Numéro de contrôle				4	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	1	Le RAL de la portière droite n'est pas le bon
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			23		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A28	
Numéro de contrôle				5	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A31	
Numéro de contrôle				6	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A26	
Numéro de contrôle				7	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A35	
Numéro de contrôle				8	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				A29	
Numéro de contrôle				9	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points				24	
Total				24	

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES

10 controles par trimestre
Retrait de 0,5 pt, 1 pt, 2 pts selon appréciation de l'auditeur

Date				vendredi 29 novembre 2024	
Numéro de véhicule				2229	
Numéro de contrôle				10	
Items			Points	Points	Commentaires
EXTERIEUR	ETAT	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie, feux, parechocs, rétroviseurs	2	2	
	PROPRETE	Vitre et pare-brise	2	2	
		Carrosserie	2	2	
INTERIEUR	ETAT	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
	PROPRETE	Poste de conduite	2	2	
		Vitres et encadrements	2	2	
		Sol, parois, barres de maintien	2	2	
		Sièges	2	2	
Points			24		
Total			24		

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mercredi 9 octobre 2024	
Numéro de contrôle		1	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mercredi 13 novembre 2024	
Numéro de contrôle		2	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

INFORMATION DES VOYAGEURS - SITE INTERNET

Date		mercredi 11 décembre 2024	
Numéro de contrôle		3	
Items	Points	Points	Commentaires
Accessibilité du site web	1	1	RAS
Tarifs en vigueurs	1	1	RAS
Conditions d'accès au service	1	1	RAS
Horaires du service	1	1	RAS
Information générales	1	1	RAS
Règlement d'exploitation	1	1	RAS
Formulaire de contact	1	1	RAS
Réservation en ligne	1	1	RAS
Coordonnées	1	1	RAS
Points obtenus		9	
Points totaux		9	

filblanc*



RESULTATS
ENQUÊTE DE SATISFACTION
NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2024
FIL BLANC



SOMMAIRE



01

Présentation du service

02

Méthodologie de l'enquête

03

Pour mieux vous connaître

04

Aléas de trajet

05

Satisfaction

06

Réseau Fil Blanc

07

Impact des critères

08

Eléments complémentaires

09

Synthèse des résultats

10

Annexe

filblanc*



01

PRÉSENTATION DU SERVICE

〈 Présentation du service 〉



Fil Blanc est le service de Tours Métropole Val de Loire pour le transport dédié aux personnes à mobilité réduite.

Il dessert les 25 communes du ressort territorial de Tours Métropole.

Fil Blanc répond aux demandes spécifiques de chacun des utilisateurs du service en leur faisant bénéficier d'un transport personnalisé de porte à porte sans accompagnement aux étages, ni portage.

Les conducteurs sont spécialement formés et les véhicules sont adaptés au transport de personnes à mobilité réduite.

02

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

〈Méthodologie de l'enquête〉



OBJECTIF

Déterminer le degré de satisfaction des usagers
Mettre en évidence les thématiques importantes
pour les usagers
Mettre en place un plan d'amélioration



RÉALISATION

Du lundi 25 Novembre au mardi 03 Décembre 2024
Intervention de deux agents



ÉCHANTILLONNAGE

Ensemble de la base de données clients étant
inscrits au service Fil Blanc
450 personnes ont été interrogées sur la période

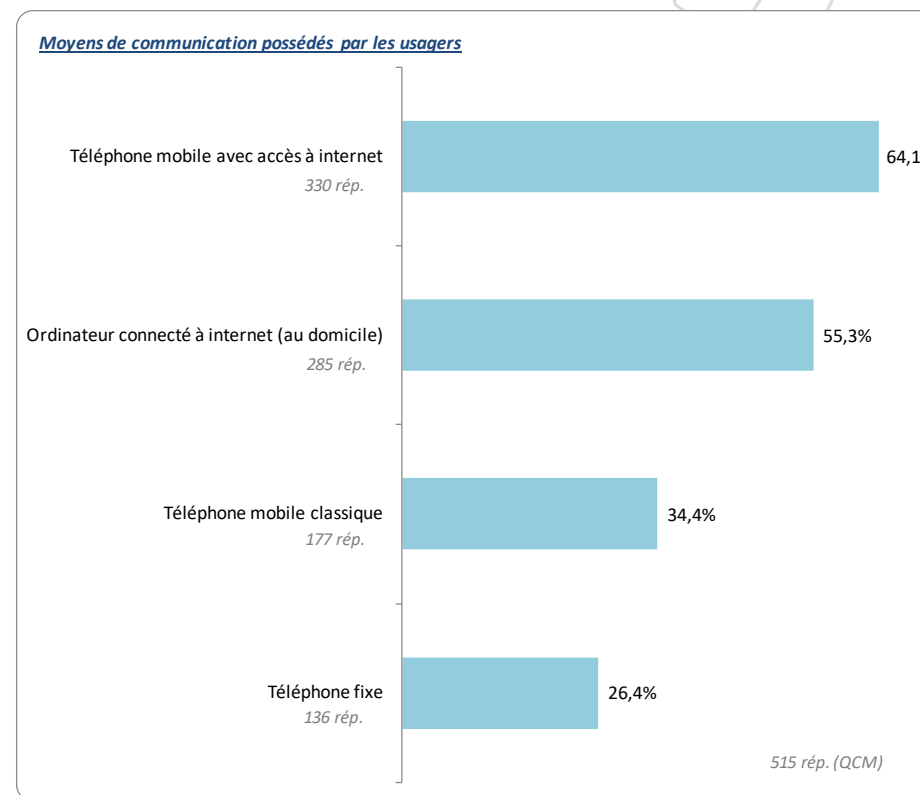
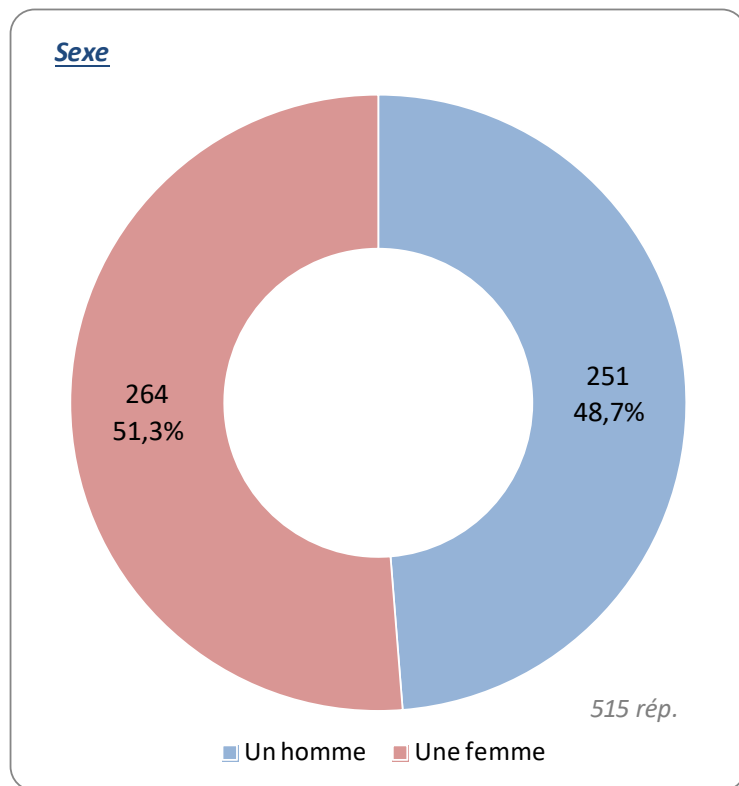
03

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

Répartition par genre et moyens de
communication

Habitudes de mobilité

⟨ Répartition des usagers par genre et moyens de communication ⟩

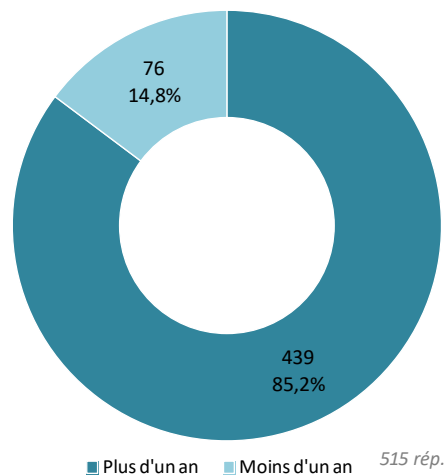


Les femmes sont présentes en majorité, puisqu'elles représentent une part de 51,3%, contre 48,7% d'hommes.

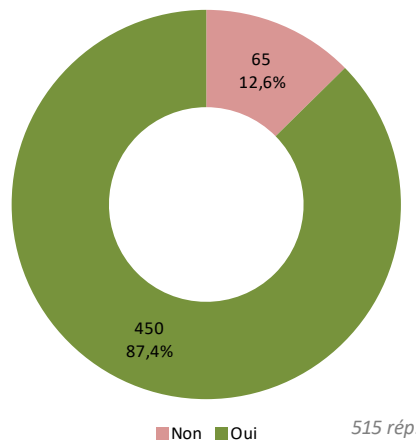
Concernant les moyens de communication possédés, 64,1% ont un téléphone avec un accès à internet et 55,3% ont un ordinateur connecté à internet. A noter que 60,8% de réponses concernent des équipements sans accès à internet.

《 Habitudes de mobilité 》

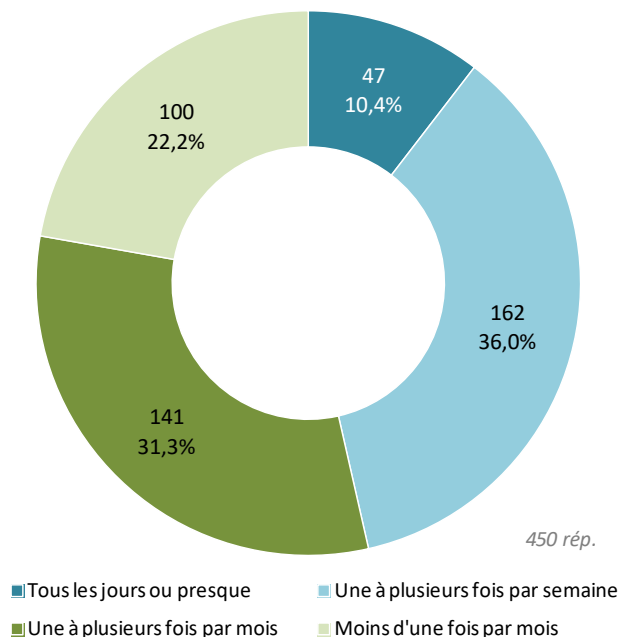
Ancienneté



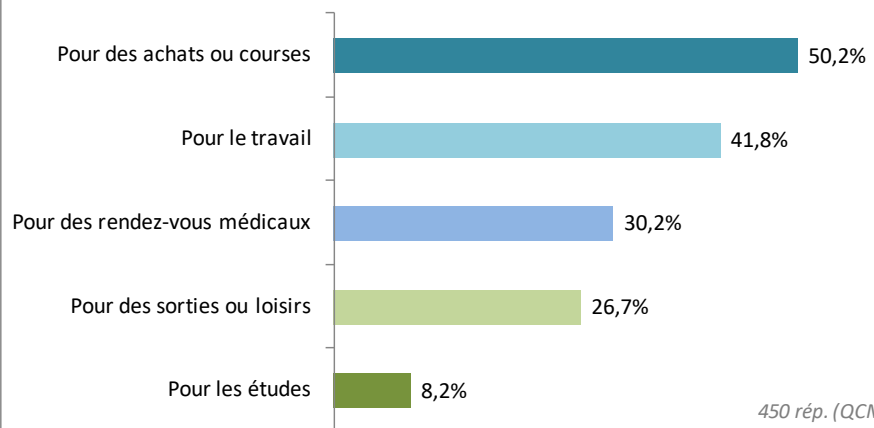
Utilisation du service Fil Blanc



Fréquence d'utilisation



Motif de déplacement



Pour information, 85,2% des usagers déclarent être inscrits depuis plus d'un an au service Fil Blanc. Parmi eux, 87,4% ont déjà utilisé le service.

Les usagers réguliers sont présents à 46,5% : 10,4% de « Tous les jours ou presque » et 36,0% de « Une à plusieurs fois par semaine ». Les occasionnels représentent 53,5% : 31,3% de « Une à plusieurs fois par mois » et 22,2% de « Moins d'une fois par mois ».

Les déplacements réalisés pour effectuer des achats-courses sont présents à 50,2%, pour le travail à 41,8% et pour les rendez-vous médicaux à 30,2%. A noter que les sorties-loisirs et les études représentent 34,9% des déplacements.

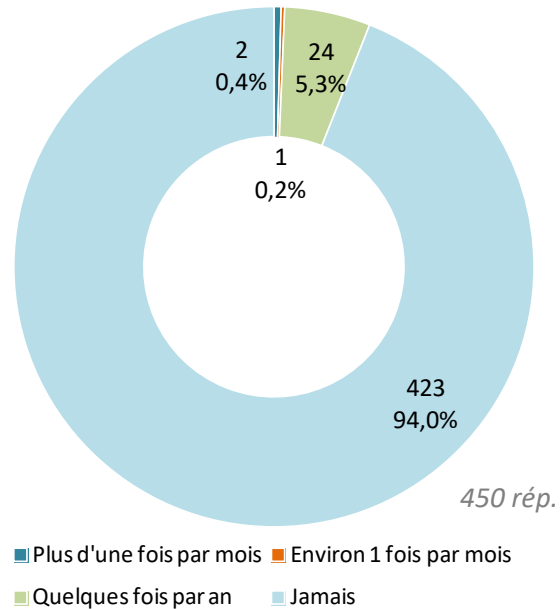
04

ALÉAS DU TRAJET

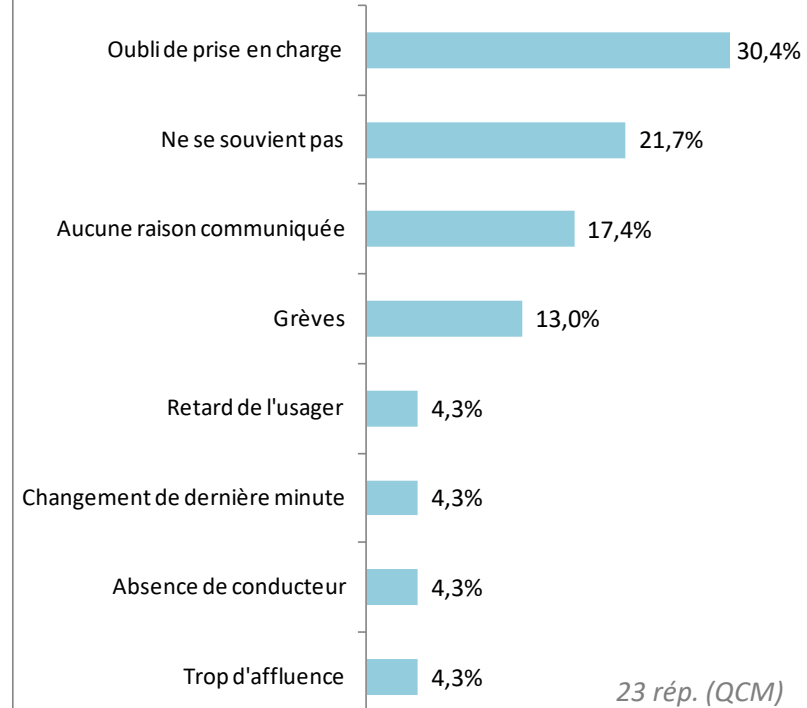
Annulation des réservations
Voyage groupé

Annulation des réservations

Annulation du transport



Raison avancée pour justifier l'annulation

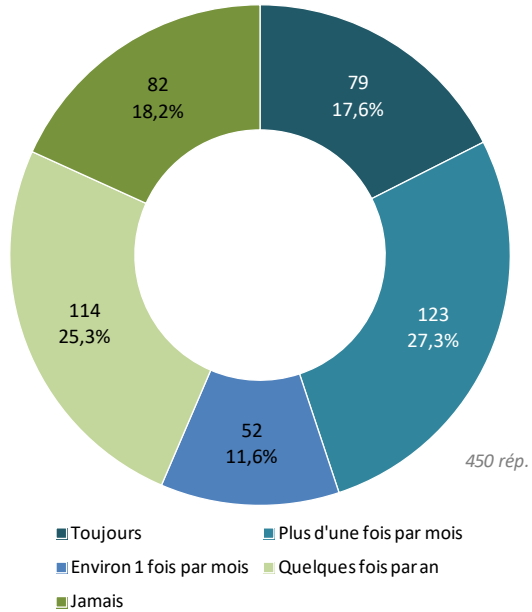


Parmi les 450 interrogés, 94,0% n'ont jamais connu d'annulation de leur réservation, 5,3% (24 usagers) quelques fois par an, 0,4% (2 usagers) plus d'une fois par mois et 0,2% (1 usager) environ une fois par mois.

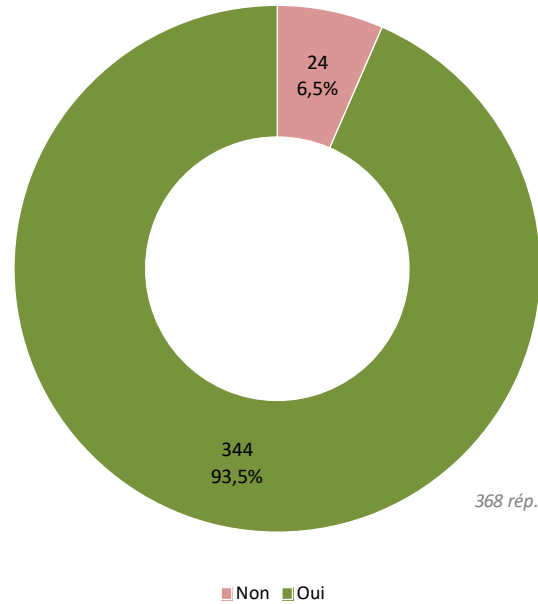
Plusieurs raisons sont avancées pour justifier ces annulations : oubli de prise en charge à 30,4%, sans raison communiquée à 17,4%, grèves à 13,0%. A noter que 21,7% ne se souviennent pas de la raison avancée.

〈 Voyage groupé 〉

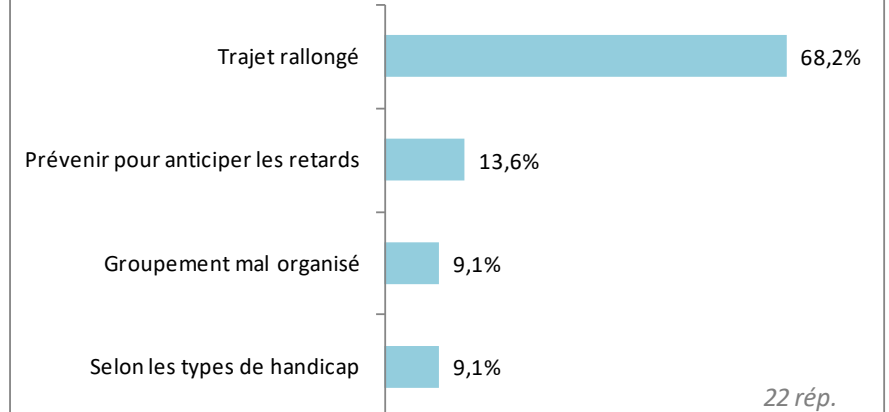
Fréquence de voyage groupé



Appréciation du voyage groupé



Raison de la non appréciation



Concernant le voyage groupé, 27,3% des usagers indiquent avoir voyagé plus d'une fois par mois avec d'autres personnes et 17,6% déclarent avoir systématiquement fait l'objet de cette solution. Seuls 18,2% indiquent n'avoir jamais voyagé avec d'autres personnes.

La majorité des répondants apprécie ces voyages groupés à 93,5%.

A noter que 6,5% (24 usagers) n'apprécient pas cette méthode de voyage pour diverses raisons : trajet rallongé (62,8%), groupement mal organisé (9,1%). De plus, 9,1% prétendent que cela dépend du handicap des autres voyageurs et 13,6% aimeraient être prévenus en amont pour anticiper les retards causés par cette méthode.

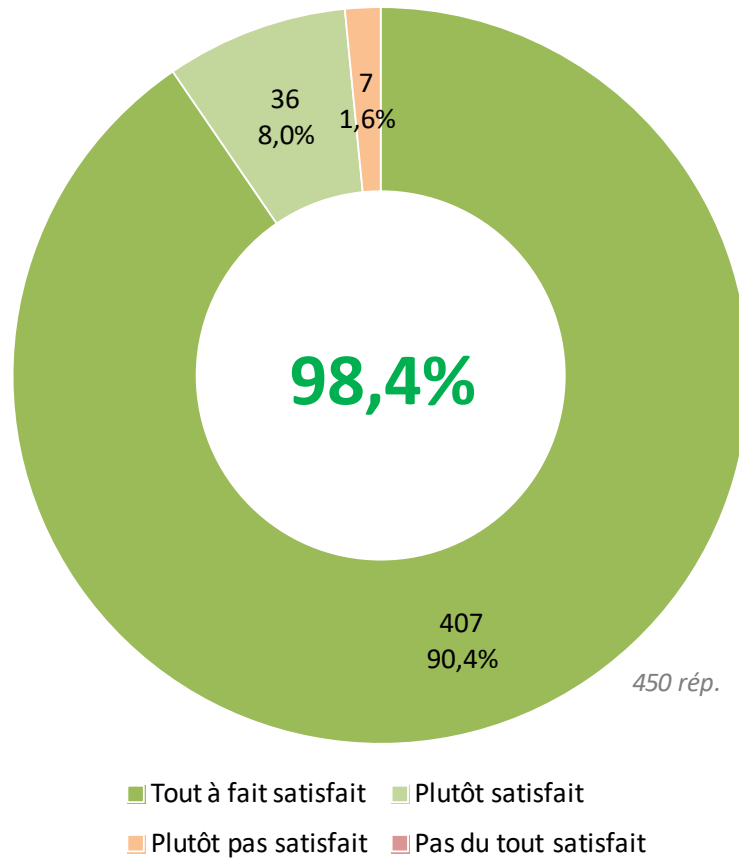
05

SATISFACTION

- Satisfaction globale
- Satisfaction par thématique
- Tableau de bord

〈Satisfaction globale〉

Satisfaction globale



Rappel 2023 : 97,7% ↘

Les usagers de Fil Blanc sont majoritairement satisfaits de l'ensemble des services.

En effet, 90,4% des répondants ont indiqué être « Tout à fait satisfait » et 8,0% ont déclaré être « Plutôt satisfait » (36 usagers), soit 98,4% d'individus globalement satisfaits.

Seuls 1,6% (7 usagers) déclarent être plutôt pas satisfaits.

A noter qu'aucun usager ne déclare être pas du tout satisfait.

〈Satisfaction par thématique〉

La satisfaction par thématique est mesurée grâce à 25 items, répartis dans 8 catégories distinctes. Cette évaluation par critère permet d'obtenir une vision détaillée de l'appréciation des différentes composantes de la qualité de service.

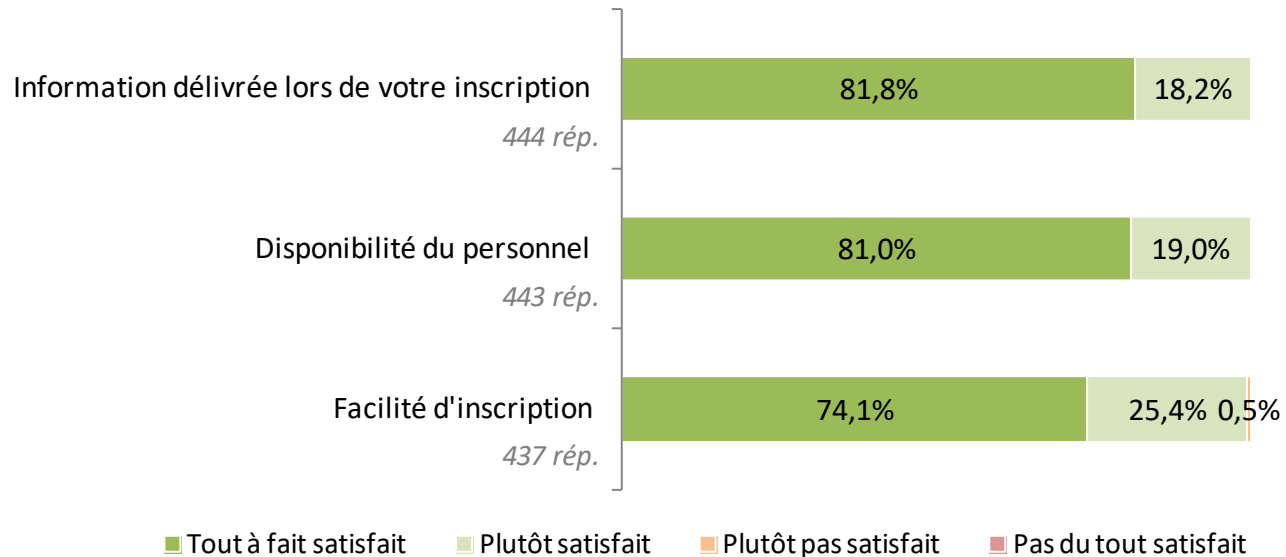
Les répondants sollicités de manière globale sur une seule variable renvoient en effet fréquemment une évaluation impactée par leur vécu personnel, synonyme d'amplification de leurs expériences (*bonnes ou mauvaises*).

L'évaluation détaillée, critère par critère, contribue à l'inverse à l'objectivation des jugements, en contraignant le client à analyser sa perception de l'ensemble des composantes du service, sans se limiter à celles pour lesquelles il est le plus insatisfait.



‹ L'inscription ›

L'inscription : satisfaction par item



Satisfaction globale par item

Rappel 2023

100,0%

95,3% ↗

100,0%

97,0% ↗

99,5%

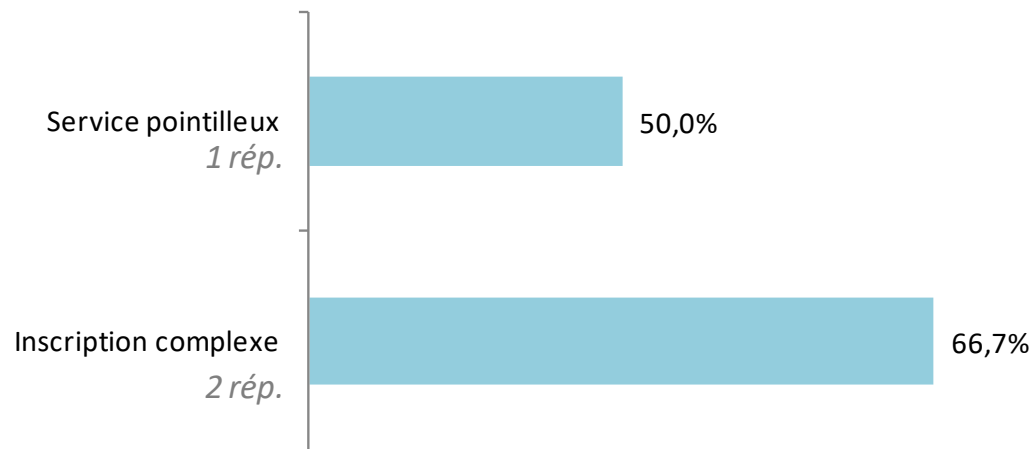
95,9% ↗

L'information délivrée lors de l'inscription et la disponibilité de personnel durant cette étape satisfont 100,0% des usagers. La facilité d'inscription convint également la plupart des répondants avec 99,5% de satisfaction globale.

A noter que l'ensemble de ces items sont en hausse par rapport à 2023.

⟨ L'inscription : motifs d'insatisfaction ⟩

L'inscription : motifs d'insatisfaction



Les usagers ayant répondu « Plutôt pas satisfait » ou « Pas du tout satisfait » ont eu la possibilité de s'exprimer à l'oral. Cette possibilité est valable pour chaque thème abordé.

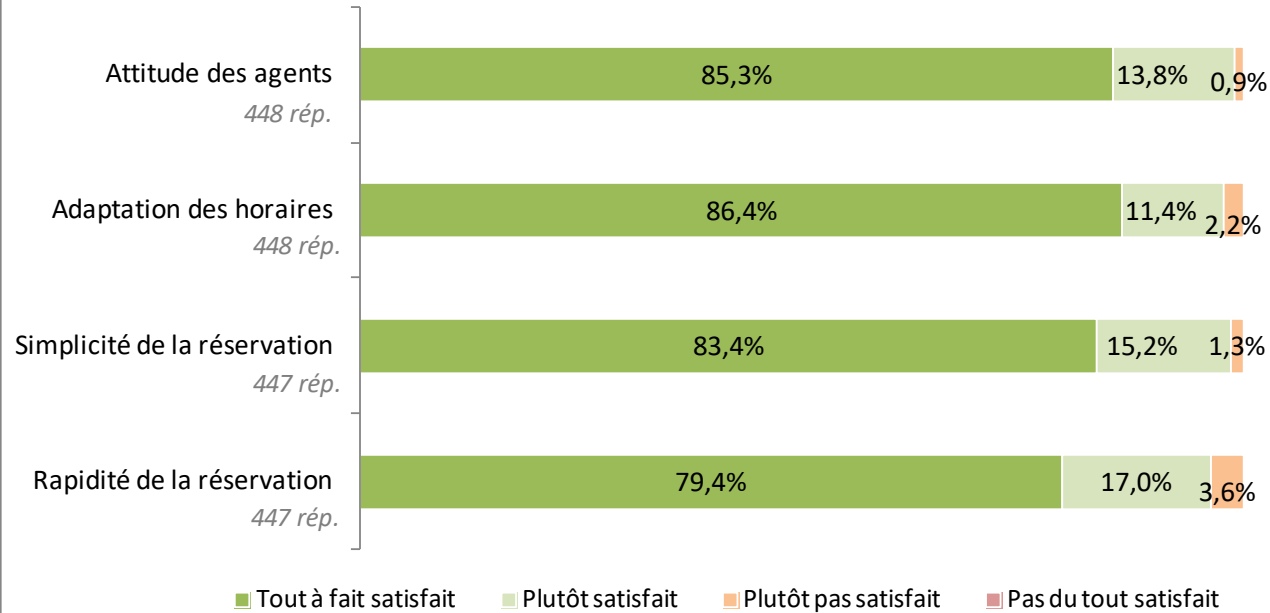
Les motifs d'insatisfaction sont les suivants :

- Service pointilleux
- Inscription complexe

L'effectif étant très faible, la représentativité de ces résultats est très modérée.

〈 Les réservations 〉

Les réservations : satisfaction par item



Satisfaction globale
par item

Rappel 2023

99,1%

98,3%



97,8%

93,0%



98,7%

96,7%



96,4%

90,3%

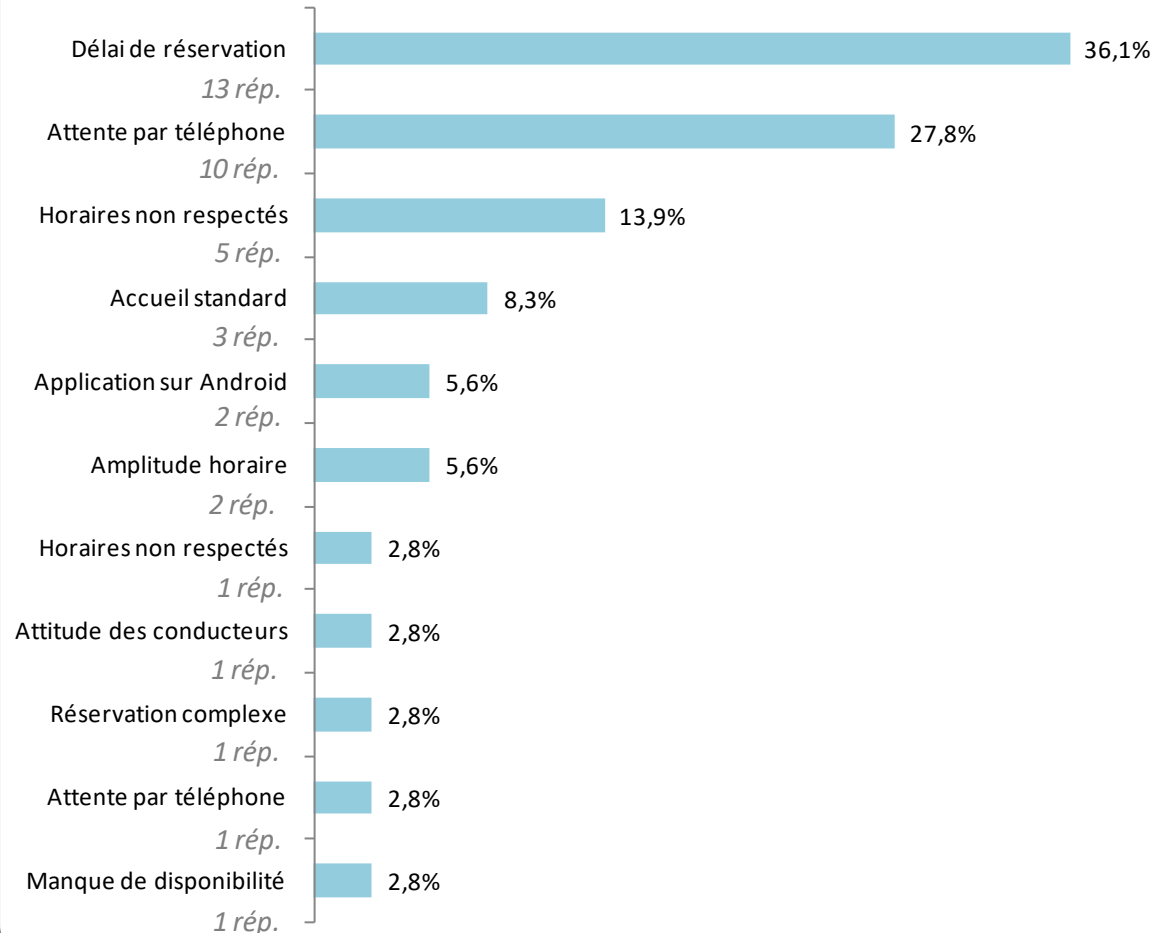


L'attitude des agents est saluée par les usagers en atteignant 99,1% de satisfaction globale, tout comme la simplicité de la réservation avec 98,7% de satisfaction. L'adaptation des horaires et la rapidité de la réservation obtiennent également de très bons résultats avec 97,8% et 96,4% de satisfaction globale.

L'ensemble de ces items est en hausse par rapport à 2023.

Les réservations : motifs d'insatisfaction

Les réservations : motifs d'insatisfaction

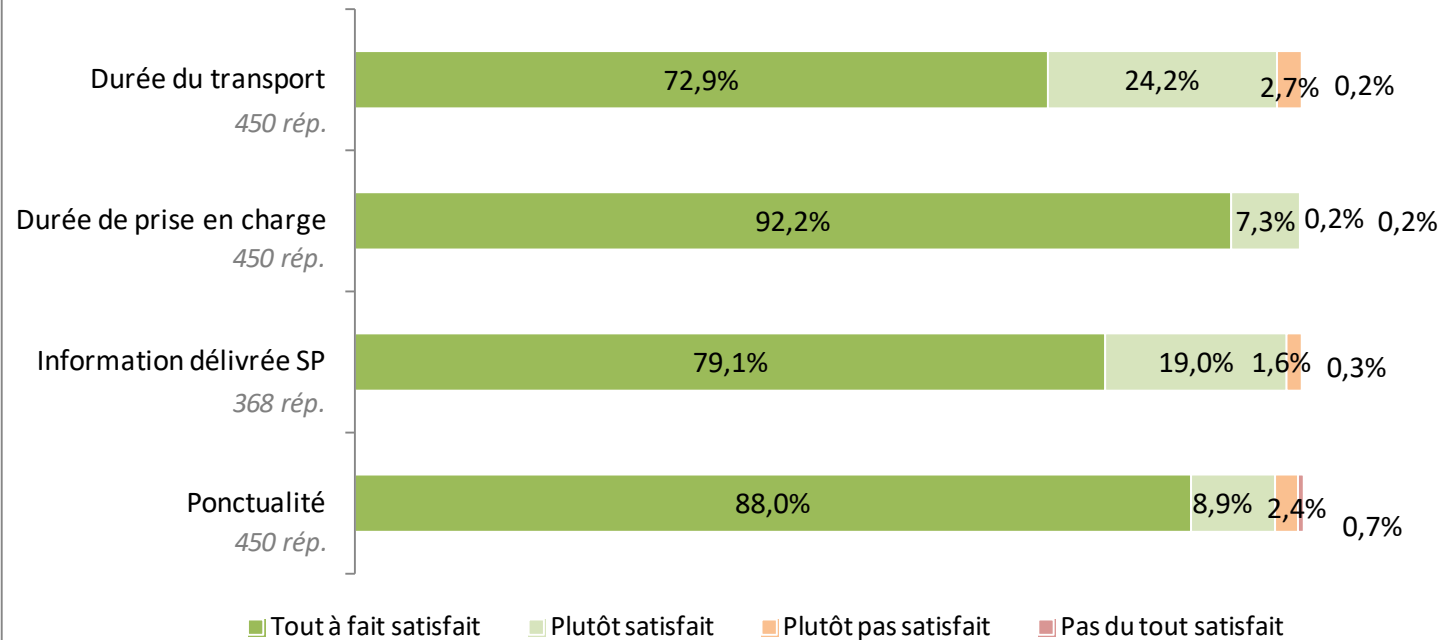


Les motifs d'insatisfaction concernant les réservations sont divers.

Le mécontentement du délai de réservation concerne 36,1% des répondants. L'attente au téléphone est signalée par 27,8% et les non respect des horaires par 13,9%.

Les déplacements

Les déplacements : satisfaction par item



Satisfaction globale
par item

Rappel 2023

97,1%

96,4% ↗

99,6%

99,0% ↗

98,1%

85,7% ↗

96,9%

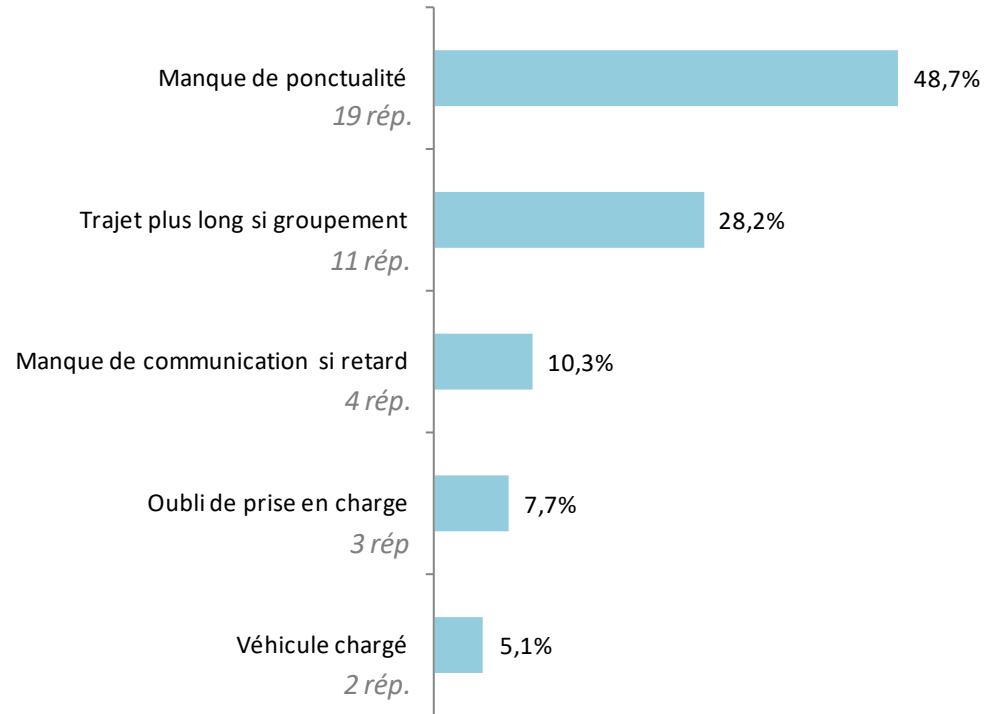
97,0% ➡

Concernant les déplacements, la durée de prise en charge et l'information délivrée en cas de situation perturbée sont les items les plus satisfaisants pour la population, avec 99,6% et 98,1% de satisfaction globale. Vient ensuite la durée du transport (97,1%) et la ponctualité (96,9%).

En comparaison avec 2023, seule la ponctualité est en léger recul avec -0,1 point.

Les déplacements : motifs d'insatisfaction

Les déplacements : motifs d'insatisfaction

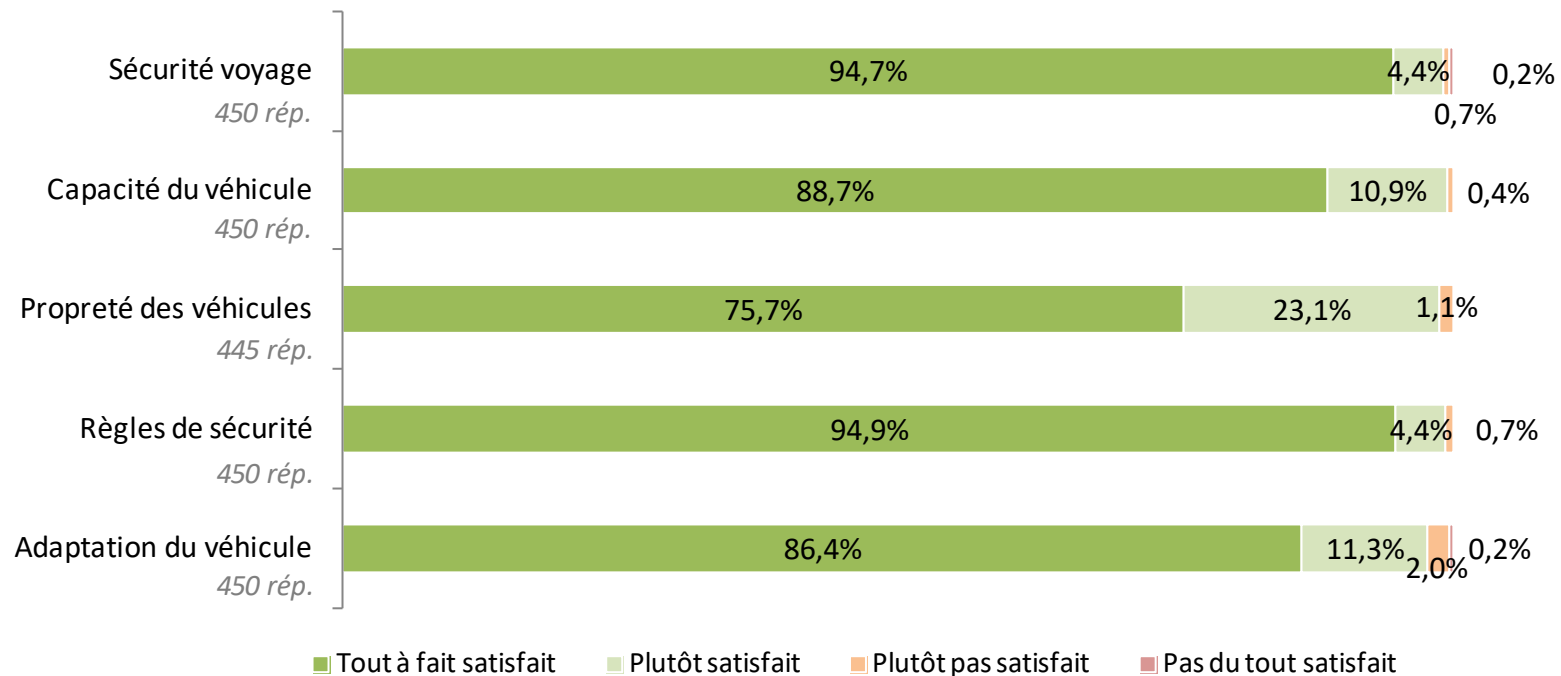


Les motifs d'insatisfaction concernant les déplacements sont multiples.

Le manque de ponctualité est cité par 48,7%. De plus 28,2% se plaignent de trajets plus longs en cas de voyage groupé. Enfin le manque de communication en cas de retard est signalé par 10,3%.

Le véhicule

Le véhicule : satisfaction par item



Satisfaction globale
par item

Rappel 2023

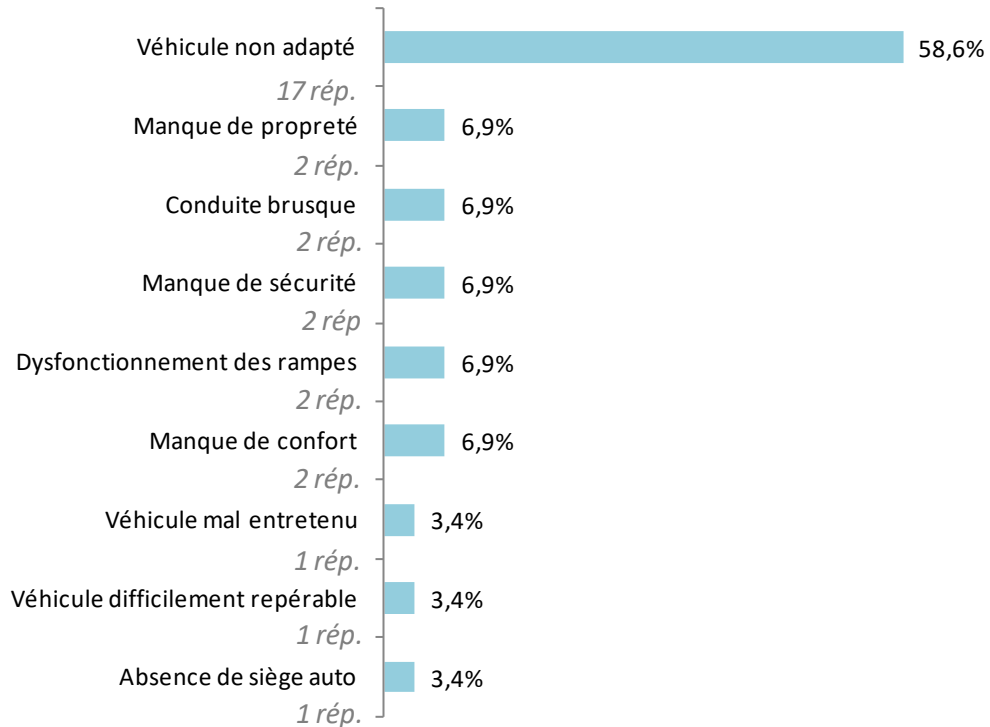
99,1%	98,0% ↗
99,6%	95,6% ↗
98,9%	98,6% ↗
99,3%	98,7% ↗
97,8%	93,1% ↗

Les items en rapport avec le véhicule ont de très bonne satisfaction globale, allant de 99,6% pour la capacité du véhicule à 97,8% pour l'adaptation du véhicule au handicap.

La totalité de ces derniers sont en hausse par rapport à 2023.

〈 Le véhicule : motifs d'insatisfaction 〉

Le véhicule : motifs d'insatisfaction

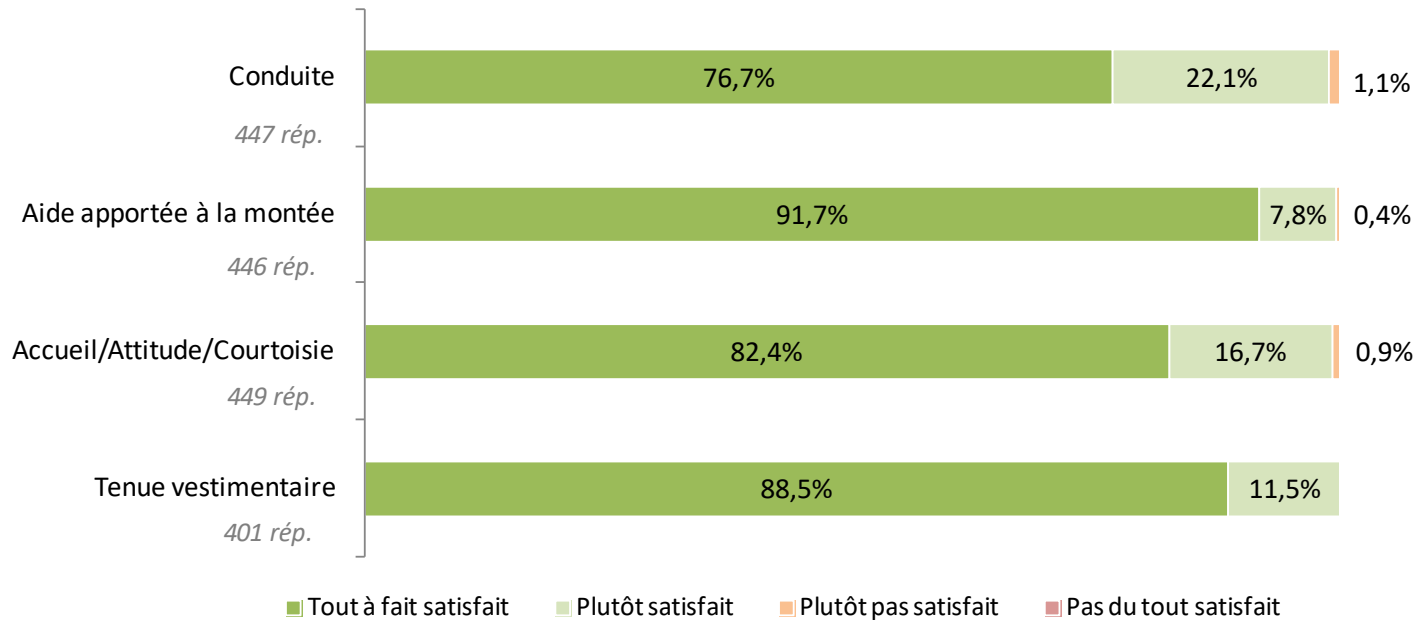


Les motifs d'insatisfaction concernant le véhicule sont divers.

Un véhicule non adapté au handicap est signalé par 58,6% des usagers interrogés. De plus, respectivement 6,9% indiquent un manque de propreté, une conduite brusque, un manque de sécurité, le dysfonctionnement des rampes et un manque de confort.

〈 Les Conducteurs 〉

Les conducteurs : satisfaction par item



Satisfaction globale
par item

Rappel 2023

98,9%

97,0% ↗

99,6%

98,7% ↗

99,1%

98,0% ↗

100,0%

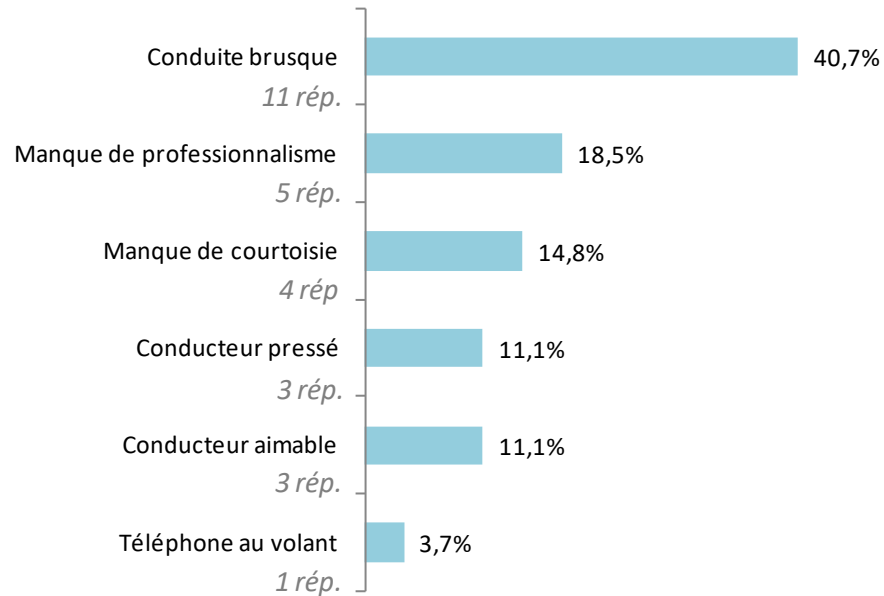
99,2% ↗

Tous les items relatifs aux conducteurs sont très satisfaisants. En effet, leur tenue vestimentaire convint 100,0% des usagers. L'aide à la montée puis à la descente, et leur accueil/attitude/courtoisie satisfont 99,6% et 99,1% de la population. La conduite obtient 98,9% de satisfaction globale.

Une hausse de la satisfaction globale par rapport à 2023 est visible pour chacun de ces items.

Les conducteurs : motifs d'insatisfaction

Les conducteurs : motifs d'insatisfaction



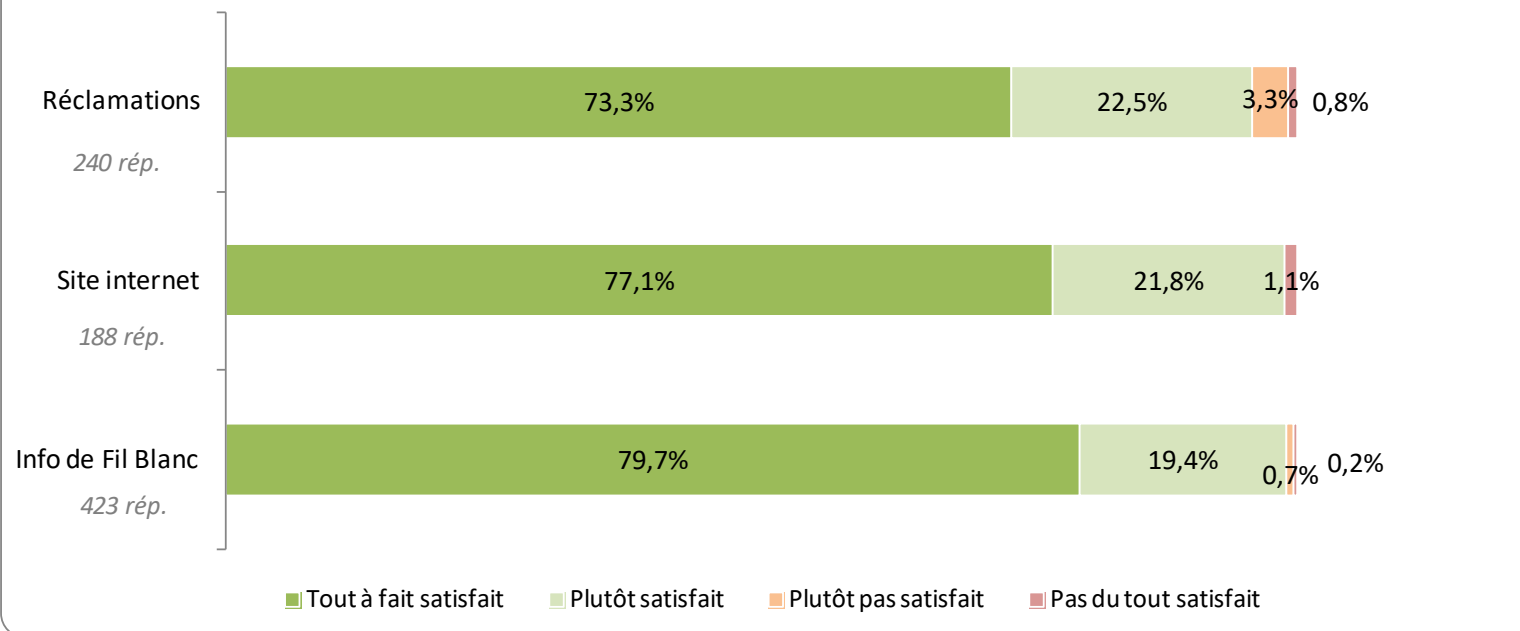
Les motifs d'insatisfaction concernant les conducteurs sont multiples.

Une conduite brusque est mentionnée par 40,7%. Le manque de professionnalisme est signalé par 18,5%, tout comme le manque de courtoisie à 14,8%.

A noter que 3 usagers soulignent tout de même la courtoisie des conducteurs.

‹ L'information voyageurs ›

L'information voyageurs



Satisfaction globale
par item

Rappel 2023

95,8%

88,9% ↗

98,9%

93,5% ↗

99,1%

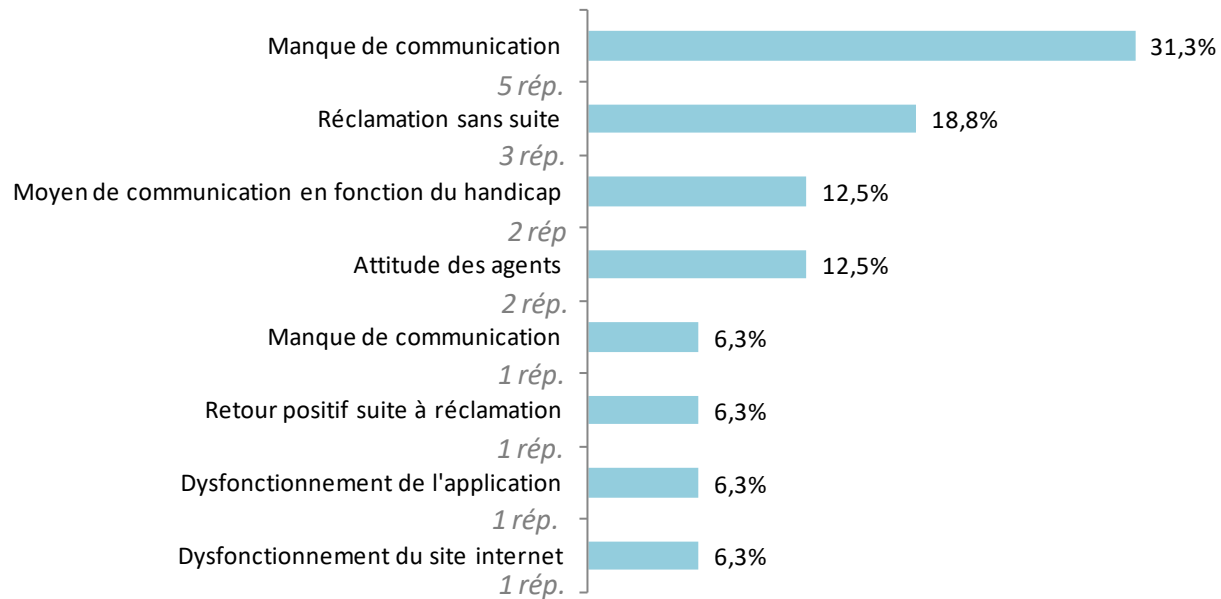
93,2% ↗

Les items concernant l'information voyageurs sont très satisfaisants. La manière dont Fil Blanc informe ses usagers recueille 99,1% de satisfaction globale. Le site internet et la prise en compte des réclamations sont également bien perçus avec 98,9% et 95,8%.

A noter que chaque item est en hausse par rapport à 2023.

< L'information voyageurs : motifs d'insatisfaction >

L'information voyageurs : motifs d'insatisfaction

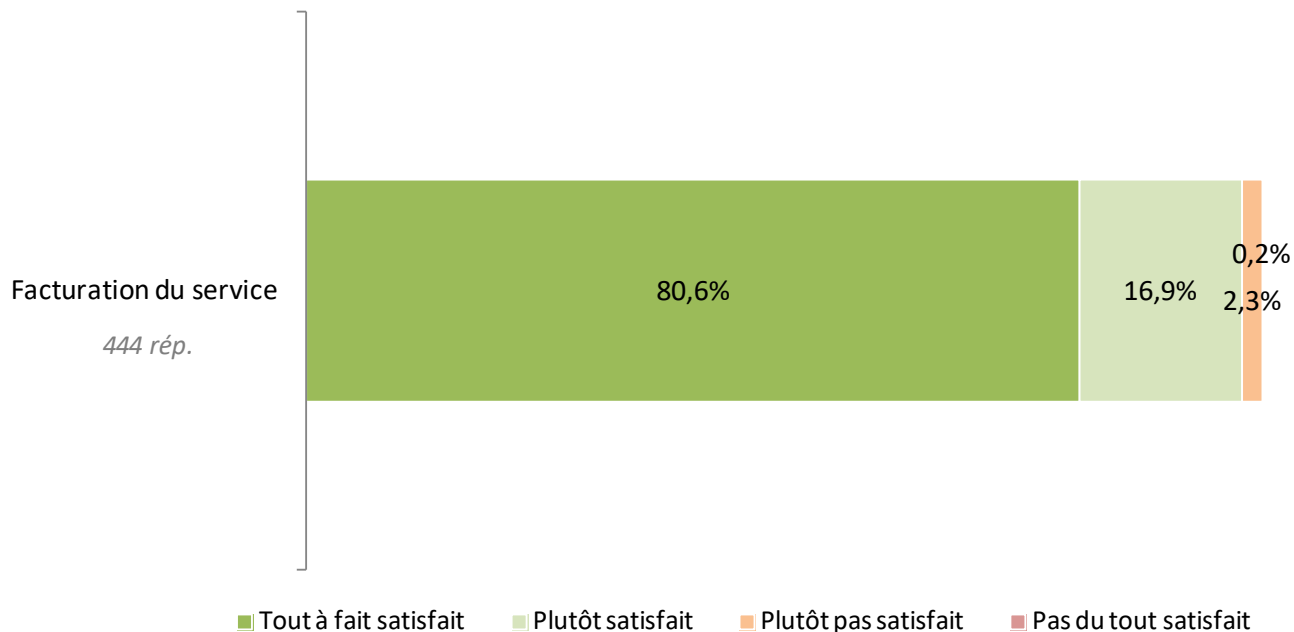


Les motifs d'insatisfaction concernant l'information voyageurs sont divers.

Le manque de communication est citée par 31,3%.
Des réclamations sans suite sont signalées par 18,8%.
De plus, 12,5% souhaiteraient que le service adapte son moyen de communication en fonction du handicap.
Enfin l'attitude des agents est signalée par 12,5%.

〈 La facturation 〉

La facturation : satisfaction par item



Satisfaction globale
par item

97,5%

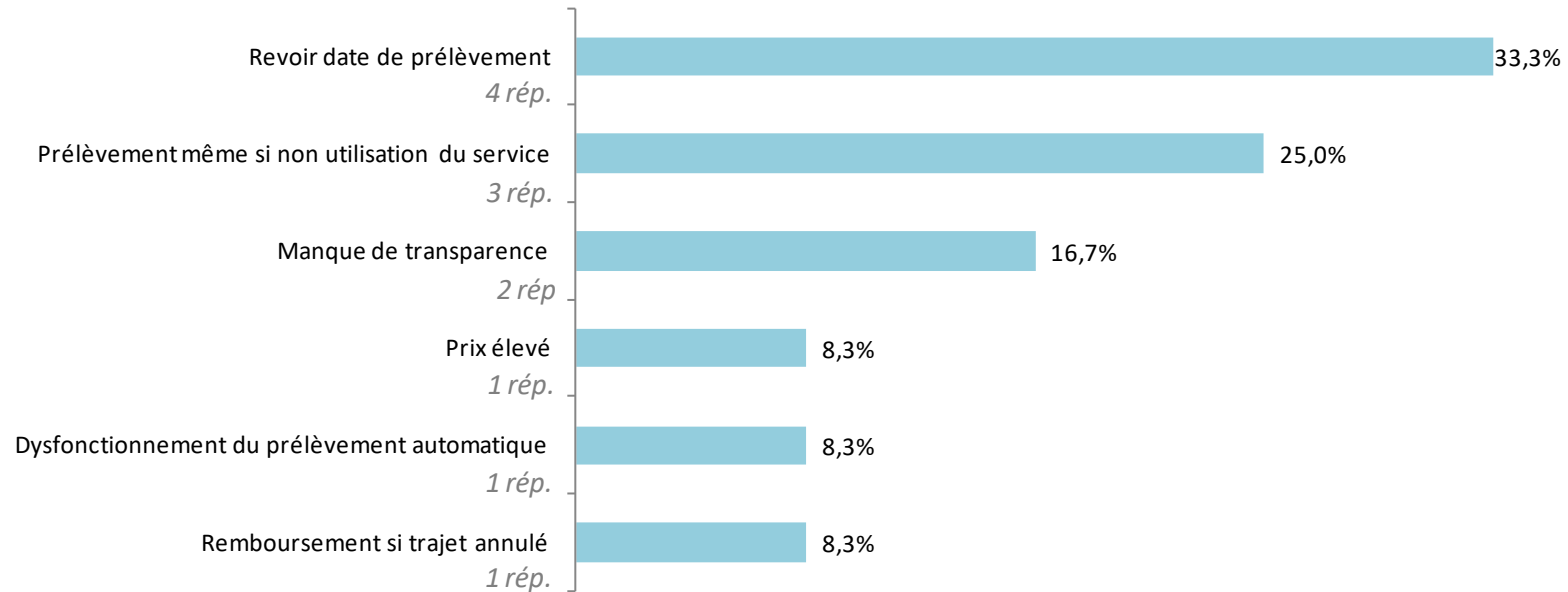
Rappel 2023

94,4% ↗

L'item « facturation du service » obtient 97,5% d'utilisateurs satisfaits, avec une hausse de 3,1 points par rapport à 2023.

⟨ La facturation : motifs d'insatisfaction ⟩

La facturation: motifs d'insatisfaction



Les motifs d'insatisfaction concernant la facturation sont divers.

La date de prélèvement est citée par 33,3%. De plus, des usagers se plaignent d'être prélevés sans avoir utilisé le service à 25,0%. Enfin le manque de transparence est signalé par 16,7%.

< Tableau de bord >

Supérieur à 95%	Entre 95% et 90%	Entre 90% à 80%	Inférieur à 80%
-----------------	------------------	-----------------	-----------------

Tableau de bord	Décembre 2023						Décembre 2024					
	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	TS + S	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Effectif	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	TS + S	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Effectif
Satisfaction Globale	61,4%	36,3%	97,7%	2,3%	0,0%	303	90,4%	8,0%	98,4%	1,6%	0,0%	450
L'INSCRIPTION	64,6%	31,4%	96,0%	3,8%	0,1%	/	79,0%	20,8%	99,8%	0,0%	0,2%	/
La facilité d'inscription	61,3%	34,6%	95,9%	4,1%	0,0%	266	74,1%	25,4%	99,5%	0,5%	0,0%	437
La disponibilité du personnel	65,9%	31,1%	97,0%	3,0%	0,0%	296	81,0%	19,0%	100,0%	0,0%	0,0%	443
L'information délivrée lors de votre inscription	66,5%	28,8%	95,3%	4,3%	0,4%	278	81,8%	18,2%	100,0%	0,0%	0,0%	444
LES RESERVATIONS	62,8%	31,8%	94,6%	5,0%	0,4%	/	83,6%	14,4%	98,0%	2,0%	0,0%	/
La rapidité de la réservation	51,0%	39,3%	90,3%	9,4%	0,3%	298	79,4%	17,0%	96,4%	3,6%	0,0%	447
La simplicité de la réservation	67,9%	28,8%	96,7%	3,3%	0,0%	299	83,4%	15,2%	98,7%	1,3%	0,0%	447
L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à la demande	54,0%	39,1%	93,0%	6,3%	0,7%	302	86,4%	11,4%	97,8%	2,2%	0,0%	448
L'attitude des agents	78,3%	20,0%	98,3%	1,0%	0,7%	300	85,3%	13,8%	99,1%	0,9%	0,0%	448
LA FACTURATION	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
La facturation du service	65,3%	29,1%	94,4%	5,3%	0,4%	285	80,6%	16,9%	97,5%	2,3%	0,2%	444
LES DEPLACEMENTS	60,9%	34,0%	94,8%	4,0%	1,1%	/	83,8%	14,1%	97,6%	1,8%	0,4%	/
La ponctualité des véhicules	58,9%	38,1%	97,0%	2,6%	0,3%	302	88,0%	8,9%	96,9%	2,4%	0,7%	450
L'information délivrée en cas de situation perturbée	53,3%	32,4%	85,7%	10,0%	4,2%	259	79,1%	19,0%	98,1%	1,6%	0,3%	368
La durée de prise en charge	66,3%	32,7%	99,0%	1,0%	0,0%	300	92,2%	7,3%	99,6%	0,2%	0,2%	450
La durée de transport	63,9%	32,5%	96,4%	3,3%	0,3%	302	72,9%	24,2%	97,1%	2,7%	0,2%	450
LE VEHICULE	76,7%	20,0%	96,8%	2,9%	0,3%	/	88,1%	10,8%	98,9%	1,0%	0,1%	/
L'adaptation du véhicule à votre handicap	66,7%	26,4%	93,1%	5,9%	1,0%	303	86,4%	11,3%	97,8%	2,0%	0,2%	450
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	84,5%	14,2%	98,7%	1,3%	0,0%	303	94,9%	4,4%	99,3%	0,7%	0,0%	450
La propreté des véhicules	73,9%	24,7%	98,6%	1,4%	0,0%	283	75,7%	23,1%	98,9%	1,1%	0,0%	445
La capacité du véhicule	76,4%	19,2%	95,6%	4,0%	0,3%	297	88,7%	10,9%	99,6%	0,4%	0,7%	450
La sécurité pendant le voyage	82,1%	15,9%	98,0%	1,7%	0,3%	301	94,7%	4,4%	99,1%	0,7%	0,2%	450
LES CONDUCTEURS	76,3%	21,9%	98,2%	0,8%	1,0%	/	89,4%	14,7%	99,5%	0,5%	0,0%	/
La tenue vestimentaire	76,5%	22,7%	99,2%	0,8%	0,0%	255	88,5%	11,5%	100,0%	1,1%	0,0%	401
L'accueil, l'attitude, la courtoisie	74,9%	23,1%	98,0%	2,0%	0,0%	303	82,4%	16,7%	99,1%	0,9%	0,0%	449
L'aide apportée à la montée et à la descente	81,4%	17,3%	98,7%	1,3%	0,0%	301	91,7%	7,8%	99,6%	0,4%	0,0%	446
La conduite	72,4%	24,6%	97,0%	2,4%	0,7%	297	76,7%	22,1%	98,9%	1,1%	0,0%	447
L'INFORMATION VOYAGEURS	57,1%	34,8%	91,9%	6,4%	1,7%	/	77,3%	20,8%	98,1%	1,3%	0,6%	/
La manière dont Fil Blanc informe en général	60,4%	32,7%	93,2%	6,5%	0,4%	278	79,7%	19,4%	99,1%	0,7%	0,2%	423
Le site internet	52,2%	41,3%	93,5%	6,5%	0,0%	92	77,1%	21,8%	98,9%	1,1%	1,1%	188
La prise en compte des réclamations	54,3%	34,6%	88,9%	6,2%	4,9%	162	73,3%	22,5%	95,8%	3,3%	0,8%	240
LE RESEAU FIL BLEU	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
L'accessibilité du réseau Fil Bleu	41,8%	32,9%	74,7%	20,5%	4,8%	146	30,8%	43,4%	74,2%	19,5%	6,3%	150

Ce tableau de bord regroupe chaque catégorie et les items correspondants.

Cela permet d'observer l'évolution de chaque item entre chaque vague d'enquête, mais aussi de mesurer les éventuels plans d'actions mis en place.

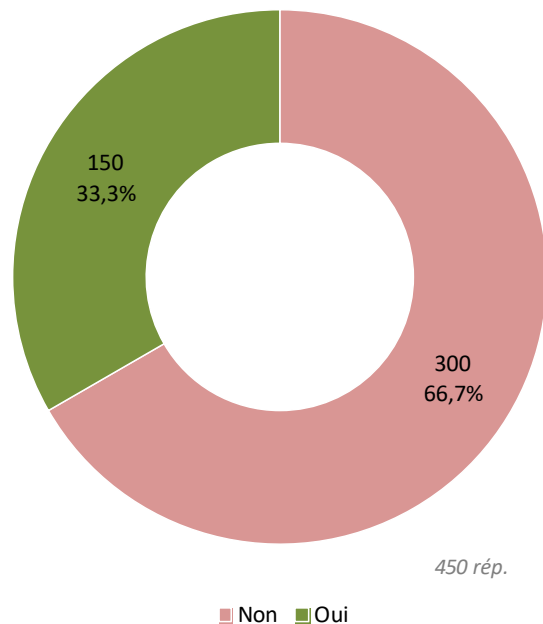
06

RESEAU FIL BLANC

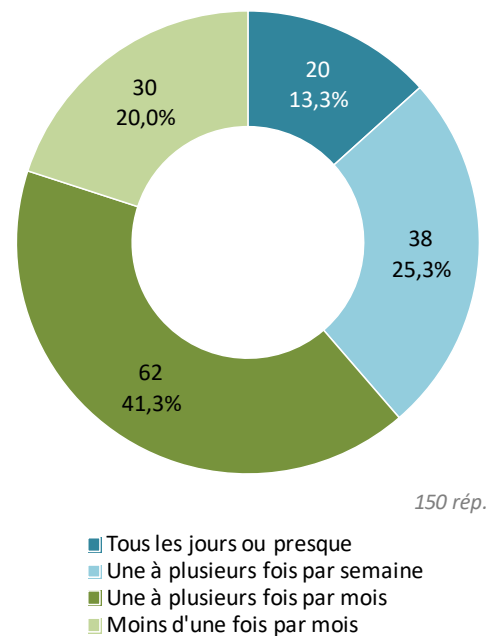
Habitudes de mobilité et satisfaction

« Habitudes de mobilité et satisfaction »

Utilisation Fil Bleu



Fréquence d'utilisation



Satisfaction globale
par item

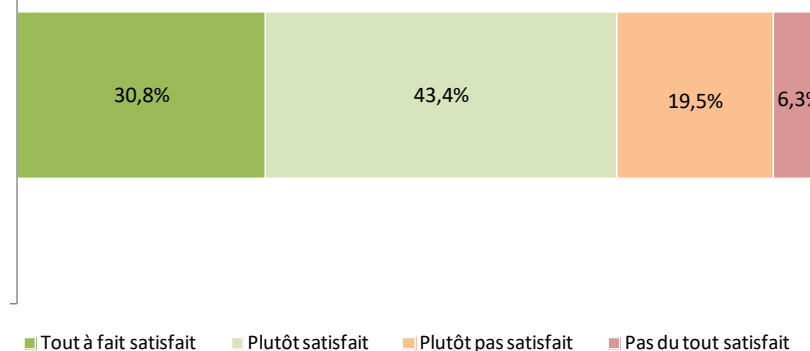
74,2%

Rappel 2023

74,7% ↘

Le réseau Fil Bleu : satisfaction

Accessibilité Fil Bleu
150 rép.



Sur les 450 répondants, 66,7% affirment ne pas utiliser le réseau Fil Bleu. Parmi les 33,3% l'empruntant, 41,3% le font une à plusieurs fois par mois, 25,3% une à plusieurs fois par semaine, 20,0% moins d'une fois par mois et 13,3% tous les jours ou presque.

Les usagers Fil blanc attribuent 74,2% de satisfaction globale à l'accessibilité du réseau Fil Bleu. Ce taux est en baisse de 0,5 point.

07

IMPACT DES CRITÈRES



〈 Matrice Importance/Performance 〉

L'étude d'impact, dont les résultats sont présentés ci-après, permet de corréler la satisfaction globale des usagers avec l'évaluation des critères de satisfaction.

Pour cela, l'appréciation de la qualité globale a été comparée (grâce à un coefficient de corrélation) aux réponses données dans la suite du questionnaire pour chacun des critères. Plus le coefficient de corrélation est proche de 1, plus l'impact de critère est fort sur la satisfaction générale de l'utilisateur. À l'inverse, un coefficient proche de 0 indique un critère ayant une faible incidence sur la perception de la qualité du service dans son ensemble.

L'étude d'impact réalisée permet de dégager les points forts du réseau, les points à améliorer en priorité (ceux ayant un fort impact pour les clients) et les éléments de satisfaction secondaires.

Le graphique suivant résume les résultats de cette analyse.

Amélioration prioritaire

Soutenir l'effort

Amélioration secondaire

Conserver

Ponctualité
des véhicules

Facturation du service

La prise en compte des
réclamations

La rapidité de la
réservation

Adaptation des horaires de
voyages proposés par rapport
à votre demande

L'attitude des agents

Adaptation du véhicule à
votre handicap

Durée du transport

Durée de la prise en
charge

Respect des règles
de sécurité lors de
l'installation

L'information délivrée en cas de retard ou de situation perturbée

La conduite

La propreté des véhicules

Accueil attitude courtoisie

La simplicité de la réservation

Le site internet

L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule

Capacité du véhicule

Facilité d'inscription

Manière dont Fil Blanc vous informe en général

L'information délivrée lors de votre inscription

Disponibilité du personnel

Accessibilité du
réseau fil bleu

Inscription

Réservation

Facturation

Déplacement

Véhicule

Fil Bleu

Information voyageurs

Tenue vestimentaire

Sécurité pendant le
voyage

⟨Impact des critères sur la satisfaction générale⟩

Les critères présents dans les zones délimitées sur la matrice (entourés) sont des axes à améliorer afin d'accroître la satisfaction des usagers. L'amélioration de ces critères permettra d'améliorer la satisfaction des usagers les moins satisfaits.

Axes d'amélioration secondaires

- L'accessibilité du réseau Fil Bleu

Critères dont les niveaux de performance apparaissent faibles mais dont l'impact sur la satisfaction globale restent limités.

Une augmentation du niveau de performance de ces items peut permettre de les transformer en points forts du service Fil Blanc.

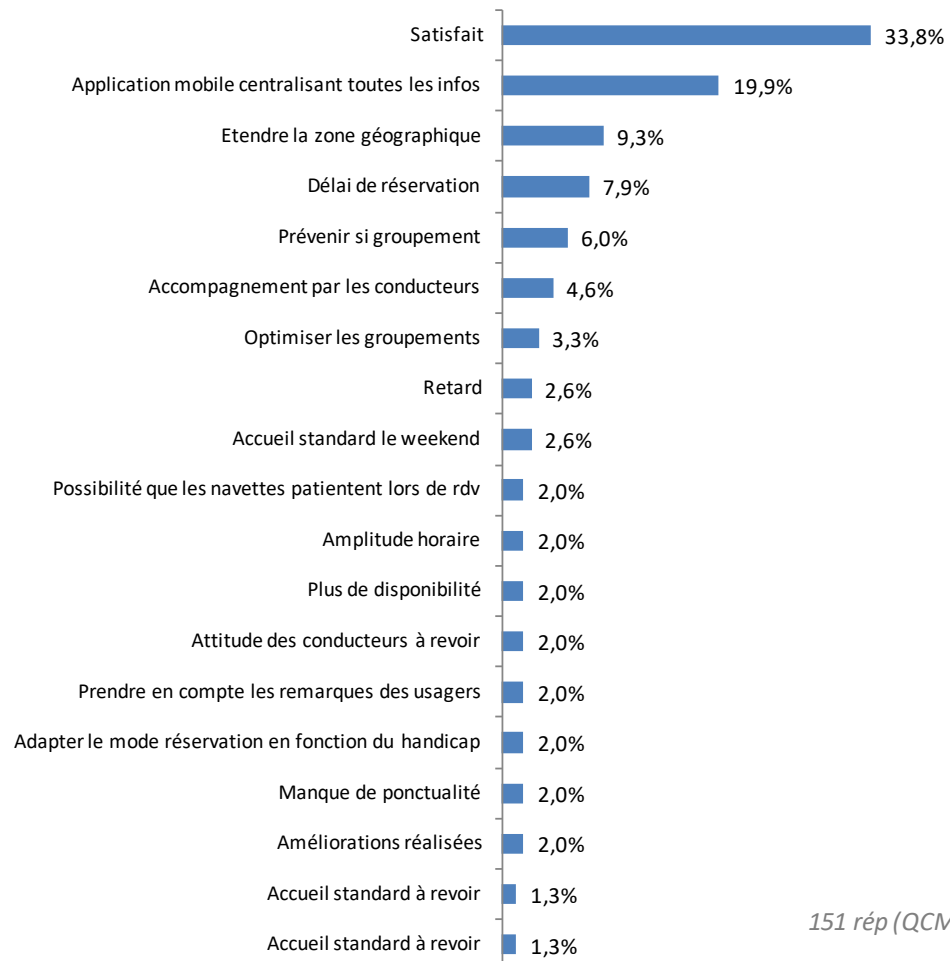
08

ELÉMENTS COMPLÉMENTAIRES

Commentaires des usagers

Commentaires des usagers

Commentaires des usagers



151 rép (QCM)

Tout d'abord, 33,8% des usagers ont laissé des commentaires positifs en exprimant leur satisfaction.

Ensuite, nous retrouvons des commentaires concernant la création d'une application mobile centralisant toutes les informations (19,9%) ainsi que l'extension de la zone géographique de la prise en charge du service (9,3%). Le délai de réservation est signalé par 7,9%.

09

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

⟨ Synthèse – Enquête de satisfaction ⟩

Période : du lundi 25 Novembre au mardi 3 Décembre 2024

Profil des répondants



450 personnes interrogées sur la période



51,3% de femmes



64,1% de personnes utilisant un téléphone mobile avec accès à internet

Habitudes de déplacement



85,2% ont plus d'un an d'ancienneté



36,0% utilisent Fil Blanc une à plusieurs fois par semaine



94,0% n'ont jamais eu d'annulation de transport



27,3% voyagent de façon groupée plus d'une fois par mois



93,5% apprécient les voyages groupés

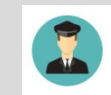


98,4% de satisfaction globale

Satisfaction globale



99,8% sont globalement satisfaits de l'inscription



98,9% sont globalement satisfaits du véhicule



98,1% sont globalement satisfaits de l'information voyageurs



25,8% sont globalement insatisfaits de l'accessibilité du réseau Fil Bleu



4,2% sont globalement insatisfaits de la prise en compte des réclamations



3,6% sont globalement insatisfaits de la rapidité de la réservation

10

ANNEXE



«Questionnaire»



Enquête Satisfaction



Bonjour, Tours Métropole mène actuellement une enquête de satisfaction à propos du service Fil Blanc.
Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Habitudes de mobilité

- Depuis combien de temps êtes-vous inscrit à Fil Blanc ?
☐ Moins d'un an ☐ + d'un an
- Depuis votre inscription, avez-vous déjà utilisé le service ?
☐ Oui ☐ Non (fin du questionnaire)
- En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous le service ?
☐ Tous les jours ou presque ☐ Une à plusieurs fois par semaine
☐ Une à plusieurs fois par mois ☐ Moins d'une fois par mois
- En général, pour quels motifs effectuez-vous vos déplacements avec le service Fil Blanc (plusieurs réponses possibles) ?
☐ Pour des sorties ou loisirs
☐ Pour des achats ou courses
☐ Pour des rendez-vous médicaux
☐ Pour le travail
☐ Pour les études
☐ Autre : Si "Autre", précisez :

Satisfaction

Évaluation globale

Pour les questions suivantes, ☐ correspond à "tout à fait satisfait",
☐ "plutôt satisfait", ☐ "plutôt pas satisfait", ☐ "pas du tout satisfait"
☐ Pas concerné/sans avis

- Quelle satisfaction globale donneriez-vous à l'ensemble des services Fil Blanc ?

Inscription

- Comment évaluez-vous :
 La rapidité d'inscription
 La disponibilité du personnel
 L'information délivrée lors de votre inscription (conditions d'éligibilité, tarifs, fonctionnement du dispositif...)
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

Réervations

- Comment percevez-vous :
 La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)
 La simplicité de la réservation
 L'adaptation des horaires de voyages proposés par rapport à votre demande
 L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

- Est-il arrivé que Fil Blanc annule votre réservation ?
☐ Jamais ☐ Environ 1 fois par mois
☐ Quelques fois ☐ Plus d'une fois par mois
 Quelle(s) raison(s) est/sont alors intervenue(s) pour justifier l'annulation ?

Facturation

- Comment jugez-vous :
 La facturation du service
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

- A quelle fréquence voyagez-vous de manière groupée ?
 (transport en même temps que d'autres personnes) ?
☐ Jamais ☐ Quelques fois par an
☐ Environ 1 fois par mois ☐ Plus d'une fois par mois
☐ Toujours

Appréciez-vous voyager de manière groupée ? ☐ Oui ☐ Non
 Pourquoi ?

Déplacements

- En règle générale, comment jugez-vous :
 La ponctualité des véhicules
 L'information délivrée en cas de retard ou de situation perturbée
 La durée de la prise en charge
 La durée du transport
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

Le véhicule

- Comment évaluez-vous ?
 L'adaptation du véhicule à votre handicap
 Le respect des règles de sécurité lors de votre installation
 La propreté des véhicules
 La capacité du véhicule
 La sécurité pendant le voyage
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

Conducteurs

- Comment percevez-vous ?
 La tenue vestimentaire
 L'accueil, l'attitude, la courtoisie
 L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule
 La conduite
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

Information voyageurs

- Comment jugez-vous ?
 La manière dont Fil Blanc vous informe en général
 Le site internet
 La prise en compte des réclamations
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

Réseau de transport urbain Fil Bleu

- Utilisez-vous le réseau Fil Bleu ?
☐ Oui ☐ Non
- Si oui, à quelle fréquence en moyenne ?
☐ Tous les jours ou presque ☐ Une à plusieurs fois par mois
☐ Une à plusieurs fois par semaine ☐ Moins d'une fois par mois
- Comment évaluez-vous ?
 L'accessibilité du réseau Fil Bleu
 Si "Plutôt pas" ou "Pas du tout" satisfait, précisez vos attentes :

Pour mieux vous connaître...

- Vous êtes : ☐ Une femme ☐ Un homme ☐ Autre
- Que(s) moyen(s) de communication possédez-vous ?
 (plusieurs réponses possibles)
☐ Téléphone mobile classique ☐ Téléphone fixe
☐ Téléphone mobile avec accès à internet ☐ Tablette
☐ Ordinateur connecté à internet (au domicile)
 20. Avez-vous d'autres remarques ou suggestions à apporter ?

filblanc*



Merci pour
votre confiance



contact@scat.fr • <http://www.scat.fr/> • 04 37 49 63 53

SCAT • Service Contrôle et Analyse du Transport | Villa Mercedes, 151, Route de Vourles - 69230 SAINT-GENIS
LAVAL

