

LES 17 ENGAGEMENTS DE SERVICE / LES 11 INDICATEURS QUALITE DU REFERENTIEL AFNOR ENGAGEMENT DE SERVICE REF 117-2



E1 - Signalétique fixe (lignes urbaines et interurbaines) : L'information des usagers est affichée aux arrêts.

Indicateur n°1 : *l'entreprise est chargée de remonter à l'Autorité Organisatrice sous 48h les anomalies d'affichage constatées sur le terrain.*

E2 - Signalétique embarquée : L'information voyageur est affichée pour chaque parcours sur le véhicule (avant, arrière et latérale) et à l'intérieur du véhicule (règlement voyageur, girouette, affiche réclamation/objets trouvés, affiche réunir...).

Indicateur n°2 : *l'entreprise est chargée de remettre en état l'absence d'affichage dans les véhicules dans les 48h.*

E3 - Documents d'information (lignes urbaines et interurbaines) : Les usagers sont informés sur les horaires et les tarifs des lignes. Le personnel de conduite possède les documents afin de renseigner la clientèle.

E4 - Réunion d'information annuelle : Une rencontre avec chaque Autorité Organisatrice est proposée une fois par an. Elle permet de faire le point sur l'évolution des indicateurs, les audits internes, les réclamations clients, les enquêtes de satisfaction et les actions correctives annuelles.



E5 - Fiabilité : Les horaires définis sont respectés, sauf aléas justifiés de la circulation (accident, manifestation, travaux).

Indicateurs n°3 et n°4 : 95% des services sont à l'heure au départ et 90% à l'arrivée

E6 - Respect de l'itinéraire : Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêt définis sauf déviations dues aux aléas justifiés de la circulation et non prévisibles (accident, manifestation, travaux...). Les informations sont conservées par l'entreprise.



E7 - Attitude : Le personnel est courtois, aimable et disponible pour renseigner la clientèle.

E8 - Accueil dans les locaux de l'entreprise : L'accueil des clients est assuré dans les locaux de l'entreprise dans un lieu propre prévu à cet effet.

E9 - Accueil téléphonique : Le personnel du standard minimise les délais d'attente à **5 sonneries** lors de la réception de l'appel + répondeur (horaires d'ouverture + numéro d'astreinte).

E10 - Tenue : Le personnel de conduite porte la tenue de travail imposée par l'entreprise. Elle est propre, repassée et correcte.

E11 - Gestion des objets trouvés : Les objets trouvés dans les véhicules sont récupérables aux accueils clients des entreprises qui tiennent un registre d'objets trouvés.

E12 - Ecoute des passagers : les réclamations clients sont prises en compte et traitées.

Indicateur n°5 : les réclamations clients sont traitées maximum dans les 15 jours ouvrés.



E13 - Propreté : Le matériel roulant est maintenu en bon état de propreté extérieure et intérieure.

Indicateurs n°6 et n°7 : 95% des véhicules sont propres à l'intérieur et à l'extérieur.

E14 - Confort des passagers lié à l'équipement : Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales. Les organes mécaniques, de sécurité et les équipements de confort (sellerie, éclairage, climatisation, chauffage) sont maintenus en bon état.

Indicateurs n°8 et n°9 : réparation des équipements

- ***équipement de confort fonctionnant mal ou abîmé : délai de réparation maximum de 15 jours ouvrés + moins de 5% des réparations non réalisées***
- ***équipement ne fonctionnant plus ou cassé : délai de réparation maximum d'1 jour ouvré (ou immobilisation du véhicule) + moins de 5% des réparations non réalisées.***
- ***autres réparations (organes mécanique, carrosserie ou de sécurité) : immédiatement et jusque 60 jours***



E15 - Formation : Chaque employé est formé dans son domaine de responsabilités et ce, dans le cadre d'un **plan de formation annuel** décidé d'une année sur l'autre. De plus, chaque nouvel embauché suit un parcours d'intégration et reçoit notamment un livret d'accueil.



E16 - Entretien du matériel : La maintenance du matériel roulant est réalisée de manière à prévenir des incidents techniques sur le service client. Les dates de visites aux mines sont respectées et un planning hebdomadaire d'entretien est suivi.

Indicateur n°10 : le taux de panne est inférieur à 1%

E17 - Sinistralité : Les conducteurs sont responsables de la sécurité des passagers et des autres usagers de la route.

Indicateur n°11 : le taux de sinistralité est inférieur à 1%