



DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029

Annexe 3.2

Etudes et enquêtes sur la durée du Contrat

TOTAL CONNAISSANCE CLIENTS (études & enquêtes)	2024	2025	2026	2027	2028	2029
BUDGET TOTAL	147 500	87 000	187 500	87 000	147 500	87 000
Cognidis	51 000	51 000	51 000	51 000	51 000	51 000
Enquête Satisfaction	25 000		25 000		25 000	
Enquête fraude	25 000		25 000		25 000	
Panel clients on line	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000
Etudes Quali ou thématiques	16 000	16 000	16 000	16 000	16 000	16 000
Opérations Contact Clients	pm	pm	pm	pm	pm	pm
Atelier Mark&Ter' (Assistance Technique)				AT		
Dispositif de remontées clients on line	pm	pm pm	pm pm	pm	pm	pm
Outil de suivi de l'e-réputation> inclus dans pack numérique	pm	pm	pm	pm	pm	pm
Clients Mystère> Budgété dans la partie Qualité	pm	pm	pm	pm	pm	pm
OT2M			40 000			
Innov'Box	4500		4 500		4500	
Ecoute des acteurs institutionnels	6000		6 000		6000	
Outils Transdev Géodiag/géodisign	AT	AT	AT	AT	AT	AT