

# DE L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE A LA SATISFACTION CLIENT



hr public, le 24 février 2012

Jean-Claude Liekendael  
Délégué général Qualité

# Présentation



- La STIB aujourd'hui
- De l'Evaluation de la Performance à la Satisfaction client.
- La gestion des plaintes

# Le contexte institutionnel



- La Belgique = 3 Régions  
= 3 sociétés régionales de transport public + SNCB



↪ Région flamande = VVM - De Lijn



↪ Bruxelles = STIB



↪ Région wallonne = SRWT - TEC

Région de Bruxelles Capitale = actionnaire STIB (100 %)

Chaque société a sa propre politique tarifaire mais, sur le territoire de la Région bruxelloise, une certaine forme d'intégration tarifaire existe entre les modes de transport trains, trams, métro et bus .



# Structure de l'entreprise



- Etend ses activités aux 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi qu'à 11 autres communes périphériques.
- Dessert une superficie de 242 km<sup>2</sup>.
- Assure, chaque jour, les déplacements de plus d'un demi-million de Bruxellois et de navetteurs.

# Structure de l'entreprise



## La STIB est

- La société des transports intercommunaux de Bruxelles.
- La première entreprise belge de transport public en milieu urbain, elle exploite un réseau intégré de +/- 700 km de long.
- Plus de 6500 collaborateurs dont 3000 chauffeurs.
  - 4 lignes de métro
  - 17 lignes de tramway
  - 50 lignes d'autobus

# Le contrat de gestion

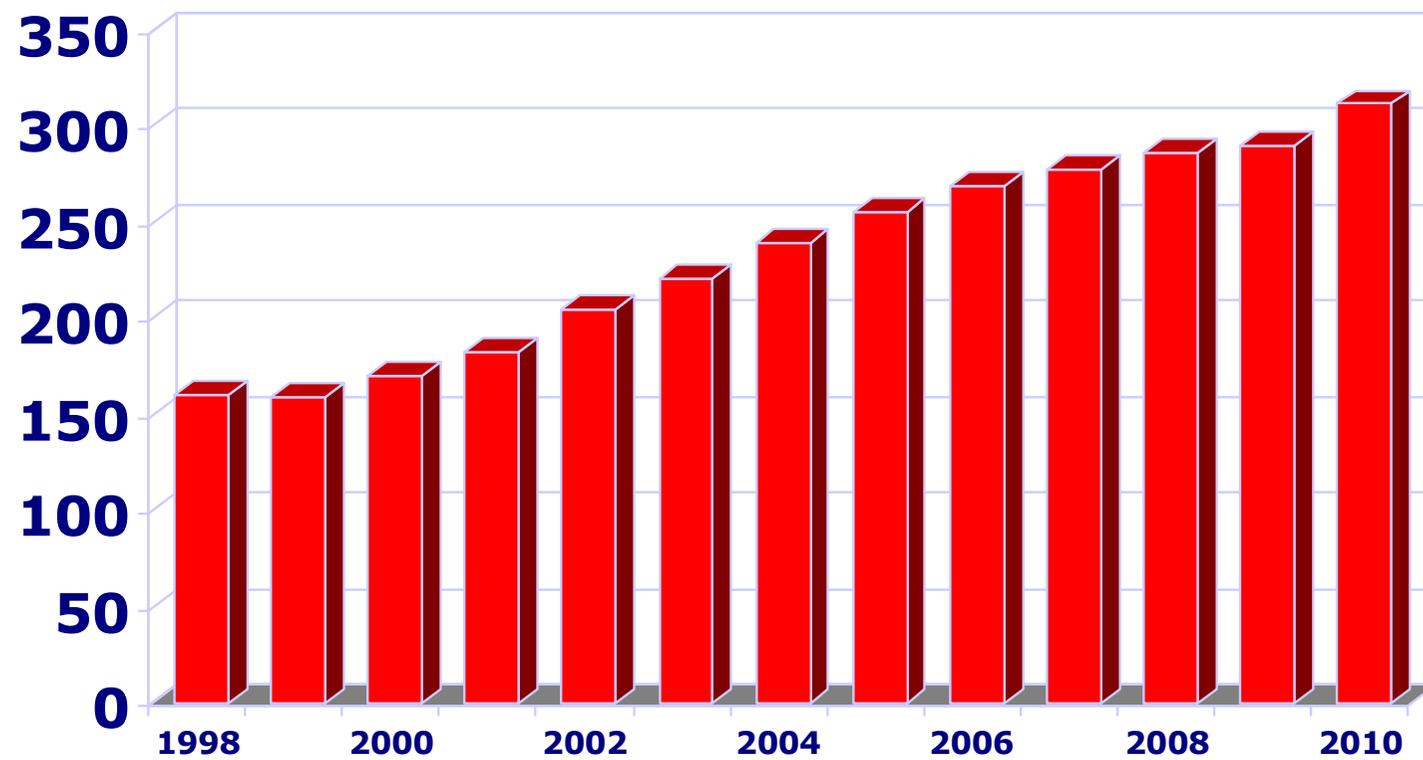


- Durée : 5 ans (2007-2011)
- Objectif :
  - 320 millions de voyages en 2011
  - Evolution des parts de marché:
    - Trafic automobile: réduction de 20%
    - Parts de marché des TP: + de 50%

# Nombre de voyageurs



Nombre de voyages par an (millions)

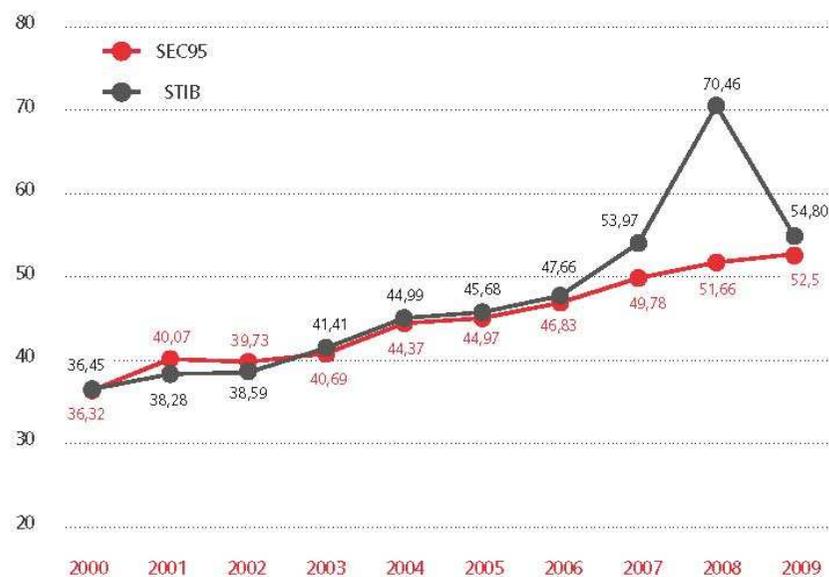


# Taux de couverture\*

- Taux de couverture au-dessus des 50 %



Taux de couverture (en %)



\* chiffres du rapport d'activités 2009

# Faire face à la croissance !



Forte croissance = grand défi

# Nouveaux véhicules



Poursuite livraison T 3000 et T 4000:

- Fin 2010: 74 T3000 et 29 T4000 en service
- Fin 2011: 94 T3000 et 35 T4000



# Matériel roulant : mieux et plus



- 15 trains de métro supplémentaires avec nouveau concept : boa
- Commande supplémentaire de 6 (livraison dès 2011)

# Une flotte moderne

- 623 bus



# Les valeurs de l'entreprise



- Cinq valeurs dans lesquelles ses collaborateurs sont invités à inscrire leur pratique professionnelle quotidienne:
  - Enthousiasme
  - Responsabilité et engagement
  - Ouverture d'esprit
  - Transparence
  - Esprit d'équipe
- Diversité (multiculturalité, homme/femme, jeunes/vieux, métiers différents, ...)
- Charte d'éthique

# Les métiers de la STIB

- Plus de 268 métiers différents:  
(conducteur mais aussi régulateur,  
patrouilleur, électronicien, carrossier,  
informaticien, juriste, comptable,  
technicien,...)



# LE MANAGEMENT DE LA QUALITE



*CERTIFICATION QUALITE DE SERVICE*

*CERTIFICATION ISO 9001*

**Evaluation EFQM**  
(European Foundation for Quality Management)



**C  
L  
I  
E  
N  
T  
S**

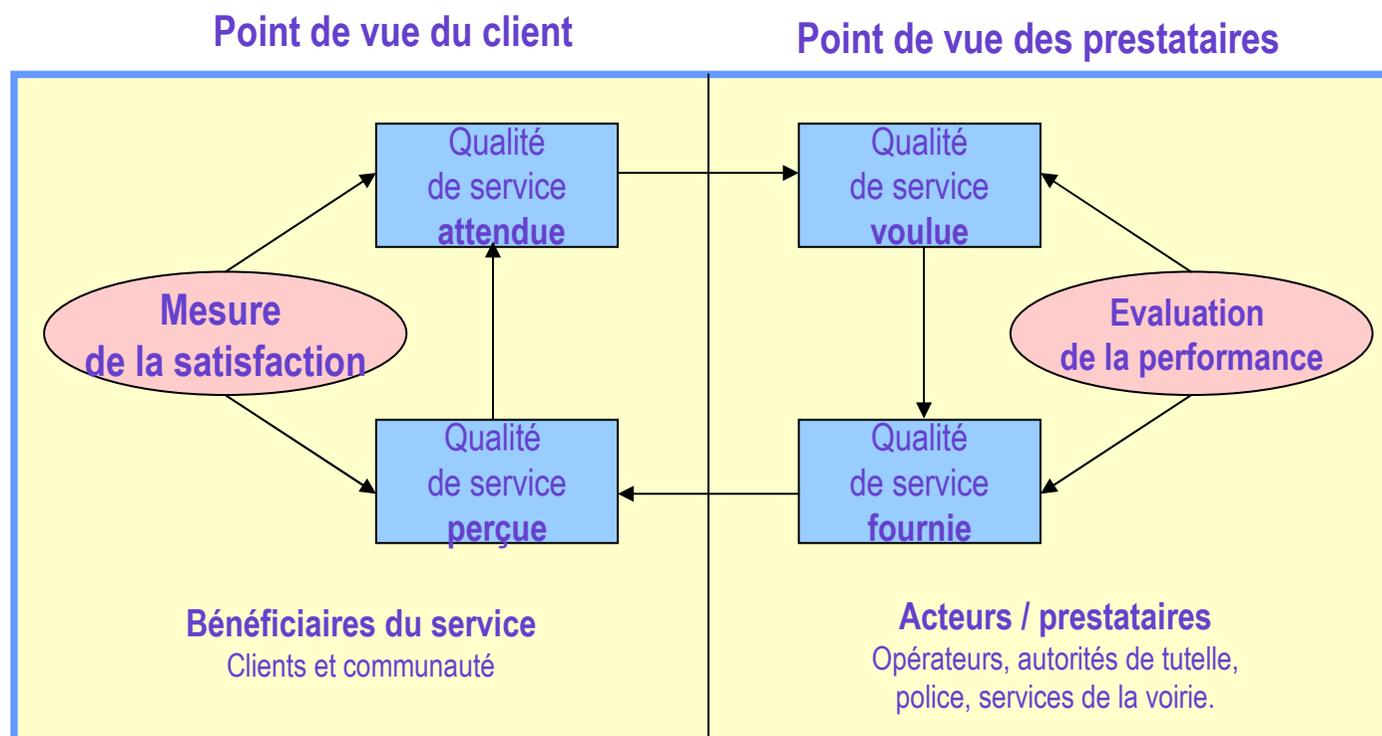


# LA QUALITE DE SERVICE



- DE L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE A LA SATISFACTION CLIENT

# LE CYCLE DE LA QUALITE



**Norme EN13816 « Qualité de service dans les transports des voyageurs »**



# LA QUALITE DE SERVICE ATTENDUE



## Les attentes des clients :

- Alimentation d'un blog par des clients de la STIB de manière ponctuelle;
- Des groupes de discussion avec des clients;
- Règlement de certification de l'organisme de certification.
- Enquêtes de satisfaction.

# Les besoins fondamentaux des usagers STIB



A travers l'analyse des propos recueillis tant sur les blogs que dans les groupes de discussion, deux besoins fondamentaux semblent être les fils conducteurs des raisons principales de satisfaction et d'insatisfaction exprimées...

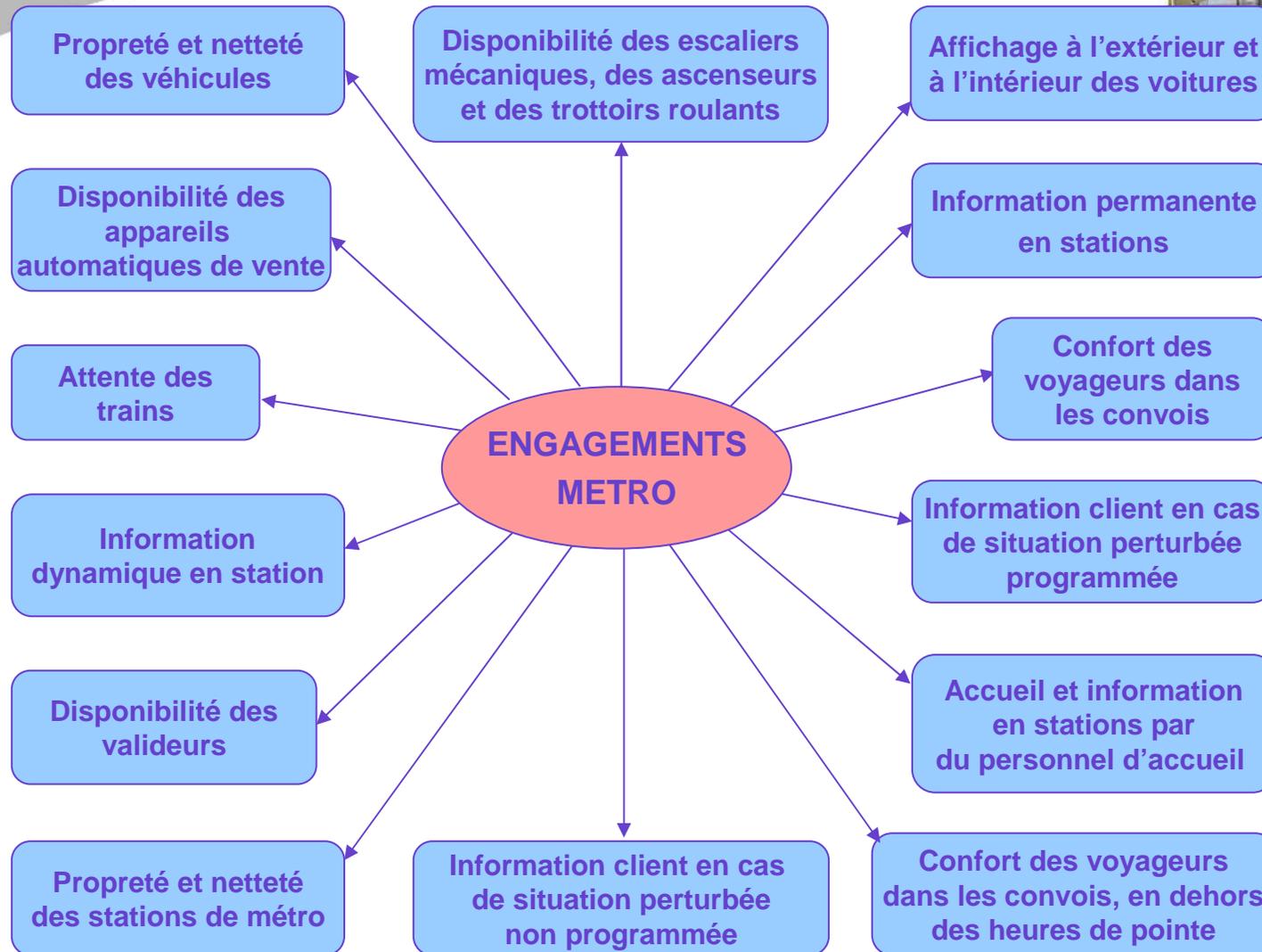
« MAITRISE »  
= pouvoir utiliser le transport en commun de manière efficace...

« SECURITE – SAFETY »  
= au sens large, se sentir à l'aise, sain et sauf tout au long du processus et à chaque point de contact



**Souhait ultime = Utiliser le réseau STIB efficacement et en toute sécurité**

# LA QUALITE DE SERVICE VOULUE



# LA QUALITE DE SERVICE VOULUE

## Méto – Information permanente dans les rames



### A. Service de référence

A l'extérieur (voiture de tête et de queue) :

- le n° de la ligne (indicateur frontal et arrière).
- la destination du véhicule (en F et en N en alternance) (indicateur frontal).

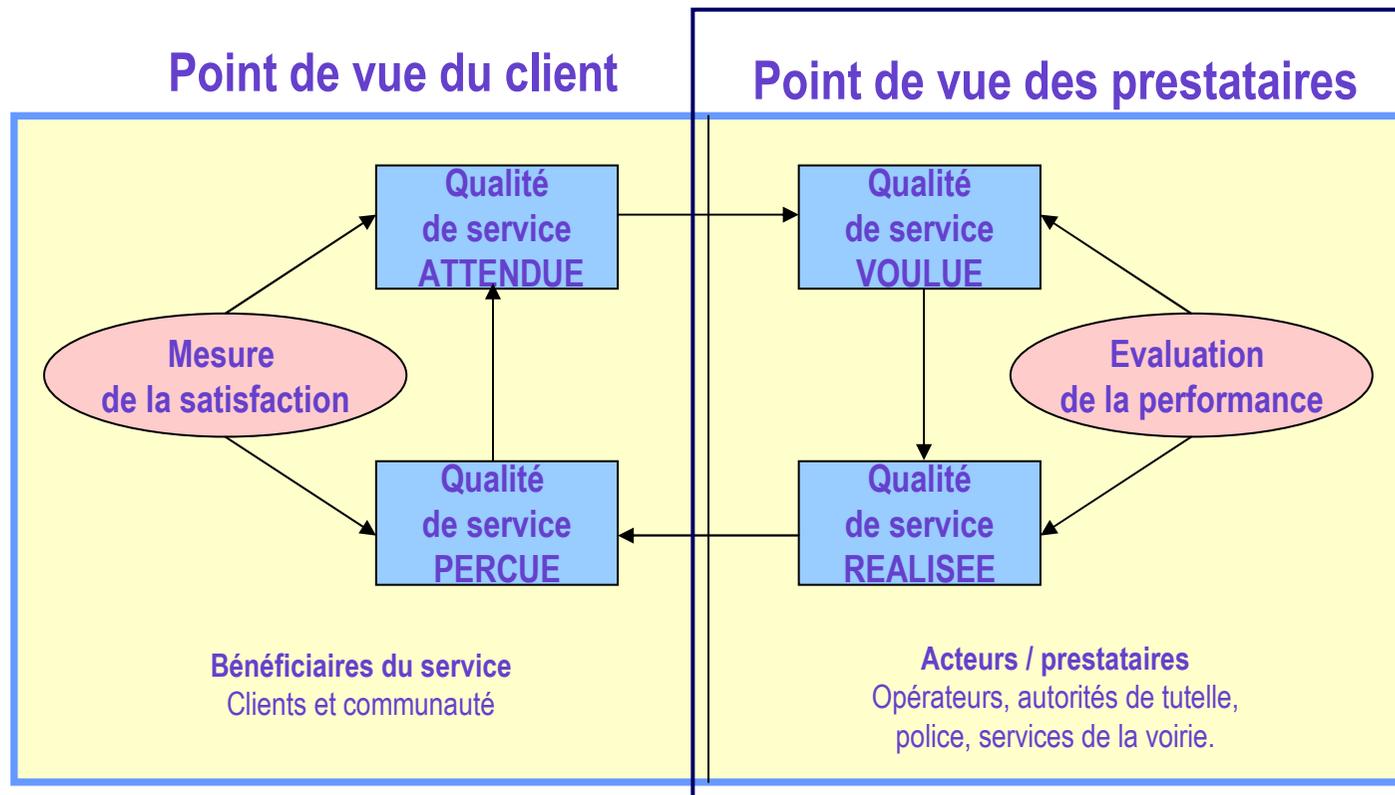
A l'intérieur, le voyageur dispose au minimum, sur chaque plateforme, de façon lisible et à jour, de toutes les informations suivantes relatives à la ligne :

- du plan de la ligne ;
- d'un affichage lié aux règles et conseils d'utilisation de la rame défini par le transporteur ;
- d'un plan du réseau métro si possible techniquement (défini par le transporteur) ;
- d'une annonce visuelle ou sonore des arrêts (si matériel équipé) ;
- de la destination du véhicule (en F et en N en alternance).

### B. Niveau d'exigence

98 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

# L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE



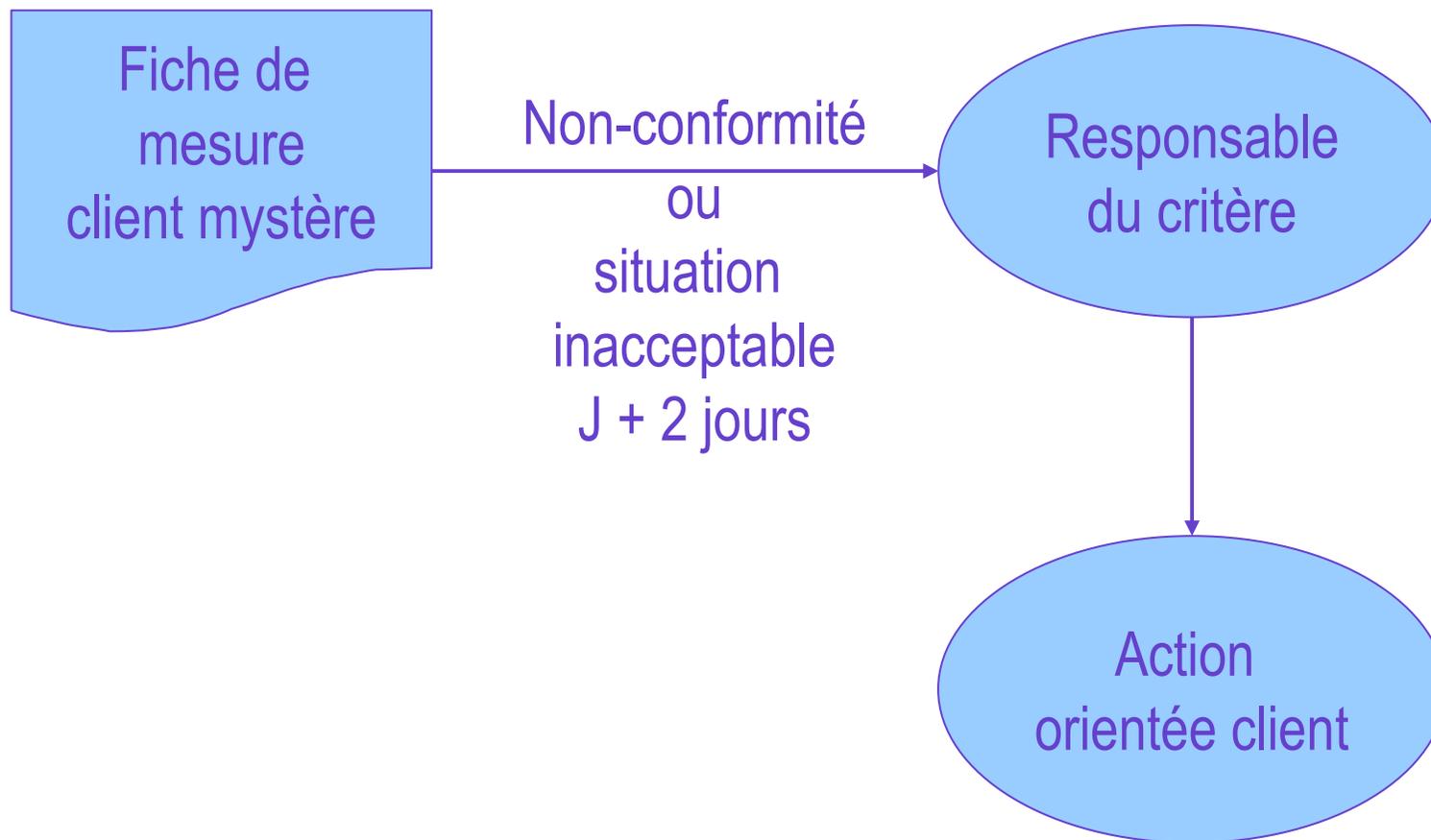
# EVALUATION DE LA PERFORMANCE

## Les types de mesures



- **Enquête «Client Mystère » (ECM)**
    - ⇒ Observations objectives
    - ⇒ Réalisée de façon indépendante
    - ⇒ Comportement comme un véritable client
- ↳ Résultats: % de clients

# SYSTÈME DE MESURE



# L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE

## Les types de mesures



- **Mesure de performance en temps réel (MPTR)**

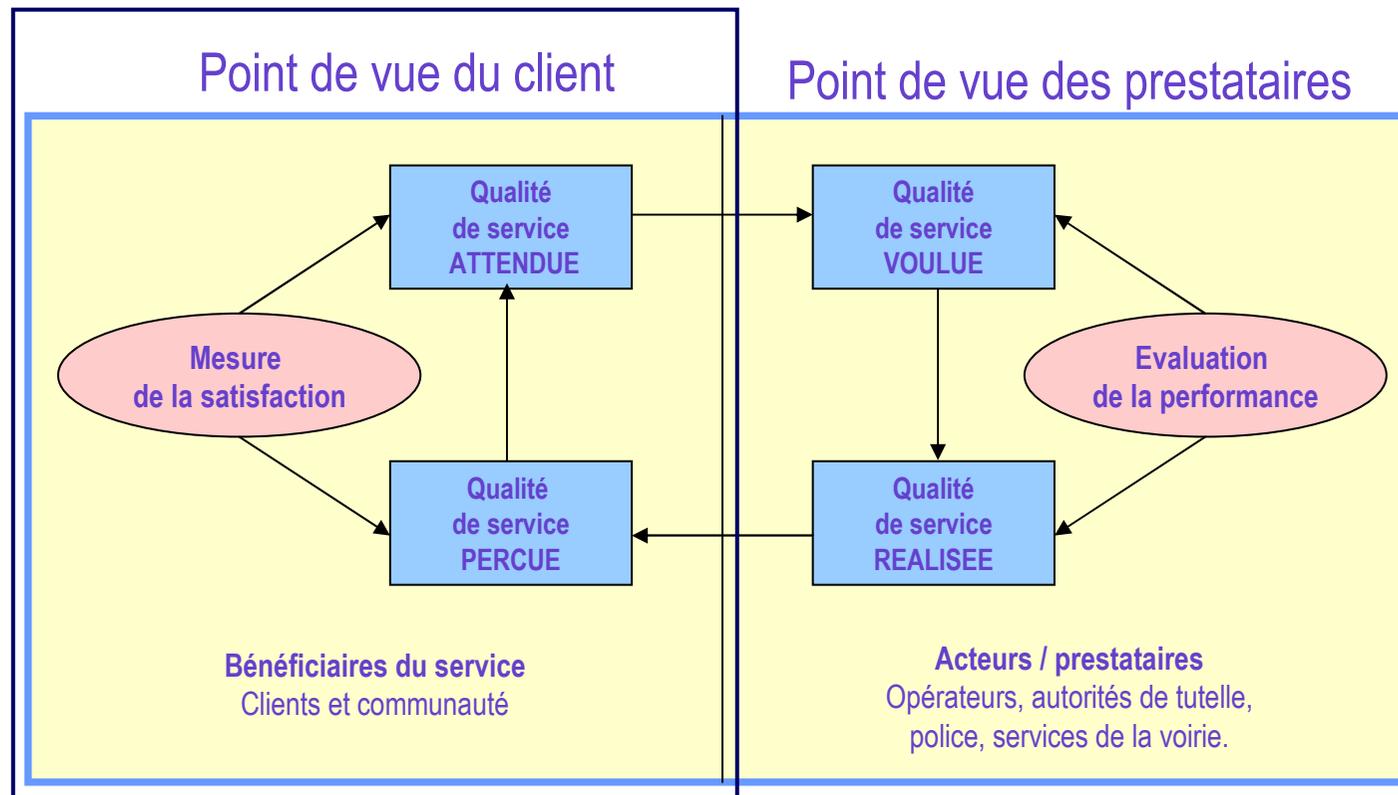
- ⇒ A partir d'enregistrements et d'observations directes
- ⇒ Exemples : mesure de ponctualité, escalators



Résultats: % de clients



# LA MESURE DE LA SATISFACTION



# MESURE DE SATISFACTION

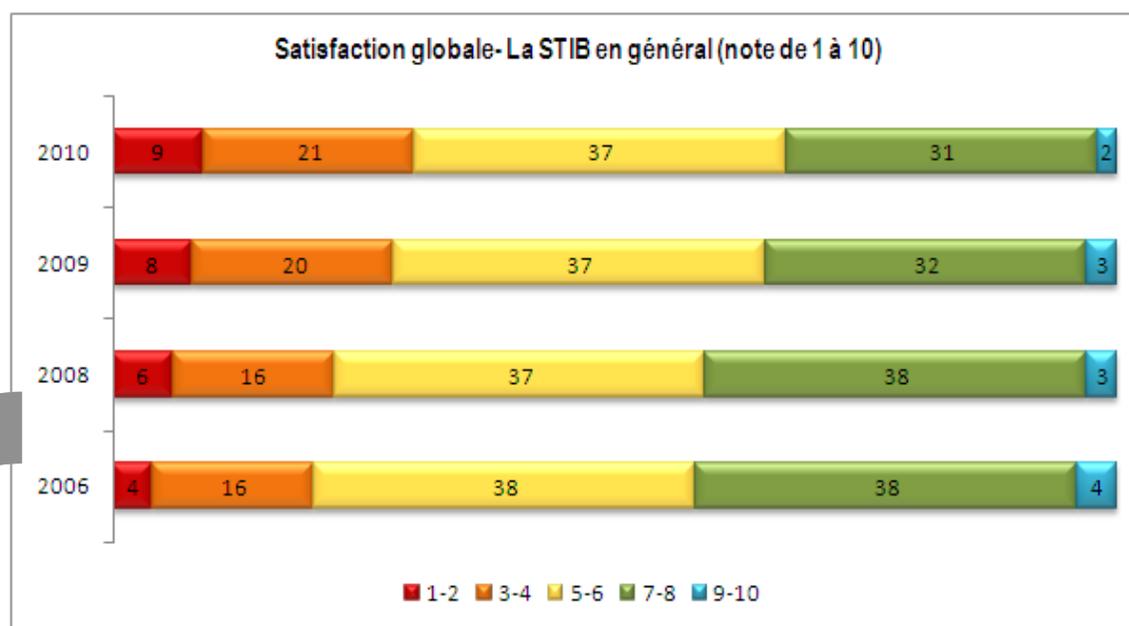


## ■ Enquête de satisfaction clients

- ⇒ Évalue le degré de satisfaction du service fourni (Baromètre client)
- ⇒ Questionnaire : internet + appels téléphoniques
- ⇒ Réalisée une fois par an
- ⇒ Par une firme extérieure spécialisée
- ⇒ Piloté par la Région en partenariat avec la STIB



# Satisfaction globale



Cote moyenne (/10)

5,4

5,5

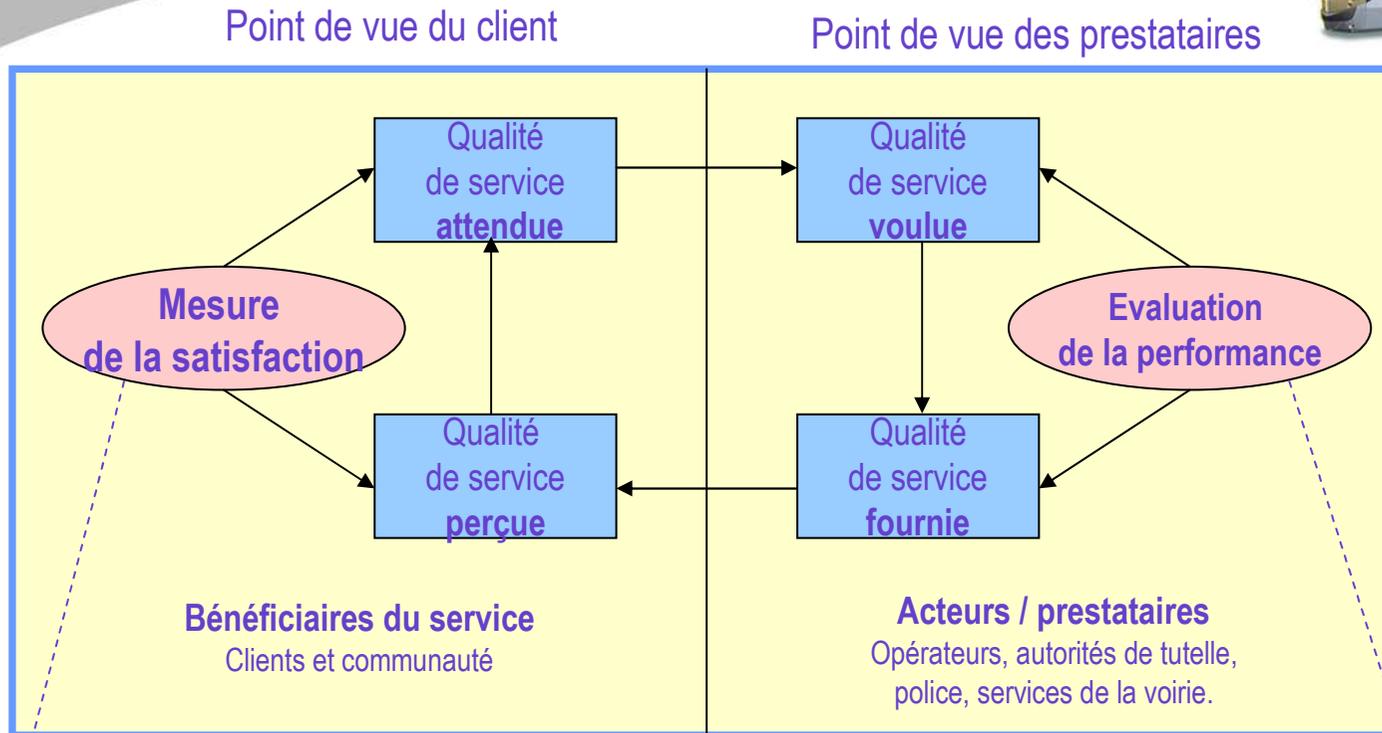
5,8

5,9

	2010	2009	Index 2010/2009
La STIB en général	5,4	5,5	99
Usagers Métro	5,8	5,5	105
Usagers Tram	5,5	5,5	99
Usagers Bus	5,4	5,7	95

STIB

# LE CYCLE DE LA QUALITE



Comment ?  
**BAROMETRE CLIENT**  
(1x par an par prestataire externe)

Comment ?  
\* **ENQUETE CLIENT MYSTERE**  
(interne ou externe)  
\* **MESURE DE PERFORMANCE EN TEMPS REEL**  
(tout du point de vue du client)



# LA QUALITE DE SERVICE



- LES PLAINTES CLIENTS

# Plaintes clients - Type de plaintes



## Trois types de plaintes :

- les plaintes concernant les chantiers
- les plaintes concernant les contrôles de titres de transport
- toutes les autres plaintes

## Quatre provenances :

- e-mails
- lettres
- appels téléphoniques au Contact centre
- dépliants disponibles en agences commerciales

# Plaintes clients - Traitement



Notre engagement :

Nous nous engageons à ce que 90% des clients (demandeurs) reçoivent une réponse personnalisée dans les 7 jours ouvrables.

Lorsque le service Customer care a envoyé sa réponse aux clients, les plaintes sont envoyées dans le(s) service(s) concerné(s) pour que ceux-ci en prennent connaissance et organisent le suivi.

# Plaintes clients – Pivot table



Commerciële Directie - Marketing  
**Customer Care (Klantenrelaties - Contact Centre)**  
 Direction Commerciale - Marketing  
**Customer Care (Relations Clientèle - Contact Centre)**

**"Pivottable"**

Room 4J  
 klantenrelaties@mivb.irismet.be  
 relationclientele@stib.irismet.be  
 Contact: Steve LERSBERGHE (2084)  
 Special thanks to: Serge YIERENDEEL



[Hoe te vinden: mode d'emploi](#)

**Soort**  
 Nature

*Lege PivotTable (om zelf samen te stellen)*  
*PivotTable vóór (à composer soi-même)*

*Overzichtstabel Klachten, felicitaties, vragen en suggesties per categorie*  
 Vue d'ensemble critiques, félicitations, questions et suggestions par catégorie

*Aantal Klachten per modus en per categorie*  
 Nombre de critiques par mode et par catégorie

*Aantal Klachten per modus en lijn*  
 Nombre de critiques par mode et par ligne

*TOP 5 per lijn van Klachten verbonden aan "Netwerk en Vervoersaanbod"*  
 TOP 5 par ligne des critiques liées à "Réseau et offre de transport"

*TOP 20 Klachten (alles door elkaar)*  
 TOP 20 des critiques (tout confondu)

*TOP 10 van Klachten en vragen-inlichtingen over "Tarieven en verkoop"*  
 TOP 10 des critiques et questions-renseignements concernant "Tarifs et vente"

*Specifieke Klachten, opmerkingen suggesties en felicitaties over de verkooppunten*  
 Critiques, remarques-suggestions et félicitations spécifiques concernant les points de vente

*Klachten over veiligheid, controle en houding derden*  
 Critiques concernant la sécurité, le contrôle et le comportement de tiers

*Volledige tabel met alle codes*  
 Tableau complet avec tous les codes

**Link tabel / grafiek**  
 Lien tableau / graphique



**Voor wie?**  
 Pour qui?



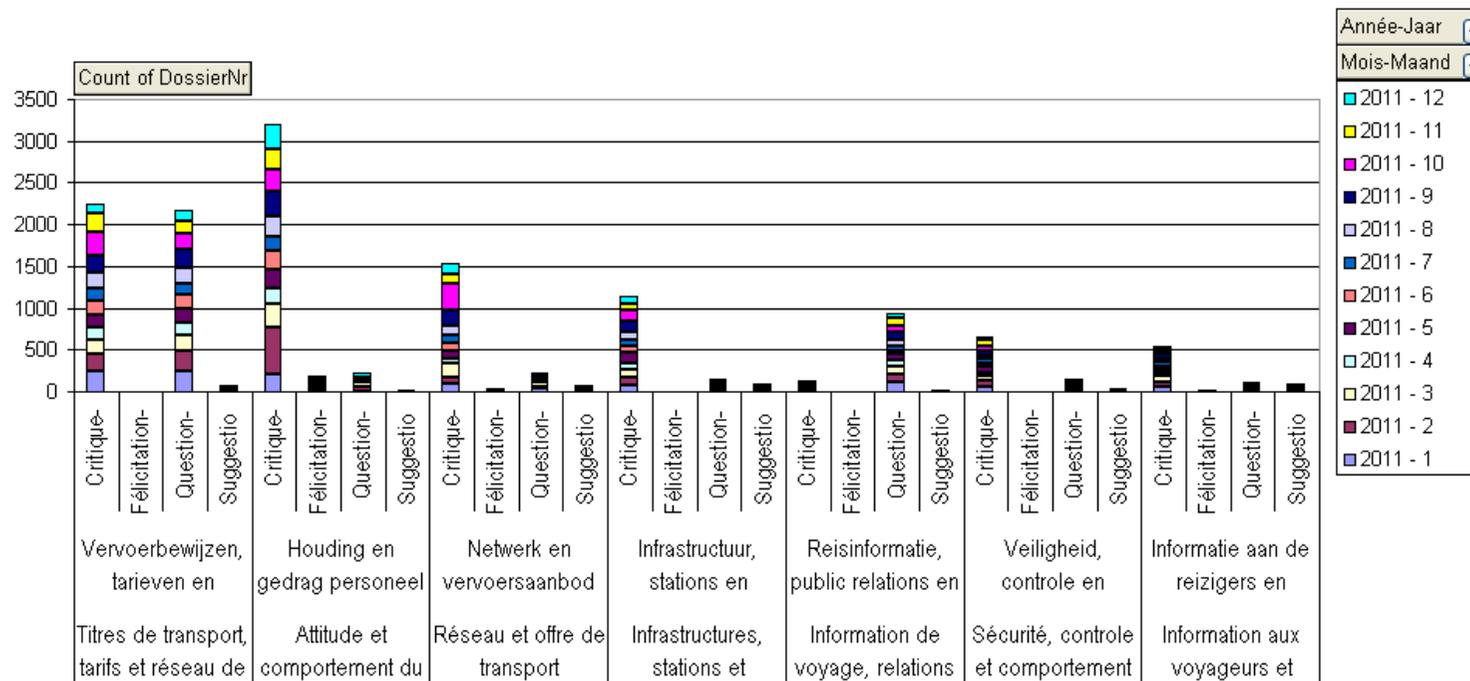
# Plaintes clients – Pivot table



Canal-kanaal Level 2 - mail/brief/lettre (>01/2010) Mode (All) Ligne-lijn (All)



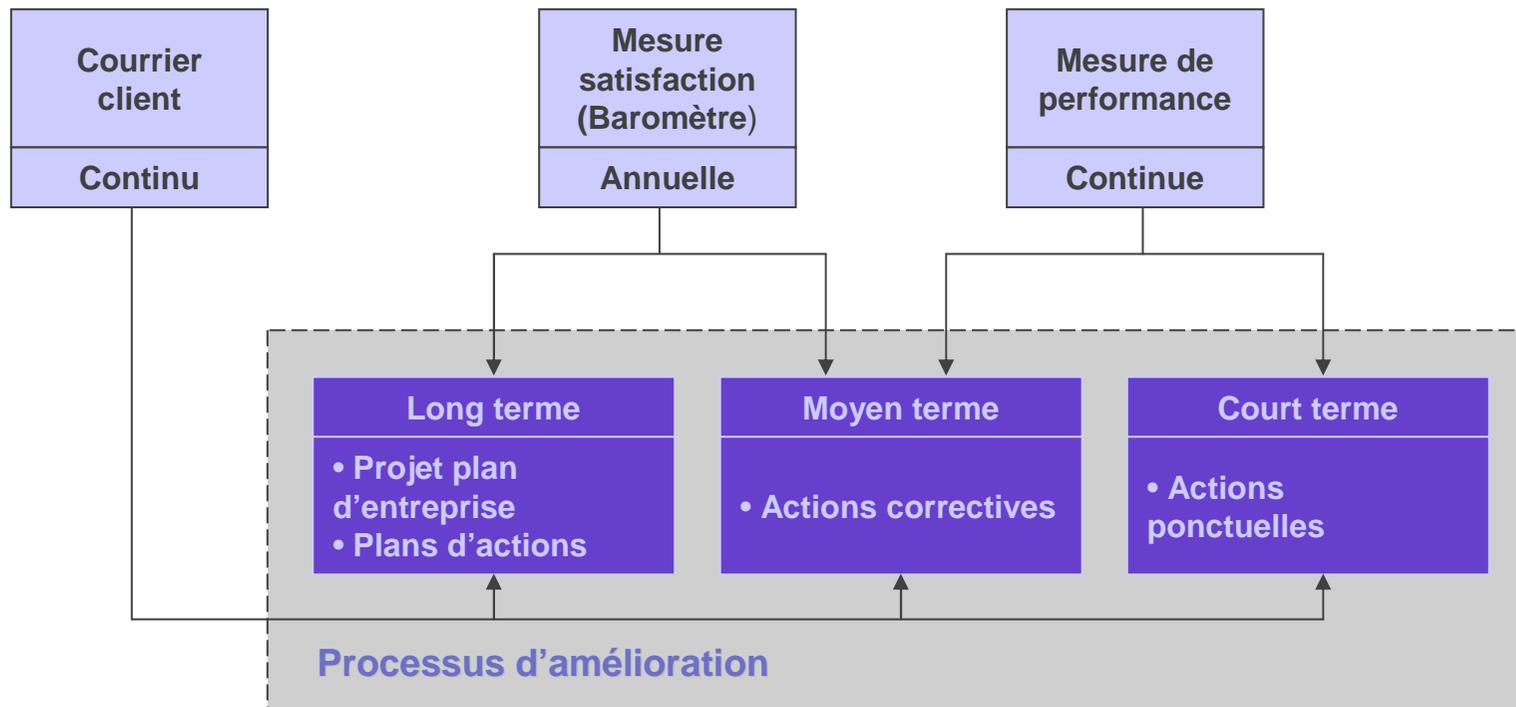
**Overzichtstabel klachten, felicitaties, vragen en suggesties per categorie**  
**Vue d'ensemble critiques, félicitations, questions et suggestions par catégorie**



CatégorieFR CatégorieNL Type



# PROCESSUS D'AMELIORATION





MERCI POUR VOTRE ATTENTION

