

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 31 mai 2024

La satisfaction des voyageurs au cœur de la stratégie de la RTM : 880 000 voyages/jour bénéficie désormais d'une certification qualité de service délivrée par l'AFNOR

Le 31 mai 2024, la Régie des Transports Métropolitains (RTM) a officiellement reçu des mains du directeur général d'AFNOR Certification Julien NIZRI le double certificat NF Service Transport de voyageurs et ISO 9001 pour son réseau urbain historique (Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes-les-Vallons) sur les trois modes bus, métro et tramway. L'obtention de ces certifications exigeantes est le résultat d'une stratégie centrée sur la satisfaction des voyageurs depuis près de 10 ans par la RTM.

Une exigence de qualité de service qui se travaille en coulisses

Le succès de la démarche qualité de la RTM s'explique notamment par l'adéquation des ressources : compétence des équipes, gestion des process et planification et par sa capacité à offrir une qualité de service homogène sur l'ensemble du parcours client.

L'engagement de service client de la RTM se décline en différents critères (information voyageur, régularité, ponctualité, confort, sécurité, propreté...) et présente des objectifs à atteindre définis par un comité tripartite composé de la Métropole Aix-Marseille-Provence, des associations de consommateurs et de la RTM.

Pour le Directeur général de la RTM Hervé Beccaria, « *il s'agit d'une part, de répondre aux exigences contractuelles et d'autre part, d'accroître la satisfaction des clients dans une logique de performance, de progrès permanent et d'amélioration continue de la qualité de service. Les enjeux sont tout autant organisationnels que managériaux, financiers et de suivi de la satisfaction clients dans la durée* ».

La RTM certifiée depuis 2007 sans discontinuité

Depuis 2007, la RTM est engagée dans le processus de certification Qualité de Service Client. Les 2 lignes de métro, les 3 lignes de tramway, la Gare routière de Marseille Saint-Charles et les 3 lignes BHNS ont progressivement été certifiées NF Service. Depuis 2013, les directions du Matériel roulant (DMR) et des Installations fixes et des systèmes (DIFS) ont également reçu les certificats ISO 9001. En 2021, la Direction des Ressources humaines de la RTM recevait la certification QUALIOPI référentiel national qualité en matière de formation et de développement des compétences.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La RTM se soumet 15 jours par an à un audit impartial

La RTM affiche un taux de satisfaction de 84% selon une enquête réalisée par un prestataire indépendant. Ceci n'est pas le fruit du hasard mais bien celui d'une démarche exigeante à laquelle se plient tous les services de la RTM, qui acceptent d'ouvrir leurs portes régulièrement à un auditeur externe et indépendant mandaté par AFNOR Certification.

Ainsi c'est un parcours client complet qui été audité en 2023 pour les certifications 2024 : *les métros M1 & M2, les tramways T1 & T2, les 25 lignes de bus du réseau, le pôle d'échanges multimodal de la gare routière Saint-Charles, les 4 centres bus de La Rose, Saint-Pierre, Capelette et Arenc, les espaces services clients, les ateliers de maintenance, les équipes d'intervention et les équipes terrain.*

La RTM obtient cette année la certification NF Service Transport de Voyageurs Réseau sur les trois modes bus, métro et tramway.

La certification NF Service du pôle d'échanges multimodal Saint-Charles a été renouvelée ainsi que la certification ISO 9001 pour la Direction du Matériel Roulant et la Direction des Installations fixes et systèmes.

Les certifications NF Service et ISO 9001 sont délivrées pour 3 ans, sous condition d'effectuer un audit de suivi chaque année.

Le rapport d'audit mené en 2023 a souligné l'exemplarité de tous les services avec notamment 100% des indicateurs atteints pour le réseau et 100% des indicateurs pour le pôle d'échanges multimodal de la gare Saint-Charles et un système qualité mature et agile permettant de fiabiliser la planification et sécuriser les opérations de maintenance.



Contact presse : Marjorie Moly mmoly@rtm.fr 06 16 20 95 89

