

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	95% Intermodalité	Toutes les lignes régulières 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'arrêt) : - Horaires ou fréquence - N°de ligne - Destination - Sens à tous les points d'arrêt des gares routières de Saïon et Vireilles	L'information aux arrêts est erronée, manquante ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés	6 Horaires de lignes interurbaines	Absent=0	illisible=0	Erroné=0	incomplet=2				4T=65 2T=64 3T=65 4T=64				
					6 N°des lignes interurbaines	Absent=0	illisible=0	Erroné=0	incomplet=2				20mois	Basse Arrêt de la Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des points d'arrêt identifiés		
					5 Destination des lignes interurbaines	Absent=0	illisible=0	Erroné=0	incomplet=2								
		Toutes les lignes régulières ordinaires	L'information intermodale pertinente (CAR/TRAIN/CO-VOTURACE) est disponible auprès des Intermodes des Boutiques et Boutiques + de la Mobilité via des tablettes équipées des informations des portails de la SNCF, du développement	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	Erroné=0		incomplet=2				18	Boutiques Scénario d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant des contrôles répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.		
	95% Information sur les correspondances	Toutes les lignes régulières ordinaires	L'échelail "plan-de-signe" (BUS et CAR) permettant l'identification des points de correspondances (hors problèmes de dégradations des points d'arrêt) est lisible et à jour aux principaux pôles de correspondance (hors problèmes de dégradations des points d'arrêt).	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 quoi aux pôles de correspondance	Absent=0	illisible=0	Erroné (maj)=0					20mois	Basse Arrêt de la Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des points d'arrêt identifiés		
		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							40mois	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'arrêt sont actifs dans le temps.	
		95% Accessibilité	Toutes les lignes régulières ordinaires	Alignment au trottoir/approche véhicule	5 Alignement au trottoir / respect des points d'arrêt	Non-aligné=0	Arrêt sur chaussée=0	Pas au bon arrêt / hors gêne=0	Ne clignote pas malgré les signes du client=0	arrêt sauvage / loin de l'arrêt			70mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation	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.
			Toutes les lignes régulières ordinaires	Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles (hors problèmes de dégradation des points d'arrêt)	1 Logo PMR	Absent=0	illisible=0	erroné=0					70mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation Base arrêt 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	Les logos sont absents ou erronés au-delà de 2 jours ouvrés. La rampe ou un bouton de demande d'arrêt ne fonctionne pas durant 3 jours après signalisation. Le conducteur refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR	4 Rampes PMR	Ne fonctionne pas=0	le conducteur ne sait pas la faire fonctionner=0	Palette PMR absente					51/trimestre	51	Référentiel d'observation		
					4annonces sonores	Ne fonctionne pas=0	annonces Erronées=0	annonces inaudibles=0	trop fort (INT)				70mois	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).
					3 Boutons de demandes d'ouverture de porte PMR	Ne fonctionne pas=0	sale	collant					51/trimestre	51	Référentiel d'observation		
	95% Offre de service	ZENIBUS	Information par annonces sonores.	L'information sonore ou visuelle est absente, erronée ou inaudible durant 3 jours après signalisation.	4 Announces sonores	Absent/Eteint=0	Announces Erronées=0	Announces inaudibles=0	incomplètes				21/trimestre	21	Base arrêt Zenibus	Grace à une télécommande fournie par la Métropole permettant le déclenchement des annonces sonores aux stations du ZENIBUS	
					4 Announces visuelles	Absent/Eteint=0	Announces Erronées=0	Announces illibiles=0	incomplètes				10mois	21/trimestre	51	Base arrêt Zenibus	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des stations
		Niveau d'offre	Toutes les lignes régulières ordinaires	Le nombre de courses réalisées par mois présente un écarts de +/-1% ou +/-1% tunnel (article 55 du contrat) après neutralisation des causes externes (déviations, travaux etc.)	3 Km								rapport mensuel		exhaustif	Le nombre de courses est observée 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 pointes, intempéries, déviations).	
		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.	5 Temps de parcours	Temps de parcours > à 6 minutes par rapport au temps de parcours théorique ou égal à 10 minutes (hors travaux ou situation perturbées)							extraction SAEIV à la course		exhaustif	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 pointes, intempéries, déviations).	
		Punctualité	Toutes les lignes régulières ordinaires	L'autobus passe entre H-59 secondes et H+5 minutes et 59 secondes	1 Punctualité	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	
		Régularité	ZENIBUS Navette gare-CV Navette IUT Navette d'abord	Au regard de la fréquence, l'attente du véhicule par le voyageur est inférieur ou égal à 2 minutes	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	
		98% Info aux voyageurs	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'arrêt et selon l'encodage disponible sur le cadre support d'information): Nom du fant	5 Nom de l'arrêt	Absent=0	illisible=0	Erroné =0	incomplet=2				70mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation Base arrêt de la Métropole	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 pointes, intempéries, déviations).
					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 Direction	Absent=0	illisible=0	Erroné =0	incomplet =2								
	98% Info aux 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 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)	3 Découpe / Etat de la livrée	Avec au moins 2 parties manquantes=1	Avec au moins 2 parties manquantes=1	Livrée partielle	Logo animé				70mois	51/trimestre	261	Référentiel d'observation Base arrêt de la Métropole	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 pointes, intempéries, déviations).
					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								
					5 Girouette avant n° et destination	Absente	illisible	Erroné	Etincelle								
					5 Girouette latérale - Direction	Absent=0	illisible=0	Erroné=0	Incomplet=2								
		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)	Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas	2 Girouette arrière - Indice de ligne	Absente	illisible	Erroné	Etincelle				70mois	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).
					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 SAL - 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							
	98% Info aux voyageurs		Le voyageur a la possibilité d'obtenir des informations pertinentes sur le réseau concédé auprès des hôtesses.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assuré)	2 Logo Interdit aux chiens	Absent=0	illisible=0										
					2 Logo Montée par l'arrière interdite	Absent=0	illisible=0					</td					

Famille	seuil	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 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.	4	Plan de réseau	Absent=0	Erroné (maj)=0					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 obsolètes illisibles	plan du réseau absent erroné/illisible	Gamme tarifaire absente illisible/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	Degrade=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'hôte.	Le client est induit en erreur par une information erronée.	4	Demande d'information par téléphone / réponse au besoin du Client	Aucune info=0	Erroné=0	incomplet=2	incompréhensible	transfert le client + ne prend pas en charge		45	Référentiel d'observation Scénario 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	Acessible=0 / inaccessible										
						3	Informations commerciales	périmees=0	Erroné=0									
						4	Calcul d'itinéraire	Ne fonctionne pas=0	Absent=0	Erroné =0	Incomplet =2							
						6	Plan de réseau	Absent=0	Erroné(Maj)=0									
Confort/ Propriété	98%	Conduite	Tous les services du réseau	Le voyageur dispose au minimum en se connectant (hors problème informatique non imputable à l'entreprise exploitante) de : l'accès 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	Erroné (maj+erreure)=0				9/semestre	Référentiel d'observation			
						5	Tarifs Titrés	Absent=0	Erroné (Maj)=0	Incomplet=2								
						5	Message	Message non envoyé =0	Absence de réception du message=0									
						3	Démarres brusques=0	Freinages brusques=0	conduite saccadée	agressif envers les autres usagers de la route	sentiment d'insécurité							
						3	Vitesse inadaptée au type de voyage=0	Vitesse inadaptée à l'environnement=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			70/mois	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 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).		
						3	Tôle	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	Précence de détritus >2:1								
						1	Murs	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	affichage sauvage	présence de tags	étagage institutionnel dégradé						
						3	Équipements (présentoir et cadres)	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1									
						3	Surfaces vitrées	vitres sales=0	Vitres dégradées=0									
Confort / Propriété	98%	Propriét 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.	3	Odeurs	incommode (hors clients)=0						15 réparties équitablement entre les 2 Boutiques	Référentiel d'observation photos	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).		
						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							
						sanitaire non accessible	sanitaire sales / dégradés	consommables non dispo										
						3	Tête	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale dégradé rendant l'info illisible=0	affichage sauvage							
	98%	Propriét 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 informations qui s'y trouvent. Les notions de propriété 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	Panneau support d'information	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale dégradé rendant l'info illisible=0	affichage sauvage			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 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).
						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									
						5	Etat extérieur du véhicule (propre carrosserie et vitres extérieures)	carrosserie sale bose	Traces de rouilles=1 de bose	Tags et taches=2 coulures	vitres sales	traînées / traces de carburant						
						4	Entrée et poste de conduite	Encombré=2	sale=0	poussiéreux								
Confort / Propriété	95%	Propriét du véhicule	Tous les services du réseau	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état la propriété est évaluée sur les aspects suivants : Netteté extérieure Entrée et poste de conduite sol sièges 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 propriété (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 propriété) reste en circulation au-delà de 2 heures. Le véhicule reste sale au-delà de 2 jours ouvrés Le véhicule sort de celui du dépôt (Une non conformité observée sur un des items suivants : Netteté Extérieure, Sol, Entrée /Poste de conduite ou problème important de propriété (urines, excréments, vomissures, odeurs))	5	Etat du sol	sale (sol/rouilles ou tache)=0	trous=2					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 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	Siège	sales	non lavés	non lavés								
						3	Vitres intérieures(Hors gravage)	sale=0	Grasses									
						3	Etat des vitres	Rayures	Gravures									
						5	Etat des sièges (hors gravages et brûlures)	Déchirures=0	Structure abîmée									
	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 en panne au-delà de 2 jours ouvrés.	3	Eclairage, climatisation et chauffage	eclairage absent	Climatisation Absente=0	Chaudage Absent=0 trop chaud trop froid	véhicule non équipé	ne fonctionne pas		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 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).
						3	éclairage à bord	Eclairage Absent=0	insuffisant pour circuler	insuffisant								

Famille	seuil	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable	Poids	Item	non-conformité		Outil de mesure	Nombre de mesures Clients Mysterés	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles	Guide pour la mesure	Jours et heures des mesures			
Accueil /Écoute client	98%	Accueil hôte	Tous les services du réseau et intermodalité	L'hôtesse porte une tenue référencée, et identifiée par badge. L'hôtesse est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable. Pour les intérimaires, personne n'ayant pas de tenue référencé port du badge.	La Boutique ouvre 5 minutes en retard et ferme 5 minutes en avance. L'hôtesse est incorrecte avec le client.	3	Tenue et Badge	Tenue référencée Absente=0	Badge Absent=1	Tenue référencée sale ou souillée=0				45	Référentiel d'observation Scénario 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 /Aimabilité- Disponibilité Le client est reçu de manière aimable	Absence de courtoisie /Aimabilité =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.
							T'attente est acceptable	file désordonnée	pas d'info dynamique sur l'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'hôtesse 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'hôtesse est incorrecte envers les clients ou d'autres personnes.		Accessibilité au service téléphonique	Service Non-accessible=0	Temps d'attente avec pas de décroché après 3 tentatives	Absence de message d'attente ou de présentation de 5 par appel >3 minutes.	tentatives >2 en - 5 min	impossible de laisser un message		Contrôle qualité par Téléphone par un tiers	40/mois	120	Référentiel d'observation Scénario 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 /Aimabilité	Absence de courtoisie /Aimabilité =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=>11-7jours ouvrés=>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 inadaptées à son profil ou à son besoin	5	Information sur Vente de titre / scenario	Information Absente=0	Information erronée=0	Information inadaptée au profil=0	Information inadaptée aux besoins=0		Contrôle qualité par Téléphone en Boutiques par un tiers	15/mois réparties équitablement entre les 2 Boutiques	45	Référentiel d'observation Scénario 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 Équipements	98%	Disponibilité des Valiseurs, 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 : -Valiseur-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	Valiseur-pupitre	1 équipement HS = 3 0	Tous les équipements HS = 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									
	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 ouvrés=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).	
							enregistreur	Enregistreur HS=0					Contrôle qualité aux dépôts	51/trimestre	51	Référentiel d'observation		
Disponibilité des Équipements	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 dépot	Le système de vidéo-surveillance est défectueux au-delà de 2 jours ouvrés.	5	voyant	Voyant HS = 0										
						3	Caméras	1 caméras HS =0										
						3	Info légale de vidéosurveillance	absente	illisible	incomplète								
Sécurité des services	98%	Prévention des accidents	Tous les services du réseau	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	Le conducteur respecte le code de la route	5	Respect du code de la route (cf. conduite)	non respect = 0					Contrôle qualité par un tiers	38/mois	114	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			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).	