

	Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable	Poids	Item	non-conformité					Outil de mesure	Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles	Guide pour la mesure	Jours et heures des mesures					
Offre de service	Offre de service	95%	Intermodalité	Toutes les lignes régulières ordinaires extérieures au réseau concédé	Concernant les lignes régulières extérieures au réseau concédé le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : -Horaires ou fréquence -N° de ligne -Destination – Sens -à tous les points d'arrêt des gares routières de Salon et Vitrolles	L'information aux arrêts est erronée, manquante ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés	5	Horaires de lignes interurbaines	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet=2		Contrôle qualité en ligne	20/mois	6/semaine	1T = 65 2T = 64 3T = 65 4T = 64	Base Arrêt de la Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des points d'arrêt identifiés					
					L'information intermodale personnelle (CARI-TRAIN-CG-VOITURAGE) est disponible auprès des hôtesse des Boutiques et Boutiques « de la Mobilité » via des tablettes équipées des informations des portails de la SNCF, du couloirage	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non-respect des heures d'ouverture ou d'un service non assuré)	4	Demande d'information intermodale aux Boutiques	Aucune info=0	Erronée=0	Incomplet=2		Contrôle qualité en Boutiques par un tiers							6 réparties équitablement entre les 3 Boutiques	18	Book Boutiques Socinari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant des contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.	
					L'adresse "plan de quai" (BUS et CARI) permettant l'identification des points de correspondances (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) est lisible et à jour aux principaux pôles de correspondance (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts).	Il manque l'information ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)	3	Plan de quai aux pôles de correspondance	Absent =0	Illisible=0	Erroné (maj)=0		Contrôle qualité en ligne							20/mois	6/semaine	1T = 65 2T = 64 3T = 65 4T = 64	Base Arrêt de la Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des points d'arrêt identifiés
	Offre de service	90%	Correspondances	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur peut effectuer sa correspondance avec un autre bus du réseau concédé sur 10 points de correspondances déterminés (et évolués) entre deux lignes définies dans un sens et un horaire (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	La correspondance n'a pu être effectuée en raison d'un départ en avance (>H+2 min)	5	Correspondances	pas de correspondances possible (présence simultanée des 2 véhicules de moins de 3 minutes) = 0					Contrôle qualité en ligne	10/mois	24 51/trimestre	51	10 Arrêts choisis parmi les plus fréquentés sur l'ensemble des secteurs du réseau parmi une liste de points de correspondances déterminés pour 2 lignes dans un sens et pour un horaire. Ces points d'arrêts sont évolués dans le temps.	En fonction d'un planning de mesures garantissant des contrôles des points d'arrêt répartis selon les zones du réseau, selon les jours de la semaine et les tranches horaires.					
					95%	Accessibilité	Toutes les lignes régulières ordinaires	Alignement au trottoir-proche véhicule		5	Alignement au trottoir / respect des points d'arrêt	Non aligné=0	Arrêt sur chaussée=0	Pas au bon arrêt (hors-gène)=0	Ne s'arrête pas malgré les signes du client=0	arrêt sauvage / loin de l'arrêt	Contrôle qualité en ligne	70/mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).		
	Toutes les lignes régulières ordinaires	Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles (hors problèmes de dégradation des points d'arrêts)		1			Logo PMR	Absent =0	Illisible=0	erroné=0			Contrôle qualité en ligne	70/mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation	Base arrêts de la Métropole "Arrêt PMR"	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des points d'arrêt accessibles.					
	Toutes les lignes régulières ordinaires	Fonctionnement des rampes PMR des véhicules	Les logos sont absents ou erronés au-delà de 2 jours ouvrés	4			Rampes PMR	Ne fonctionne pas=0	le conducteur ne sait pas la faire fonctionner=0	Palette PMR absente			Contrôle qualité au dépôt		51/trimestre	51	Référentiel d'observation							
		Boutons d'ouverture de porte PMR	Le conducteur refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR	4			Annonces sonores	Ne fonctionne pas=0	Annonces Erronées=0	Annonces inaudibles=0	trop fort (INT)		Contrôle qualité en ligne	70/mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).						
	Offre de service	95%	Information sonore et visuelle aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	ZENIBUS	Information par annonces sonores.	L'information sonore ou visuelle est absente, erronée ou inaudible durant 3 jours après signalament.	4	Annonces sonores	Absent/Eteint=0	Annonces Erronées=0	Annonces inaudibles=0	Incomplètes		Contrôle qualité statique à l'aide d'une Microcaméra		21/trimestre	21	Base arrêts Zenibus	Grace à une télécommande fournie par la Métropole permettant le déclenchement des annonces sonores aux stations du ZENIBUS					
					Information par annonces visuelles.		4	Annonces visuelles	Absent/Eteint=0	Annonces Erronées=0	Annonces illisibles=0	Incomplètes		Contrôle qualité en ligne ou statique	10/mois	21/trimestre	51	Base arrêts Zenibus	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des stations					
	Offre de service	-	Niveau d'offre	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le nombre de courses réalisées par mois présente un écart de +1% ou -1% du tunnel (article 55 du contrat) après neutralisation des causes externes (déviations, travaux, etc...)	Le nombre de courses réalisées par mois présente un écart de +1% ou -1% du tunnel (article 55 du contrat)	3	Km						rapport mensuel			exhaustif	Le nombre de courses est observé du lundi au dimanche, en période scolaire et vacances. Les extractions sont réalisées tous les mois sans écarter les problèmes rencontrés sur le réseau (embouteillages, accidents, secteurs saturés en heures de pointes, intempéries, déviations).						
	Offre de service	-	Temps de parcours	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le temps de parcours commercial mesuré (temps entre l'heure de départ terminus et son heure d'arrivée terminus) est identique au temps de parcours théorique ou supérieur ou égal à 5 min et 59 secondes maximum.	Le temps de parcours mesuré est inférieur de plus de 1 minute au temps de parcours théorique ou supérieur au égal à 10 minutes (hors travaux ou situation perturbées)	5	Temps de parcours	Temps de parcours > à 6 minutes par rapport au temps de parcours théorique =0					extraction SAEIV à la course			exhaustif	Fiches horaires théoriques SAEIV vs données d'exploitation réelles	Les temps de parcours sont observés du lundi au dimanche, en période scolaire et vacances. Les extractions sont réalisées tous les mois sans écarter les problèmes rencontrés sur le réseau (embouteillages, accidents, secteurs saturés en heures de pointes, intempéries, déviations).					
	Offre de service	-	Ponctualité	Toutes les lignes régulières ordinaires	L'autobus passe entre H-59 secondes et H+5 minutes et 59 secondes	L'autobus passe en avance (H-2 minutes) ou le voyageur attend plus de 20 minutes sauf en situation exceptionnelle (accidents, grèves, travaux, intempéries)	1	Ponctualité	Avance >1 minute=0	Retard > 6 minutes=0	retard > 20 minutes			extraction SAEIV au point d'arrêt			exhaustif	Fiches horaires théoriques SAEIV vs données d'exploitation réelles	les horaires de passage aux arrêts sont observés du lundi au dimanche, en période scolaire et vacances. Les extractions sont réalisées tous les mois sans écarter les problèmes rencontrés sur le réseau (embouteillages, accidents, secteurs saturés en heures de pointes, intempéries, déviations).					
Offre de service	-	Régularité	ZENIBUS Navette gare-CV Navette LUT Navette d'Adaud	Au regard de la fréquence, l'attente du véhicule par le voyageur est inférieur ou égal à +2 minutes	Au regard de la fréquence, l'attente du véhicule par le voyageur est égal ou supérieur à un tour sauté (correspondant deux fois la fréquence)	1	Régularité	Attente du véhicule >2 minutes = 0					extraction SAEIV et outils métier des lignes considérées			exhaustif	Fiches horaires théoriques SAEIV vs données d'exploitation réelles	Les horaires de passage aux arrêts sont observés du lundi au dimanche, en période scolaire et vacances. Les extractions sont réalisées tous les mois sans écarter les problèmes rencontrés sur le réseau (embouteillages, accidents, secteurs saturés en heures de pointes, intempéries, déviations).						
Info voyageurs	Info voyageurs	98%	Information aux points d'arrêts	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts et selon l'emplacement disponible sur le cadre support d'information): Nom de l'arrêt Indice des lignes passantes Schéma des lignes Horaires Direction Adresse des boutiques et n° Téléphone du Pilote et adresse des points de vente les plus proches et des tarifs des titres de transport via un QR code renvoyant sur le site internet	Il manque une des informations ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)	5	Nom de l'arrêt	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet=2		Contrôle qualité en ligne ou statique	70/mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation Base arrêts de la Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des arrêts des lignes régulières ordinaires (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).					
							5	Indice de ligne	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet =2												
							2	Schéma de ligne	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet =1												
							3	Horaires	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet =1												
							5	Horaires	Absent =0	Illisible=0	Dégradé	Incomplet =1	Périmé											
							5	Direction	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet =2												
		Info voyageurs	98%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur dispose au minimum d'un véhicule ayant la découpe extérieure du réseau et de l'information lisible et à jour suivante et relative à la ligne : Girouette frontale - Direction Girouette frontale - Indice de ligne Girouette avant n° et destination Girouette latérale - Direction Girouette latérale - Indice de ligne Girouette latéral n° et destination Girouette arrière - Indice de ligne Girouette intérieure avec schéma de la ligne effectuée Fiches horaires de la ligne effectuée Prochain arrêt et direction par annonce visuelle sur bandeau SAE	Le voyageur ne peut identifier le véhicule (aucune découpe ou aucune girouette extérieure ne fonctionne ou toutes les informations sont illisibles ou erronées)  Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas	2	Adresse et num tel des Boutique / Contact relation Client	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0 / dégradé	Incomplet =1 / périmé		Contrôle qualité en ligne	70/mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).				
								2	Adresse des points de vente	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet =1	Présent mais vide QR Code ne fonctionne pas										
								2	principaux tarifs	Absent =0	Illisible=0	Erroné =0	Incomplet / Erroné =1											
								3	Découpe / Etat de la livrée	Absent =0	Avec au moins 2 parties manquantes =1	Livrée partielle	Logo abîmé											
								5	Girouette frontale - Direction	Absent =0	Illisible=0	Erroné=0	Incomplet=2											
								5	Girouette frontale - Indice de ligne	Absent =0	Illisible=0	Erroné=0	Incomplet=2											
	Info voyageurs	Info voyageurs	98%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur dispose au minimum d'un véhicule ayant la découpe extérieure du réseau et de l'information lisible et à jour suivante et relative à la ligne : Girouette frontale - Direction Girouette frontale - Indice de ligne Girouette latérale - Direction Girouette latérale - Indice de ligne Girouette latéral n° et destination Girouette arrière - Indice de ligne Girouette intérieure avec schéma de la ligne effectuée Fiches horaires de la ligne effectuée Prochain arrêt et direction par annonce visuelle sur bandeau SAE	Le voyageur ne peut identifier le véhicule (aucune découpe ou aucune girouette extérieure ne fonctionne ou toutes les informations sont illisibles ou erronées)  Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas	5	Girouette avant n° et destination	Absente	Illisible	Erroné	Eteinte		Contrôle qualité en ligne	70/mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).				
								5	Girouette latérale - Direction	Absent =0	Illisible=0	Erroné=0	Incomplet=2											
								5	Girouette latérale - Indice de ligne	Absent =0	Illisible=0	Erroné=0	Incomplet=2											
								5	Girouette latéral n° et destination	Absente	Illisible	Erroné	Eteinte											
								2	Girouette arrière - Indice de ligne	Absent =0	Illisible=0	Erroné=0	Incomplet=1-Eteinte											
								4	Girouette intérieure - Plan de réseau	Absent =0	Illisible=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	Incomplet= 1										
								3	Fiches horaires / QR Code	Absent =0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	Illisible											
								3	SAI - Arrêt et direction	Absent =0	Illisible=0	Erroné (arrêt)=0	Erroné (Direction)=0											
								3	Information Titres / CGV	Absent =0	Illisible=0	Erroné (Maj)=0	Incomplète											
								3	Information PV	Absent =0	Illisible=0	Erroné (Maj)=0												
						Info voyageurs	Info voyageurs	98%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur dispose au minimum, à l'intérieur du véhicule, de l'information lisible et à jour suivante : Information titres Information PV Information diverses (logo interdit chiens, montée par l'arrière interdite, défense de fumer, bruits, etc...) Informations commerciales temporaires à jour (par affichette papier)	Le voyageur ne peut identifier le véhicule (aucune découpe ou aucune girouette extérieure ne fonctionne ou toutes les informations sont illisibles ou erronées)  Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas	2	Logo Interdit aux chiens							Absent =0	Illisible=0		
		2	Logo Montée par l'arrière interdite	Absent =0	Illisible=0																			
		2	Logo défense de fumer	Absent =0	Illisible=0																			
		2	Logo défense de faire du bruit	Absent =0	Illisible=0																			
		2	Informations commerciales sur affichette papier / temporaires	Périmée=0	Erroné (Maj)=0						Illisibles=0	absente	obsolète											
			Pictogramme ceinture	Absent	difficilement visible																			
			Règlement des transports	Absent =0	Illisible=0						Erroné=0	Incomplet=2												
Info voyageurs	Info voyageurs	98%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur a la possibilité d'obtenir des informations pertinentes sur le réseau concédé auprès des hôtesse.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assuré)	4	Demande d'information / le client obtient des renseignements	Aucune info=0	Erronée=0	Incomplet=2		Contrôle qualité aux Boutiques par un tiers	9 par mois Réparties équitablement entre les 3 Boutiques		27	Référentiel d'observation Socinari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre de contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.						
								pas de signalétique	personnel non reconnaissable	agence désordonnée														
							3	Nom de l'entreprise et logo	Absent =0	Illisible =0	Incomplet/Dégradé =1													
							3	Horaires et jours d'ouvertures	Absent =0	Illisible=0 pas d'adresse site internet	Erroné (Maj)=0	Incomplet/Dégradé=1 pas le nom de l'entreprise et/ou métropole												
							3	Adresse du site internet	Absent =0	Illisible =0	Erroné (Maj)=0	Incomplet/Dégradé =1												

Famille	seuils	indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable	Poids	Item	non-conformité							Outil de mesure	Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles	Guide pour la mesure	Jours et heures des mesures
Info voyageurs	98%	Information en Boutique	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur dispose de l'information lisible et à jour suivante en Boutique : à l'extérieur Nom de l'entreprise et logo Horaires et jours d'ouverture Adresse site internet à l'intérieur : Plan de réseau Fiches horaires  Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.	L'information extérieure est manquante au-delà de 2 jours ouvrés Les documents d'information (plan, fiches horaires) ne sont pas disponibles auprès des hôtesses		4	Plan de réseau	Absent =0	Erroné (maj) =0					Contrôle qualité aux Boutiques par un tiers	15 par mois Réparties équitablement entre les 3 Boutiques	45	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre de contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.	
							5	Fiches horaires	Absent (aucune fiches horaires) dans le présentoir =0	Incomplet (au moins deux lignes manquantes dans le présentoir) =2	Erroné (maj) =0									
								le client a des informations visibles	fiches horaires absentes/erronées	infos temporaires absentes/obscures/lisibles	plan du réseau absent/erroné/lisible	Gamme tarifaire absente/lisible/erronée								
								Le client informé d'autres canaux de vente	DAT	Présentation de l'appli	Indication Site internet									
							3	Plaques d'information	Absent =0	illisible =0	incomplet=1	Dégradé=0								
	98%	Information par téléphone	Tous les services du réseau	Le voyageur a la possibilité d'avoir des informations sur le réseau auprès de l'hôtesse.	Le client est induit en erreur par une information erronée.	4	Demande d'information par téléphone / réponse au client	Aucune info=0	Erronée=0	incomplet=2	incompréhensible	transfert le client + ne prend pas en charge		Contrôle qualité par Téléphone en Boutiques par un tiers	15 réparties équitablement entre les 3 Boutiques	45	Référentiel d'observation Scénari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre de contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.		
							5	Accès au site	Absent=0 / inaccessible											
							3	Informations commerciales	plénière=0	Erroné=0										
							4	Calcul d'itinéraire	Ne fonctionne pas =0	Absent =0	Erroné (Maj)=0	Incomplet =2								
							5	Plan de réseau	Absent=0	Erroné (Maj)=0	Erroné (direction ou horaires)=0	incomplet=2								
98%	Information par site internet	Tous les services du réseau	Le voyageur dispose au minimum en se connectant (hors problème informatique non imputable à l'entreprise exploitante) de : Facile au site des informations commerciales temporaires à jour du calcul d'itinéraire pour lignes du réseau à jour du plan de réseau à jour des horaires de toutes les lignes à jour des tarifs à jour de la possibilité de laisser un message (e-mail)	Le site ne fonctionne pas ou l'information est erronée ou absente au-delà de deux jours ouvrés.		5	horaires des lignes	Absent=0	Erroné (Maj)=0					Contrôle qualité par connexion au site internet	9/sempestre		Référentiel d'observation			
						5	Tarifs Titres	Absent=0	Erroné (Maj)=0											
						5	Message	Message non envoyé =0	Message=0											
						5	Informations commerciales	plénière=0	Erroné=0											
						4	Calcul d'itinéraire	Ne fonctionne pas =0	Absent =0	Erroné (Maj)=0	Incomplet =2									
Confort / Propreté	98%	Conduite	Toutes les services du réseau	Le conducteur adopte une conduite confortable et adapte son allure au profil et à l'environnement de la ligne.	Le conducteur provoque la chute d'un client (hors freinage et manœuvre d'urgence)		3	Conduite / anticipation	Démarrages brusques=0	Freinages brusques=0	conduite saccadée	agressif envers les autres usagers de la route	sentiment d'insécurité	Contrôle qualité en ligne ou statique	70/mois		210	Référentiel d'observation Base arrêts de la Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
							3		Vitesse inadéquate au type de route=0	perte d'équilibre des clients	n'anticipe pas les obstacles									
	98%	Charge	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur peut monter dans le véhicule	Le voyageur ne peut monter dans le véhicule ni dans le suivant	3	Charge	Circulation intérieure impossible =0	Circulation intérieure difficile =1	client refusé (complet)	INT: client debout dans autocar		Contrôle qualité en ligne ou statique	70/mois		51/trimestre	261	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
							3	Sol	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	Précaisse de débris >2=1									
	98%	Propreté Boutiques	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	Le voyageur dispose d'une Boutique propre et en bon état concernant les points suivants : Sol Murs Equipements (présentoir et cadres) Surfaces vitrées Odeurs Guichets	La boutique reste sale au-delà d'un jour ouvré.		1	Murs	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	affichage sauvage	présence de tags	stockage institutionnel dégradé	Contrôle qualité aux Boutiques par un tiers	15 réparties équitablement entre les 2 Boutiques	45	Référentiel d'observation Photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre de contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.		
							3	Equipements (présentoirs de documents et cadres)	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1										
							3	Surfaces vitrées	vitres sales=0	Vitres dégradées=0										
							3	Odeurs	incommodante (hors clients)=0											
							3	Guichets	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	Encombré=1									
								le client est reçu dans de bonnes conditions	dim/chauffage insuffisant	volume sonore trop élevé	éclairage insuffisant	distinction claire des services rapides/services complets	pas de siège							
98%	Propreté des points d'arrêts	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le voyageur dispose de points d'arrêt propres, permettant l'utilisation des équipements et la lecture des information qui s'y trouvent.  Les notions de propreté concernant au minimum : - la tête - le panneau support d'information - les Vitres (abris bus) Hors abris publicitaire	Le point d'arrêt reste sale au-delà de 2 jours ouvrés.		3	Tête	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale/ dégradé rendant info lisible=0	affichage sauvage		Contrôle qualité en ligne	70/mois		51/trimestre	261	Référentiel d'observation photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
						3	Panneau support d'information	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale/ dégradé rendant info lisible=0	affichage sauvage									
						3	Vitres (Abris Bus uniquement)	sale (nombreuses traces)=2	Etat dégradé=1	Vitres cassées=0	Vitres manquantes=0	caisson dégradé								
						3	Etat du mobilier / Poteau	manquant	accidenté	dégradé										
95%	Propreté du véhicule	Tous les services du réseau	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état la propreté est évaluée sur les aspects suivants : Netteté extérieure Entrée et poste de conduite sol sellerie vitres (hors gravages) barre et boutons de demande d'arrêts Cadres support d'information et sur l'état du matériel sur les aspects suivants: carrosserie sièges (hors gravages et brûlures) barres En cas de problème important de propreté (hygiène: urines, excréments, vomissures, odeurs), le bus est remplacé au plus tard dans l'heure.	Le voyageur s'est blessé ou ses vêtements ont été endommagés du fait du mauvais état d'entretien du matériel Un véhicule souillé (problème important de propreté) reste en circulation au-delà de 2 heures. Le véhicule reste sale au-delà de 2 jours ouvrés Le véhicule sort sale du dépôt (Une non conformité observée sur un des items suivants : Netteté Extérieure, Sol, Entrée /Poste de conduite ou problème important de propreté (urines, excréments, vomissures, odeurs)		5	Etat extérieur du véhicule (propreté carrosserie et vitres extérieures)	carrosserie sale	Traces de rouille=1 de boue	Tags et tâches=2-coulures	vitres sales	traînées / traces de carburant							Référentiel d'observation Photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
						4	Entrée et poste de conduite	Encombré=2	sale=0	poussiéreux										
							Propreté du comptoir	Traces de salissure	taché	poussiéreux										
							Etat du comptoir	dégradation	traces d'usure											
							Propreté des parois	salles	non lavées											
							Etat des parois	mauvais état	cassées	brûlées	trouées									
						5	Sol	Sale/ Encrassé =2	Présence débris/papiers=3	Non lavé	Détritus									
							Sol	sale	Collant											
							Etat du sol	Trous	Déchirures											
						5	Sellerie	sale (souillé ou taché)=0	Tags=2											
98%	Eclairage, climatisation, chauffage	Tous les services du réseau	Le véhicule dispose d'éclairage et de climatisation ou de chauffage en état de marche.	Le véhicule dispose d'un élément panne au-delà de 2 jours ouvrés.	3	Eclairage: climatisation et chauffage	éclairage absent.	Climatisation Absente=0	Chauffage Absent=0	trop chaud trop froid	véhicule non équipé	ne fonctionne pas	Contrôle qualité en ligne	70/mois		51/trimestre	261	Référentiel d'observation Photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
							éclairage à bord	éclairage Absent=0	insuffisant pour circuler	insuffisant pour lire les infos										
						4	Tenue	Absente-mais correcte=2- non port du badge	Tenue non référencée- débraillée ou sale=0	Tenue référencée sale ou souillée=0	Tenue référencée débraillée=0	tenue incorrecte								
						5	Attitude Courtoise / voyageurs	Absence de regard/courtoisie au client qui monte=0	Absence-prolongée du conducteur=3	Agressif / vulgaire=0	Absence du véhicule- prolongé=0	désinvolture								
						5	Attitude Courtoise - autres	Absence de courtoisie envers les autres=0	Agressif (insulte)+ vulgaire=0											
						3	Ne pas téléphoner	Téléphone à la main au-avant=0	Oreillette au volant=0	conversation personnelle	envoi de SMS									
						3	Ne pas Fumer	Fume au volant en conduisant=0	Fume au volant à l'arrêt=0											
							Contrôle des titres	ne vérifie pas la validation	n'est pas à son poste											
						5	Achat de titre	Pas de titre à vendre=0	Pas de rendu monnaie sur 10 euros=3	Pas de ticket unité délivré=0	Pas le bon tarif (ticket unité) annoncé au client=0-refus de vente									
						4	demande d'informations	Absente=0	Erronée=0	incomplet-mais propose une solution de rechange- client=2	ne connaît pas la réponse	ne dirige pas vers les boutiques								
Accueil / Ecoute client/	98%	Accueil conducteur	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débraillée  Le conducteur respecte les attitudes et consignes suivantes : Une attitude courtoise envers les voyageurs Une attitude courtoise envers les autres (piétons, automobilistes, cyclistes, ect...) Le conducteur n'utilise pas de Téléphone ou d'oreillette pendant le trajet. Le conducteur ne fume pas à l'intérieur du véhicule.  Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.	Le conducteur est manifestement incorrect avec les voyageurs. Le conducteur n'a pas de titre de transport à vendre. Le conducteur ne connaît pas la ligne. Le conducteur téléphone (avec oreillette) ou fume en conduisant.		4	Tenue	Absente-mais-correcte=2- non port du badge	Tenue non référencée- débraillée ou sale=0	Tenue référencée sale ou souillée=0	Tenue référencée débraillée=0	tenue incorrecte	Contrôle qualité en ligne	70/mois		210	Référentiel d'observation Scénari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
							5	Attitude Courtoise / voyageurs	Absence de regard/courtoisie au client qui monte=0	Absence-prolongée du conducteur=3	Agressif / vulgaire=0	Absence du véhicule- prolongé=0	désinvolture							
							5	Attitude Courtoise - autres	Absence de courtoisie envers les autres=0	Agressif (insulte)+ vulgaire=0										
							3	Ne pas téléphoner	Téléphone à la main au-avant=0	Oreillette au volant=0	conversation personnelle	envoi de SMS								
							3	Ne pas Fumer	Fume au volant en conduisant=0	Fume au volant à l'arrêt=0										
								Contrôle des titres	ne vérifie pas la validation	n'est pas à son poste										
							5	Achat de titre	Pas de titre à vendre=0	Pas de rendu monnaie sur 10 euros=3	Pas de ticket unité délivré=0	Pas le bon tarif (ticket unité) annoncé au client=0-refus de vente								
							4	demande d'informations	Absente=0	Erronée=0	incomplet-mais-propose une solution de rechange- client=2	ne connaît pas la réponse	ne dirige pas vers les boutiques							
							3	Service accessible dans les heures d'ouverture	Service Non accessible=0											

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable	Poids	Item	non-conformité					Outil de mesure	Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles	Guide pour la mesure	Jours et heures des mesures
Accueil / Ecoute client	98%	Accueil hôteesse	Tous les services du réseau et intermodalité	L'hôteesse porte une tenue référencée, et identifiée par badge. L'hôteesse est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable. Pour les intérimaire, personne n'ayant pas de tenue référencé port du badge	La Boutique ouvre 5 minutes en retard et ferme 5 minutes en avance. L'hôteesse est incorrecte avec le client.	3	Tenue et Badge	Tenue référencée Absente=0	Badge Absent=1	Tenue référencée sale ou souillée=0		Contrôle qualité aux Boutiques par un tiers	15/mois répartis équitablement entre les 3 Boutiques		45	Référentiel d'observation Scénari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre de contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.	
						5	Courtoisie /Amabilité- Disponibilité Le client est reçu de manière aimable	Absence de courtoisie /Amabilité =0	Désintérêt porté aux clients/Attention moyenne=3	agent non disponible	langage incorrect							absence emploi de formule de politesse
	98%	Temps d'attente en Boutiques	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).	Le client attend plus de 10 minutes et n'est pas servi		Temps d'attente < 10 min	Prise en charge >5 minutes=0 entre 10 et 14	Absence de prise en charge =0 entre 15 et 19	entre 20 et 24	plus de 25 min	Contrôle qualité en Boutiques par un tiers	10/mois		30	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.	
							l'attente est acceptable	file désordonnée	pas d'info dynamique sur écran	pas d'agent dans la file								
	98%	Accueil téléphonique	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques, aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives avec un temps d'attente inférieur ou égal à 3 minutes après déclenchement du message d'accueil. L'hôteesse adopte une attitude courtoise et aimable.	Le client n'a pas la possibilité d'accéder ou le client attend plus de 10 minutes après déclenchement du message d'accueil. L'hôteesse est incorrecte envers les clients ou d'autres personnes.		Accessibilité au service téléphonique	Service-Non-accessible=0- pas de décroché après 3 tentatives de 5, par appel	Temps d'attente avec message après 3 tentatives >3 minutes	Absence de message d'attente ou de réorientation=0	tentatives >2 en - 5 min	impossible de laisser un message	Contrôle qualité par Téléphone par un tiers	40/mois		120	Référentiel d'observation Scénari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre de contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
							réception et fin d'appel	présentation incomplète	absence de présentation	absence d'emploi de formule de politesse	absence de prise de congé	présentation obsolète						
							écoute et compréhension de la demande	pas de reformulation	reformulation inappropriée	manque d'investigation								
							disponibilité pour le client	non disponible	conversation parallèle	mise en attente sans préavis								
							Attitude courtoise /Amabilité	Absence de courtoisie /Amabilité =0 / ton froid	Désintérêt porté aux clients/Attention- moyenne=3	agent désinvolte	incompréhensible	langage agressif						
	Accueil / Ecoute client	95%	Délais de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières ordinaires	L'entreprise prend en compte les réclamations clients et s'engage à leur apporter une réponse dans un délai de : 10 jours ouvrés maximum après réception pour une réclamation effectuée par courrier ou par téléphone.	Le voyageur n'obtient pas de réponse à sa réclamation.	1	Délai de réponse	Réponse > 4-14 Jours-ouvres=4 10 jours	Absente =0			Toutes les réclamations enregistrées (tel, courrier, internet)			exhaustif	Procédure réclamation	
98%		Information téléphonique sur la Vente de titre en Boutiques	Tous les titres de la gamme	Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.	Le client obtient des informations inadaptees à son profil ou à son besoin	5	Information sur Vente de titre / scénario	Information Absente=0	Information erronée=0	Information inadaptee au profil=0	Information inadaptee aux besoins=0	Contrôle qualité par Téléphone en Boutiques par un tiers	15/mois réparties équitablement entre les 2 Boutiques		45	Référentiel d'observation Scénari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre de contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.	
Disponibilité des Equipements	98%	Disponibilité des Valdeurs, boutons d'arrêt et commandes d'ouvertures de portes	Toutes les lignes régulières ordinaires et scolaires	Le véhicule dispose au minimum de tous les équipements suivants en état de fonctionnement : -Valdeur-pupitre -Boutons de demande d'arrêt -Commande d'ouverture de portes	Aucun équipement d'un même type ne fonctionne Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur(pupitre)	5	Valdeurs-pupitre	1 équipement HS = 3	Tous les équipements HS = 0	absent	horaire erroné	Contrôle qualité en ligne	70/mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
							système billettique (INT)	absent	incomplet									
							fonctionnement du système (INT)	éteint	message erreur									
							Pupitre SAE	éteint	parcours erroné									
							open paiement	absent	ne fonctionne pas									
		3	Boutons de demandes d'arrêt	1 Boulon HS = 2	Au moins 2 Boutons HS = 0													
		3	Commande d'ouverture de portes	1 porte HS= 0														
	95%	Disponibilité des Radios	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le véhicule dispose d'une radio / phonie en état de marche ou le conducteur dispose d'un téléphone portable en fonctionnement (si le véhicule est non équipé de radio).	La radio est défectueuse au-delà de 2 jours ouvrés	1	Radio ou Téléphone portable	Radio/Tel HS=0	Radio HS > 2 jours-ouvres=0			Contrôle qualité en ligne		51/ trimestre	51	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
	95%	Disponibilité du système de Vidéo surveillance	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le véhicule dispose d'un système de vidéo surveillance en état de fonctionnement. Cet état concerne l'enregistreur et les caméras ainsi que le voyant de contrôle associé. Une extraction de contrôle de l'enregistreur est réalisée par sortie dépôt	Le système de vidéo-surveillance est défectueux au-delà de 2 jours ouvrés.	5	Enregistreur	Enregistreur HS=0					Contrôle qualité aux dépôts		51/trimestre	51	Référentiel d'observation	
3						voyant	Voyant HS = 0											
3						Caméras	1 caméras HS =0											
						Info légale de vidéosurveillance	absente	illisible	incomplète									
3						Ecran de répétition voyageur (spécifique TAGM)	ecran HS = 0									Contrôle qualité par un tiers		
Sécurité des services	98%	Prévention des accidents	Tous les services du réseau	Le conducteur respecte le code de la route	Le conducteur effectue un délit de fuite pendant son service. Le conducteur se voit dresser un PV durant son service concernant les délits suivants : -Excès de vitesse > 50 km/h -Délit de fuite -Alcoolémie	5	Respect du code de la route (cf. conduite)	non respect = 0				Contrôle qualité en ligne	70/mois		210	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
							ceinture de sécurité	absente	cassée coupée	hors d'usage								