



Conférence de presse

Transports en commun de l'agglomération
clermontoise

11 septembre 2008

Qualité de service.

Pages 1 -2

Nouveau réseau Bus et tram, 2 ans après.

Pages 3-4

Rentrée 2008

Page 5

Contact presse :

Eric GAUTHEY
04 73 28 56 56
eric.gauthey@t2c.fr

www.t2c.fr

QUALITE DE SERVICE :

La qualité de service constitue un élément majeur du développement et de l'attractivité des services de transports commun ; autant qu'une exigence croissante et légitime du public.

T2C s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité transverse à l'ensemble de ses services.

Dans ce cadre, un processus de certification a été engagé, dès 2006, pour **l'Espace T2C** et le **service du contrôle** ; en 2008 pour **l'information à distance** (Information temps réel, téléphonique et sur Internet).

Ces certifications ont été obtenues dès 2006, et confirmées chaque année, pour l'Espace T2C et le service du contrôle.

La certification de l'information à distance a été obtenue mi 2008.

Ces certifications relèvent de la norme NF Services, la plus engageante au regard de la clientèle.

Leur obtention fait de **T2C le troisième réseau certifié de France** après Nantes et Orléans pour ces trois services.



De manière plus détaillée :

L'espace T2C :

Certifié NF Services depuis l'été 2006.

La certification s'appuie sur la mise en œuvre, le respect et le suivi de 8 critères spécifiques touchant, par exemple, à l'information délivrée, la propreté ou encore l'accueil.

10 réseaux sont actuellement certifiés pour leur agence commerciale.

Le service du contrôle :

Certifié NF Services depuis l'été 2006.

La certification s'appuie sur la mise en œuvre, le respect et le suivi de 11 critères spécifiques touchant, par exemple, à l'accueil, l'impartialité ou encore le taux de contrôle.

5 réseaux sont actuellement certifiés pour leur service du contrôle.

L'information à distance :

Certifié NF Services depuis l'été 2008.

La certification s'appuie sur la mise en œuvre, le respect et le suivi de 9 critères spécifiques touchant, par exemple, à l'accueil, l'accessibilité ou encore la qualité intrinsèque de l'information délivrée.

4 réseaux sont actuellement certifiés pour leur service de renseignement à distance.

En perspective :

T2C entend poursuivre ces démarches certifiantes sur les lignes elles mêmes ; et d'ici 2011.

Les lignes A, B, 3 et 6 sont concernées et représentent par leur trafic près de 70 % de la fréquentation globale.

La certification NF services de lignes constitue un pas supplémentaire dans la démarche qualité :

- par le périmètre concerné : qualité de respect de l'offre, conducteurs, véhicules, infrastructures d'arrêt ...
- par la dimension des équipes concernées
- par le nombre, 16, de critères ou familles de critères à suivre.

Ces certifications intégreront sur les lignes concernées le critère d'accessibilité qui constitue un autre axe fort de développement de l'entreprise



Nouveau réseau Bus et tram, deux ans après.

La ligne de tramway a été ouverte en deux temps au public, le 13 novembre 2006 en mode « découverte » puis le 4 décembre 2006, en mode commercial.

Elle a été prolongée fin août 2007 du CHU à La Pardieu.

Le nouveau réseau « bus + tram » a été ouvert au public le 4 décembre 2006.

La billettique a été proposée à la clientèle au premier trimestre 2007.

De nombreux services ont accompagné ces forts développements dans le domaine :

- de l'information du public (bornes aux arrêts, informations embarquées, Internet, SMS, signalétique ...)
- de la commercialisation (prélèvement automatique, simplification de certains titres ...)
- de la qualité de service
- de l'accessibilité
- des parcs relais.

L'ensemble de ces développements du service rendu au public s'est appuyé sur des investissements de l'Autorité Organisatrice, le SMTC et sous sa maîtrise d'ouvrage.

Un bilan factuel peut être établi aujourd'hui :

Fréquentation (millions de voyages) :

2005	24,9	
2007	29,3	(+ 17,7 %)
2008 (prévision)	34	(+ 36,5 %)

Il est à noter qu'aujourd'hui le tram réalise de l'ordre de 45 000 voyages quotidiens un jour type de semaine et jusqu'à 50/ 55 000 certains jours particuliers (soldes, matchs de rugby, festival du court métrage ...)

Recettes (millions d'euros HT)

2005	10,9
2007	13,5 (+ 23,4 %)

2008 (prévision)



Le besoin de financement public

Avec une augmentation de l'offre à produire de l'ordre de 11 à 12 % et une maintenance tramway nouvelle, très différente de celle des bus, le besoin de financement public évolue, entre 2005 et 2007, de 28 à 32,2 millions d'euros (HT) soit + 15 %.

Ce résultat n'aurait que peu de sens sans le situer en regard d'agglomérations de dimensions analogues.

En ce domaine, les agglomérations les plus comparables sont Orléans et Nancy.

Ces réseaux affichent, **pour 2006** (dernières statistiques disponibles – source : Ministère des transports), les résultats suivants :

	Nancy	Orléans	
Fréquentation (millions de voyages)	22,9	24,8	
		<i>Rappel T2C (2007)</i>	29,3
Recettes (millions d'euros HT)	13,5	15,7	
		<i>Rappel T2C (2007)</i>	13,5
Besoin de financement (millions d'euros HT)	39	34,2	
		<i>Rappel T2C (2007)</i>	32,2

Autres éléments

- Qualité de service : T2C rejoint les deux autres seuls réseaux de France à se prévaloir de la certification NF Services sur les trois services associés suivants : Espace commercial, contrôle et information à distance.

- Accessibilité :

90 kilomètres de lignes et plus de 200 arrêts sont accessibles aux UFR (Utilisateurs de Fauteuils Roulant).

Il s'agit des lignes A, B et 3 (entre Aubière et Champratel).

Début 2009, la totalité de la ligne 3 sera accessible.

D'ici 2010/2011, il est prévu de rendre accessibles trois autres lignes.



Rentrée 2008

Pour la première fois depuis de nombreuses années, il s'agit d'une rentrée sans évolution majeure du service de transports en commun de l'agglomération clermontoise.

C'est donc un peu « l'heure de vérité » pour les résultats de nos services et, au 8 septembre, alors que la totalité des scolaires et une bonne part des étudiants ont effectué leur rentrée, les premiers résultats sont encourageants :

Les abonnés jeunes et scolaires

Ils représentent 70 % de la clientèle abonnée et l'essentiel des choix en matière de déplacements se fixent à la rentrée.

Aujourd'hui, nous atteignons d'ores et déjà 97 % du résultat de la rentrée 2007 alors que nous sommes encore à plus d'un mois d'activité du résultat de référence. Encore du temps donc pour non seulement atteindre mais très vraisemblablement dépasser les résultats 2007 sur la période.

Les tendances privilégient encore plus les abonnements annuels qui sont acquis à 55 % par prélèvement mensuel. Avec plus de 6 000 abonnés jeunes (essentiellement des étudiants), le résultat de 2007 est d'ores et déjà dépassé sur ce segment de clientèle précis.

Les abonnés « salariés »

La tendance privilégie très fortement les abonnements annuels qui sont acquis à 86 % par prélèvement mensuel.

Au total, toutes catégories de clientèle confondues, ce sont ainsi déjà près de 24 000 abonnements annuels ou mensuels qui ont été délivrés ; soit une avance de 2 500 abonnés par rapport à l'an passé à la même date.