

DOSSIER DE PRESSE

Démarche qualité :  
Le talent Keolis dépasse les normes

Mars 2009





## SOMMAIRE

---

- ◆ La qualité Keolis
- ◆ Keolis Lyon, l'amélioration continue ... un leitmotiv

Annexe :

- ◆ Keolis, premier opérateur privé de transport public de voyageurs en France



## La qualité Keolis

---

En France, la qualité ressemble à un millefeuille, un véritable imbroglio de normes (NF Service, ISO 9000-9001-14001...). Elles s'additionnent les unes aux autres et s'entremêlent au point qu'il n'y plus de cohérence dans la démarche ni dans la responsabilité de chacun.

Pionnier en matière de réflexion sur la qualité, Keolis change aujourd'hui son positionnement pour proposer des solutions et une qualité de service adaptée aux besoins des voyageurs.

### ◆ Les principes fondamentaux

- ✓ Oser ne pas se satisfaire des standards de qualité habituels
- ✓ Dépasser les normes établies par les professionnels du secteur qui sont, dans leur approche, trop éloignées de ce que vit le voyageur au quotidien
- ✓ Aller plus loin dans la compréhension des attentes multiples des voyageurs : mieux les écouter et capitaliser sur les meilleures pratiques du terrain

### ◆ Des standards revisités, optimisés et adaptables

- ✓ S'appuyer sur les référentiels existants pour en construire de nouveaux en gardant à l'esprit la réalité du métier du transport
- ✓ Ajuster ces standards sur-mesure selon les particularités de chaque territoire sans s'affranchir de la mission de service public

### ◆ Une qualité de service totale

- ✓ Keolis a mis en place un référentiel associant tous les acteurs des territoires : collectivités (autorités organisatrices de transport, voirie, propreté...), sociétés de mobilier urbain, équipes Keolis (conducteurs, responsables qualité...) ...
- ✓ Cette qualité de service totale repose sur trois piliers plaçant le voyageur au centre :
  - voir ce que le client vit tout au long de son voyage en concertation avec les partenaires impliqués
  - valider la pertinence d'une offre avant son lancement et concevoir un service en pensant à son potentiel évolutif et à sa capacité à être amélioré parce que pour le voyageur, la conception et l'offre sont indissociables de la notion de la qualité
  - construire et animer une démarche qualité en partenariat avec les autorités organisatrices afin d'assurer une totale transparence dans la mise en œuvre du contrat et s'inscrire pleinement dans le projet de développement de l'autorité organisatrice.
- ✓ Ces nouveaux fondamentaux inspirent un nouvel élan de travail pour les équipes de Keolis au quotidien :
  - Placer l'amélioration continue de la qualité au cœur de leur action, en particulier dans la relation client
  - Aborder la qualité au profit du transport des voyageurs, de la gestion du patrimoine (les véhicules, les locaux de maintenance...) et de l'information concernant la réalisation du contrat.





## ◆ Une qualité sur-mesure

- ✓ Des outils adaptés aux situations
  - Adopter les outils de surveillance et de contrôle les plus pertinents en fonction du résultat recherchés
  - Adapter les outils en fonction des particularités des territoires et de leur offre de services
  
- ✓ Des mesures globales pour mieux répondre aux attentes élémentaires de qualité parfois oubliées
  - sur l'ensemble de l'offre de transport et non sur un volume de voyageurs ou un nombre de lignes
  - sur l'ensemble des voyageurs et des individus peu initiés aux modalités et aux codes du transport collectif en prenant en compte leur particularité (âge, sexe, handicap...) ainsi que leurs perceptions et les attentes individuelles
  - sur les citoyens qui n'utilisent plus les transports publics pour comprendre les raisons d'abandon

**Parce que Keolis a appris des normes et de leurs limites (manque de flexibilité, capacité d'adaptation aux évolutions de notre métier très limitée...), des initiatives en matière de démarches qualité volontaires ont vu le jour comme à Lyon. Avec toujours la même préoccupation : le voyageur.**



Depuis 2008, TCL en partenariat avec le SYTRAL développe pour son réseau bus une certification privée basée sur un référentiel sur-mesure reconnu par le label Afaq Engagement de Service (AES) en substitution à la certification NF Services. Elle se base sur la reconnaissance du respect des engagements par tous les intervenants contribuant à la qualité de service sur le réseau : Keolis Lyon, SYTRAL, Grand Lyon, JC Decaux

### ◆ Un système qualité unique et optimisé reposant sur 3 piliers :

- ✓ Le voyageur : voir ce qu'il voit et comprendre ce qu'il attend
- ✓ Les engagements : le niveau de qualité de service souhaité pour les clients basé sur leurs principales attentes (accueil, information, propreté, conduite, ...).
- ✓ Les mesures : clients mystères, mesures accompagnées, données issues des bases informatiques, mesures déclaratives.

### ◆ Une démarche qualité plus simple et plus juste

- ✓ Basé sur un système de mesure unique, cette démarche qualité prend en compte la vision du client, intègre les responsabilités du délégataire mais aussi celles des autres partenaires.
- ✓ Plus qu'un résultat, l'objectif est de mettre en place des plans d'actions afin de s'inscrire en permanence dans l'amélioration continue.

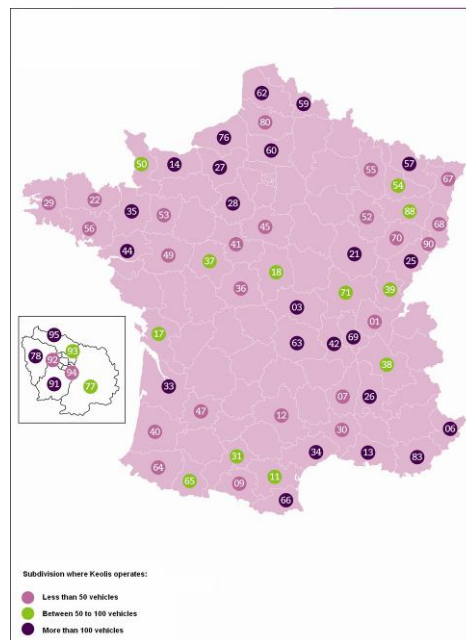
### ◆ Une implication à tous les niveaux de l'entreprise

- ✓ L'amélioration continue impose des outils et l'implication de tous les personnels. La détection d'un dysfonctionnement entraîne des propositions d'amélioration du personnel. Ce dispositif de management par la qualité s'appuie sur des outils au service de l'amélioration et garantit la faisabilité des plans d'actions par le terrain.



## Annexe : Keolis, premier opérateur privé du transport de voyageurs en France

Premier opérateur privé du transport public de voyageurs en France avec plus de 80 agglomérations et 65 départements, Keolis est également présent dans six autres pays européens (Angleterre, Allemagne, Danemark, Suède, Belgique, Pays-Bas) et au Canada.



### Keolis en chiffres

- ◆ Un chiffre d'affaires de **plus de 3,2 Mds € en 2008** dont **45 % à l'international**
- ◆ 1,8 milliard de voyageurs transportés chaque année
- ◆ Plus de **40 000 collaborateurs** implantés en France et dans le monde dont **29 000 conducteurs** et agents de maintenance
- ◆ **5 500 recrutements par an**

### Le réseau Keolis

- 15 800 bus et cars (1<sup>ère</sup> flotte en France)
- 70 km de métros automatiques
- 17 km de métros classiques
- 91 km de tramways
- 4 400 km de voies ferrées
- 9 villes équipées en vélo
- 8 services de transport de personnes à mobilité réduite
- 7 gestions d'aéroports (Grenoble, Chambéry, Angers, Méaulte, Clermont Ferrand, Troyes et Quimper)
- 2 services de navettes maritimes à Brest et Lorient
- 2 funiculaires
- 100 trolleybus
- 16 500 places de parking relais

