



DSP Transports Urbains 2012-2017

DEMARCHE QUALITE

SOMMAIRE

PREAMBULE	- 4 -
CRITERE 1 : LA PONCTUALITE DES BUS.....	- 5 -
CRITERE 2 : LA REALISATION DE LA DESSERTE.....	- 6 -
Critère 2.1. : Le respect du nombre de courses	- 6 -
Critère 2.2. : Le respect des itinéraires des lignes	- 7 -
CRITERE 3 : QUALITE DES POINTS D'ARRETS.....	- 8 -
Critère 3.1. : L'information aux points d'arrêt.....	- 8 -
Critère 3.2. : Etat et propreté des points d'arrêt	- 9 -
CRITERE 4 : QUALITE DE SERVICE A BORD	- 10 -
Critère 4.1. : Accostage à quai des bus aux points d'arrêt	- 10 -
Critère 4.2. : Accueil et accès aux véhicules des personnes à mobilité réduite	- 11 -
Critère 4.3. : Accueil et prise en charge par le personnel de conduite	- 12 -
Critère 4.4. : Qualité de la conduite et confort à bord	- 13 -
Critère 4.4.1. : Sécurité à bord des véhicules	- 13 -
Critère 4.4.2. : Confort de voyage	- 13 -
Critère 4.4.3. : Taux de charge (engagement volontaire 1).....	- 14 -
Critère 4.5. : Etat des véhicules	- 15 -
Critère 4.5.1. : Propreté extérieure des bus	- 15 -
Critère 4.5.2. : Etat extérieur des bus	- 16 -
Critère 4.5.3. : Propreté intérieure des bus	- 17 -
Critère 4.5.4. : Etat intérieur des bus	- 18 -
Critère 4.5.5. : Equipement des bus	- 20 -
Critère 4.5.6. : Signalétique intérieure des bus	- 22 -
CRITERE 5 : LA QUALITE DES PRESTATIONS CLIENTELES (VENTES ET INFORMATIONS).....	- 23 -
Critère 5.1. : L'accueil et le service à l'agence commerciale et l'espace recouvrement.....	- 24 -
Critère 5.2. : L'accueil et prise en charge chez les dépositaires.....	- 25 -

Critère 5.3. : L'état et propreté de l'agence commerciale et de l'espace recouvrement (engagement volontaire V2).....	- 26 -
Critère 5.4. : L'accueil et la prise en charge téléphonique	- 27 -
Critère 5.5. : L'information en situation perturbée	- 28 -
Critère 5.6. : Qualité des documents d'information en Agence Commerciale	- 29 -
Critère 5.7. : L'information sur le site internet	- 29 -
Critère 5.8. : Qualité des réponses écrites aux réclamations écrites (courriers et courriels) (engagement volontaire V 4).....	- 30 -

PREAMBULE

La démarche qualité du service délégué mise en œuvre dans le cadre de l'article 12 du présent contrat retient les cinq critères fondamentaux suivants :

- Critère 1 : la ponctualité des bus
- Critère 2 : la réalisation de la desserte
- Critère 3 : la qualité des points d'arrêt
- Critère 4 : la qualité de service à bord des bus
- Critère 5 : la qualité des prestations clientèle (vente et information)

Chacun des critères est défini par un service de référence, une méthode de mesure et un niveau d'exigence.

Avant d'engager le processus de façon formelle et financière (sans déclenchement de pénalités), une première vague de mesure à blanc donnera le niveau actuel de la performance qualité de service. Ces mesures à blanc seront effectuées après la mise en œuvre du nouveau réseau et seront réalisées de janvier à août 2013.

Les mesures de la qualité de service, à l'exception des enquêtes mystères, seront effectuées conjointement et contradictoirement par des agents ou des prestataires d'Amiens Métropole et le délégataire.

Le planning et les jours d'enquête sont décidés conjointement entre Amiens Métropole et le délégataire au moins 5 jours ouvrés à l'avance. En cas de litige, Amiens Métropole décidera et préviendra Keolis Amiens au moins deux jours ouvrés avant la date du contrôle.

Chaque opération de contrôle donne lieu à la rédaction d'un rapport détaillé de la journée sur lequel figurent les principales conclusions. Le rapport est signé par les deux parties.

L'annexe qualité prévoit la réalisation de « critères volontaires ». Ces derniers, proposés par le délégataire, sont mesurés en interne par le délégataire. Les résultats sont portés à la connaissance d'Amiens Métropole, mais ils ne donnent lieu à aucune pénalité.

CRITERE 1 : LA PONCTUALITE DES BUS

Service de référence

L'utilisateur doit bénéficier, sur toutes les lignes et sur toutes les courses, d'un niveau de ponctualité défini comme suit :

- Aucune avance n'est admise au passage des points d'arrêts et au départ des terminus
- Trois minutes maximum de retard

La ponctualité est évaluée par comparaison entre l'horaire de passage réel des bus aux arrêts et l'horaire théorique (fiches horaires).

L'ensemble des lignes régulières du réseau Ametis, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

60 contrôles contradictoires terrain par trimestre durant toute l'année.

La note de « 0 » est obtenue si le bus est en avance ou s'il a un retard supérieur à 3 minutes.

La note de « 1 » est obtenue si le bus passe au point d'arrêt enquêté à l'horaire théorique indiquée ou avec un retard de 3 minutes maximum par rapport à l'horaire prévu.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 90% de conformité

2016-2017 : 95% de conformité

Conditions d'exonération : travaux entraînant des perturbations, accident de la route, fêtes, manifestations, obstruction de la circulation (déménagement, livraison), opération de police/gendarmerie, réquisition préfectorale.

CRITERE 2 : LA REALISATION DE LA DESSERTE

Ce critère est évalué à partir de deux sous-critères :

- Critère 2.1. : le respect du nombre de courses
- Critère 2.2. : le respect des itinéraires des lignes

Critère 2.1. : Le respect du nombre de courses

Service de référence

L'ensemble des courses indiquées dans le guide horaire doit être réalisé au cours de la journée.

L'ensemble des lignes régulières du réseau Ametis, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

Contrôles contradictoires sur la base d'extractions de données issues du SAE, pour vérification, chaque trimestre, de l'intégralité des courses réalisées sur 10 journées choisies aléatoirement.

La note de « 0 » est obtenue si l'intégralité des courses n'a pas été réalisée lors de la journée enquêtée.

La note de « 1 » est obtenue si l'intégralité des courses a été réalisée lors de la journée enquêtée.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 90% de conformité

2016-2017 : 95% de conformité

Critère 2.2. : Le respect des itinéraires des lignes

Service de référence

Les itinéraires des lignes doivent être respectés dans leur intégralité chaque jour.

L'ensemble des lignes régulières du réseau Ametis, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

Contrôles contradictoires sur la base d'extractions de données issues du SAE, pour vérification, chaque trimestre, de l'intégralité des courses réalisées sur 10 journées choisies aléatoirement.

La note de « 0 » est obtenue si l'intégralité des itinéraires des courses n'a pas été réalisée lors de la journée enquêtée.

La note de « 1 » est obtenue si l'intégralité des itinéraires des courses effectuées a été réalisée lors de la journée enquêtée.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 90% de conformité

2016-2017 : 95% de conformité

Conditions d'exonération : travaux entraînant des perturbations, accident de la route, fêtes, manifestations, obstruction de la circulation (déménagement, livraison), opération de police/gendarmerie, réquisition préfectorale.

CRITERE 3 : QUALITE DES POINTS D'ARRETS

Le critère « qualité des points d'arrêt » est mesurée avec les 2 sous-critères suivants :

- Critère 3.1. : l'information aux points d'arrêt
- Critère 3.2. : l'état et la propreté des points d'arrêt

Critère 3.1. : L'information aux points d'arrêt

Service de référence

Sur l'ensemble des points d'arrêt du réseau Ametis, le client doit disposer de points d'arrêts avec:

- le nom de l'arrêt présent sur la tête de point d'arrêt et valide
- le logo Amiens Métropole présent sur la tête de point d'arrêt et valide
- le logo Ametis présent sur la tête de point d'arrêt et valide
- les numéros des lignes de passage à l'arrêt présents sur la tête de point d'arrêt et valides
- les destinations des lignes de passage à l'arrêt présentes sur la tête de point d'arrêt et valides
- les horaires des lignes de passage à l'arrêt présents et valides
- les thermomètres des lignes de passage à l'arrêt présents et valides
- le nom, les coordonnées du centre de relations clients du délégataire.
- la tarification en vigueur pour le titre unité uniquement
- le plan du réseau présent et valide (uniquement pour les abribus)
- la présence obligatoire des informations de déviations en cours de validité

Méthode de mesure

75 contrôles terrain contradictoires par trimestre (50 poteaux + 25 abris) répartis sur l'ensemble du réseau Ametis.

La note de « 0 » est obtenue si l'un des éléments mentionnés ci-dessus est absent.

La note de « 1 » est obtenue si l'ensemble des éléments mentionnés ci-dessus est présent.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 90% de conformité

2016-2017 : 95% de conformité

Conditions d'exonération : période de changement d'horaires.

Critère 3.2. : Etat et propreté des points d'arrêt

Service de référence

Ce critère ne concerne que les points d'arrêt non-entretenus par Amiens Métropole.

Le client doit disposer sur le réseau de points d'arrêt propres et bon état, c'est à dire avec :

- des têtes de points d'arrêt propres (sans coulures, sans tâches, sans salissures, sans autocollants sauvages et sans encrassement de fond)
- des corps de points d'arrêt (corps de poteaux et structures d'abris) propres (sans coulures, sans tâches, sans salissures, sans autocollants sauvages et sans encrassement de fond)
- des cadres d'information propres (sans coulures, sans tâches, sans salissures, sans autocollants sauvages et sans encrassement de fond)
- des sièges (uniquement pour les abris) propres (sans coulures, sans tâches, sans salissures, sans autocollants sauvages, sans détritiques et sans encrassement de fond)
- des sols (sous abri et dans un rayon autour d'un poteau) propres (sans détritiques et sans encrassement notable) des têtes de points d'arrêt en bon état (non arrachées, non brûlées, non éventrées, non taguées,)
- des corps de points d'arrêt (corps de poteaux et structures d'abris) en bon état (non éventrés, non cassés, non décelés, non brûlés, non tagués,
- des cadres d'informations en bon état (non arrachés, non cassés, non brûlés, non tagués,)

Méthode de mesure

75 contrôles terrain contradictoires par trimestre (50 poteaux + 25 abris) sur l'ensemble du réseau.

La note de « 0 » est obtenue si l'un des éléments cités ci-dessus est n'est pas conforme.

La note de « 1 » est obtenue si l'ensemble des éléments mentionnés ci-dessus est respecté.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 90% de conformité

2016-2017 : 95% de conformité

Conditions d'exonération : éléments de points d'arrêt défectueux ou détruits.

CRITERE 4 : QUALITE DE SERVICE A BORD

Ce critère est évalué à l'aide des sous-critères suivants :

- Critère 4.1. : L'accostage à quai des bus aux points d'arrêt
- Critère 4.2. : L'accueil et l'accès aux véhicules des personnes à mobilité réduite
- Critère 4.3. : L'accueil et la prise en charge par le personnel de conduite
- Critère 4.4. : La qualité de la conduite à bord mesurée avec :
 - Critère 4.4.1. : La sécurité à bord des véhicules
 - Critère 4.4.2. : Le confort de voyage
 - Critère 4.4.3. : Le taux de charge (engagement volontaire V1)
- Critère 4.5 : L'état des véhicules et le confort à bord
 - Critère 4.5.1. : La propreté extérieure des bus
 - Critère 4.5.2. : L'état extérieur des bus
 - Critère 4.5.3. : La propreté intérieure des bus
 - Critère 4.5.4. : L'état intérieur des bus
 - Critère 4.5.5. : L'équipement des bus
 - Critère 4.5.6. : La signalétique intérieure des bus

Critère 4.1. : Accostage à quai des bus aux points d'arrêt

Service de référence

Le client doit pouvoir accéder facilement (sans marcher sur la chaussée) au véhicule stationné à l'arrêt, soit un accostage à moins de 20 cm du quai sans le toucher.

L'ensemble des lignes régulières du réseau, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

Enquêtes clients mystères pour vérification du positionnement des véhicules à quai à raison de 30 montées par trimestre, soit 120 montées à l'année.

La note de « 0 » est obtenue si l'accostage est réalisé à plus de 20 centimètres du quai obligeant l'utilisateur à poser un pied sur la chaussée.

La note de « 1 » est obtenue si l'accostage est réalisé à moins de 20 centimètres du quai permettant à l'utilisateur d'accéder facilement au bus.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88% de conformité

2016-2017 : 92% de conformité

Conditions d'exonération : points d'arrêts non mis en accessibilité et occupation abusive d'un point d'arrêt par d'autres véhicules.

Critère 4.2. : Accueil et accès aux véhicules des personnes à mobilité réduite

Service de référence

Toute personne à mobilité réduite désirant accéder à un véhicule Ametis doit être prise en charge par le personnel de conduite.

L'ensemble des lignes régulières du réseau, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

- personnes en fauteuil roulant : le conducteur se positionne correctement à l'arrêt (dans le cadre des arrêts accessibles), met sa caisse en sécurité, descend du bus, déploie manuellement la palette afin de permettre l'accès de la personne au véhicule, s'assure que le client est stationné en sécurité avant de redémarrer.
- personnes déficientes visuelles (éventuellement accompagnés d'un chien guide) : le conducteur/receveur autorise l'accès de l'animal au véhicule et s'assure visuellement que l'usager est stationné dans des conditions de sécurité avant de redémarrer.
- personnes à mobilité réduite (temporaires ou permanentes), les personnes âgées ainsi que les femmes enceintes : le conducteur s'assure, visuellement, que l'usager est stationné dans des conditions de sécurité avant de redémarrer.

Méthode de mesure

Enquête clients mystères, réalisée à bord des véhicules, par observations éventuelles à l'occasion des 10 trajets mystères mensuels.

La note de « 0 » est obtenue si la prise en charge décrite ci-dessus n'est pas respectée.

La note de « 1 » est obtenue si la prise en charge décrite ci-dessus est respectée.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88% de conformité

2016-2017 : 90% de conformité

Critère 4.3. : Accueil et prise en charge par le personnel de conduite

Service de référence

L'utilisateur montant dans un bus doit bénéficier de la part d'un conducteur d'un accueil et d'une prise en charge à bord en respectant :

- Tenue
 - La présentation du conducteur doit être correcte
 - Le conducteur doit porter la tenue Ametis

- Attitude vis-à-vis du client
 - Le conducteur porte attention au client à la montée
 - Le conducteur dit bonjour au client
 - Le conducteur sourit au client

- Qualité de l'information
 - Le conducteur porte attention au client lorsque celui-ci exprime sa demande (regards et/ou signaux d'acquiescement)
 - Le conducteur est capable de renseigner le client sur le service Ametis (lignes et amplitudes, gamme tarifaire et coordonnées de l'entreprise)
 - Le conducteur renvoie le client vers l'agence commerciale pour toute autre demande

- Vente de titres
 - Le conducteur est capable de vendre un ticket 1
 - Le conducteur est capable de rendre la monnaie sur 20 €

L'ensemble des lignes régulières du réseau, les lignes TAD, les lignes scolaires et des lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

Enquête clients mystères, réalisée à bord des véhicules avec des trajets d'au moins 10 arrêts. 10 trajets par mois, sur au moins 2 journées différentes, soit 120 trajets au total sur l'année sont enquêtés.

La note de « 0 » est obtenue si l'ensemble des dispositions énumérées ci-dessus n'est pas respectée.

La note de « 1 » est obtenue si l'ensemble des dispositions décrites ci-dessus est respectée.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88% de conformité

2016-2017 : 90% de conformité

Critère 4.4. : Qualité de la conduite et confort à bord

Critère 4.4.1. : Sécurité à bord des véhicules

Service de référence

Le client ne doit pas être, ou se sentir agressé, en étant la victime ou le témoin d'une agression commise à son encontre ou à l'encontre d'un autre voyageur ou d'un personnel Ametis.

L'ensemble des lignes régulières du réseau, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

Enquête clients mystères, réalisée à bord des véhicules avec des trajets d'au moins 10 arrêts. 10 trajets par mois, sur au moins 2 journées différentes, soit 120 trajets au total sur l'année sont enquêtés.

La note de « 0 » est obtenue si l'utilisateur ne se sent pas sécurisé lors de son trajet.

La note de « 1 » est obtenue si l'utilisateur se sent en sécurité lors de son trajet.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88% de conformité

2016-2017 : 90% de conformité

Critère 4.4.2. : Confort de voyage

Service de référence

L'utilisateur doit voyager de manière confortable, c'est-à-dire :

- Le conducteur doit adopter une conduite souple
- Le conducteur doit utiliser le chauffage de manière à ne pas incommoder le client
- Le conducteur doit respecter toutes les demandes d'arrêt
- Le conducteur doit refuser toutes les demandes d'arrêt de complaisance
- Le conducteur doit respecter le code de la route
- Le conducteur doit adopter une attitude courtoise vis-à-vis des autres usagers de la route
- Le conducteur ne doit pas téléphoner en conduisant
- Le conducteur ne doit pas porter d'oreillettes pendant la course commerciale en cours de réalisation
- Absence de radio FM dans le respect de l'utilisateur et de la loi Hadopi.

L'ensemble des lignes régulières du réseau, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

Enquête clients mystères, réalisée à bord des véhicules avec des trajets d'au moins 10 arrêts. 10 trajets par mois, sur au moins 2 journées différentes, soit 120 trajets au total sur l'année sont enquêtés.

La note de « 0 » est obtenue si l'un des éléments cités ci-dessus n'est pas respecté lors du trajet enquêté.

La note de « 1 » est obtenue si l'ensemble des éléments cités ci-dessus est respecté lors du trajet enquêté.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90% de conformité

Critère 4.4.3. : Taux de charge (engagement volontaire 1)

Service de référence

A bord du bus, l'utilisateur (stationné assis ou debout) n'est pas physiquement incommodé par le trop grand nombre de personnes présentes dans le bus (le client doit pouvoir bénéficier d'un espace personnel adapté).

L'ensemble des lignes régulières du réseau, les lignes TAD, les lignes scolaires et les lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

Cet indicateur est mesuré par des contrôles internes au délégataire : 5 mesures mensuelles sur des trajets d'au moins 10 arrêts choisis aléatoirement.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90% de conformité

Critère 4.5. : Etat des véhicules

Critère 4.5.1. : Propreté extérieure des bus

Service de référence

Tous les véhicules circulant sur le réseau Ametis, en sortie de dépôt, doivent être visuellement propre extérieurement. A 5m du véhicule, on ne doit remarquer aucune trace visible (tâches, traces, encrassement, . . .)

- La propreté de la face avant : l’item est considéré comme non conforme si l’on remarque sur la face avant du véhicule, en se positionnant à 5m du véhicule, au moins une trace (tag, tâche, encrassement...).
- La propreté de la face arrière : l’item est considéré comme non conforme si l’on remarque sur la face arrière du véhicule, en se positionnant à 5m du véhicule, au moins une trace (tag, tâche, encrassement...).
- La propreté des flancs latéraux : l’item est considéré comme non conforme si l’on remarque sur au moins l’un des deux flancs du véhicule, en se positionnant à 5m du véhicule, au moins une trace (tag, tâche, encrassement...).

L’ensemble des bus circulant sur le réseau Ametis : lignes régulières, lignes TAD, lignes scolaires et lignes sous-traitées, peuvent faire l’objet d’enquête.

Méthode de mesure

1 contrôle mensuel terrain contradictoire à raison de 10 véhicules par contrôle.

Les contrôles seront réalisés le matin entre 3h30 et 7h30, en sortie de dépôt.

Les véhicules à contrôler sont choisis aléatoirement par le représentant d’Amiens Métropole.

La note de « 0 » est obtenue si l’item est jugé non conforme.

La note de « 1 » est obtenue si l’item est jugé conforme.

Niveau d’exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90% de conformité

Conditions d’exonération : périodes de mises hors gel, interdiction préfectorale d'utiliser les machines de lavage.

Critère 4.5.2. : Etat extérieur des bus

Service de référence

Tous les véhicules circulant sur le réseau Ametis, en sortie de dépôt, doivent être en bon état extérieurement. A 5m du véhicule, on ne doit remarquer :

- aucun problème de carrosserie (rayure et/ou un coup et/ou une déformation)
- aucun problème de peinture (écaillée, et/ou taguée, et/ou abîmée)
- aucune vitre en mauvais état (taguée et/ou cassée, ...)

- L'état de la carrosserie : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur la carrosserie du véhicule, en se positionnant à 5m du véhicule, au moins une rayure et/ou un coup et/ou une déformation

- L'état des peintures extérieures: l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque, en se positionnant à 5m du véhicule, que la peinture extérieure est :
 - Ecaillée
 - Et/ou taguée
 - Et/ou abîmée

- L'état des vitres extérieures : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque, en se positionnant à 5m du véhicule, sur au moins une des vitres extérieures, au moins l'un des éléments suivants :
 - Tag (dessiné ou gravé)
 - Et/ou coup(s)
 - Et/ou rayure(s)

L'ensemble des bus circulant sur le réseau Ametis : lignes régulières, lignes TAD, lignes scolaires et lignes sous-traitées, peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

1 contrôle mensuel terrain contradictoire à raison de 10 véhicules par contrôle.

Les contrôles seront réalisés le matin entre 3h30 et 7h30, en sortie de dépôt.

Les véhicules à contrôler sont choisis aléatoirement par le représentant d'Amiens Métropole.

La note de « 0 » est obtenue si l'item est jugé non conforme.

La note de « 1 » est obtenue si l'item est jugé conforme.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 80% de conformité

2014-2015 : 83 % de conformité

2016-2017 : 85 % de conformité

Conditions d'exonération : non réalisation du plan prévisionnel d'investissement en matériel roulant.

Critère 4.5.3. : Propreté intérieure des bus

Service de référence

Tous les véhicules circulant sur le réseau Ametis en sortie de dépôt, doivent être :

- propres intérieurement :
 - des sols propres (sans détrituts, sans tâches, sans salissures, sans encrassement de fond...)
 - des sièges propres (sans détrituts, sans tâches, sans salissures, sans encrassement de fond...)
 - des vitres intérieures propres (sans tâches, sans salissures...)
 - un habillage intérieur (parois, barres et montants) propre (sans tâches, sans salissures, sans encrassement de fond,...)

- sans odeur désagréable et /ou incommode

- La propreté des tapis de sol : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur le tapis de sol, la présence d'au moins un des éléments suivants :
 - Détrituts (papiers, mégot, nourriture...)
 - Tâche(s) et/ou coulure(s) et /ou salissure(s) (liquide, boue, chewing-gum...)
 - Autocollants
 - Encrassement de fond

- La propreté des sièges : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur au moins un des sièges (coque et garniture), la présence d'au moins un des éléments suivants :
 - Détrituts (papiers, mégot, nourriture...)
 - Tâche(s) et/ou coulure(s) et/ou salissure(s) (liquide, boue, chewing-gum...)
 - Autocollants
 - Encrassement de fond

- La propreté des vitres intérieures : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur au moins une des vitres intérieures, la présence d'au moins un des éléments suivants :
 - Tâche(s) et/ ou coulure(s) et/ou salissure(s) (traces de doigts, de cheveux, chewing-gum...)
 - Autocollants

- La propreté de l'habillage intérieur (parois, barres et montants) : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque au niveau de l'habillage intérieur au moins un des éléments suivants :
 - Autocollants
 - Tâche(s) et/ou coulure(s) et/ou salissure(s) (liquide, boue, chewing-gum...)
 - Encrassement de fond

- L'absence d'odeur désagréable et /ou incommodante : l'item est considéré comme non conforme si l'on ressent une odeur désagréable et/ou incommodante lorsque l'on pénètre dans le véhicule.

L'ensemble des bus circulant sur le réseau Ametis: lignes régulières, lignes TAD, lignes scolaires et lignes sous-traitées, peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

1 contrôle mensuel terrain contradictoire à raison de 10 véhicules par contrôle.

Les contrôles seront réalisés le matin entre 3h30 et 7h30, en sortie de dépôt.

Les véhicules à contrôler sont choisis aléatoirement par le représentant d'Amiens Métropole.

La note de « 0 » est obtenue si l'item est jugé non conforme.

La note de « 1 » est obtenue si l'item est jugé conforme.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Critère 4.5.4. : Etat intérieur des bus

Service de référence

Tous les véhicules circulant sur le réseau Ametis, en sortie de dépôt, doivent être visuellement en bon état intérieur :

- des sols en bon état (sans usure notable, sans trous, sans brûlures, sans déchirures, sans décollement, sans tags, sans vitrophanies, . . .)
- des sièges en bon état (sans usure notable, sans trous, sans brûlures, sans déchirures, sans tags, sans vitrophanies, . . .)
- des vitres intérieures en bon état (sans tags, sans coups, sans vitrophanies. . .)
- un habillage intérieur (parois, barres et montants) en bon état (sans tags, sans usure notable, sans brûlures, sans déchirures, sans coups, sans montants décelés ou manquants, . . .)

- L'état des tapis de sol : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur le tapis de sol, la présence d'au moins un des éléments suivants:
 - Usure notoire
 - Trou
 - Brûlure
 - Déchirure
 - Décollement
 - Tag / Vitrophanie

- L'état des sièges : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur au moins un des sièges (coque et garniture), la présence d'au moins un des éléments suivants:
 - Usure notoire (trame de tissu visible)
 - Brûlure
 - Déchirure
 - Coup(s) dans la coque
 - Assise et/ou dossiers cassés
 - Tag (dessiné ou gravé) / Vitrophanie
 - Siège manquant

- L'état des vitres intérieures : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur au moins une des vitres intérieures, la présence d'au moins un des éléments suivants:
 - Tag (dessiné ou gravé) / Vitrophanie
 - Coup

- L'état de l'habillage intérieur (montants et parois latérales) : l'item est considéré comme non conforme si l'on remarque sur au moins un des montants au moins un des éléments suivants :
 - Tag (dessiné ou gravé) / Vitrophanie
 - Usure notoire (trame de tissu visible)
 - Brûlure
 - Déchirure
 - Coup
 - Montant descellé
 - Montant manquant

L'ensemble des bus circulant sur le réseau Ametis : lignes régulières, lignes TAD, lignes scolaires et lignes sous-traitées, peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

1 contrôle mensuel terrain contradictoire à raison de 10 véhicules par contrôle.

Les contrôles seront réalisés le matin entre 3h30 et 7h30, en sortie de dépôt.

Les véhicules à contrôler sont choisis aléatoirement par le représentant d'Amiens Métropole.

La note de « 0 » est obtenue si l'item est jugé non conforme.

La note de « 1 » est obtenue si l'item est jugé conforme.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 80% de conformité

2014-2015 : 83 % de conformité

2016-2017 : 85 % de conformité

Critère 4.5.5. : Equipement des bus

Service de référence

Tous les véhicules circulant sur le réseau Ametis, en sortie de dépôt, doivent disposer de l'ensemble des éléments suivants en bon état :

- système d'ouvertures et de fermetures des portes
 - pupitres et valideurs
 - système de radio téléphonie
 - girouettes (frontales, latérales et arrière)
 - afficheurs arrêt demandé
 - boutons arrêt demandé
 - système de chauffage
 - marteaux brise-glace
 - extincteur
 - palette UFR
 - système d'annonce sonore des points d'arrêt
 - système d'annonce visuelle des points d'arrêt
 - papier du véhicule
 - triangle
 - gilet
 - éthylotest
 - caméras de vidéosurveillance en fonction au niveau du tableau de bord
-
- Système d'ouverture de l'ensemble des portes : l'item est considéré comme non conforme si au moins une des portes du véhicule ne fonctionne pas correctement (ouverture et/ou fermeture des portes impossibles)
 - Pupitre et des valideurs de titres de transport : l'item est considéré comme non conforme si :
 - Au moins un des valideurs et /ou le pupitre conducteur est absent
 - Au moins un des valideurs et /ou le pupitre conducteur ne fonctionne pas correctement
 - Système de radio téléphonie / SAEIV : l'item est considéré comme non conforme si :
 - Le système de radiotéléphonie / SAEIV est absent
 - Le système de radiotéléphonie / SAIV ne fonctionne pas correctement
 - Système de chauffage : l'item est considéré comme non conforme si le système de chauffage du véhicule ne fonctionne pas.

- Afficheurs électroniques «arrêt demandé» : l'item est considéré comme non conforme si :
 - Au moins un des afficheurs électroniques « arrêt demandé » est absent
 - Au moins un des afficheurs électroniques « arrêt demandé » ne fonctionne pas correctement
- Boutons «arrêt demandé» : l'item est considéré comme non conforme si :
 - Au moins un des boutons « arrêt demandé » est absent
 - Au moins un des boutons « arrêt demandé » ne fonctionne pas correctement
- Girouettes électroniques : l'item est considéré comme non conforme si au moins une des girouettes de destination avant ou arrière ne fonctionne pas correctement
- Etat de l'extincteur : l'item est considéré comme non conforme si l'extincteur est absent ou si la date de validité de l'extincteur est dépassée.
- Eclairage intérieur : l'item est considéré comme non conforme si plus de 2 ampoules assurant l'éclairage clients à l'intérieur du véhicule sont hors service.
- Eclairage extérieur : l'item est considéré comme non conforme si au moins un des éléments suivants ne fonctionne pas correctement :
 - Phares avant
 - Phares arrière
 - Clignotants
 - Feux Stop
- Palette UFR fonctionnant correctement : l'item est considéré comme non conforme si la palette d'accès au véhicule pour les personnes à mobilité réduite ne se déploie pas et/ou ne replie pas correctement.
- L'état du brise-glace ou du système d'évacuation par vitre : l'item est considéré comme non conforme si le marteau brise-glace est absent ou si le système d'évacuation par vitre est absent.
- Le système d'annonce sonore des points d'arrêt est considéré comme non conforme si :
 - Le système d'annonce est absent
 - L'annonce est existante mais ne correspond pas à l'arrêt desservi
- Le système d'annonce visuelle des points d'arrêt est considéré comme non conforme si :
 - Le système d'annonce est absent
 - L'annonce diffusée ne correspond pas à la course en cours de réalisation
- Le triangle : l'item est jugé non conforme si le triangle est absent du bus
- Le gilet : l'item est jugé non conforme si le gilet est absent du bus ou s'il n'est pas situé à proximité du conducteur.

- L'éthylotest : l'item est jugé non conforme si l'éthylotest est absent du bus.
- Les papiers du véhicule : dans chaque bus, doivent se trouver une copie de la carte violette, de la carte grise et du certificat d'assurance du bus. L'item est jugé non conforme si au moins un de ces documents est absent.
- Le système de vidéosurveillance : l'item est jugé non conforme si le système de vidéosurveillance n'est pas en fonction au niveau du tableau de bord (voyant vert allumé)

L'ensemble des bus circulant sur le réseau Ametis : lignes régulières, lignes TAD (sauf équipements SAEIV, système d'annonce sonore et visuelle des points d'arrêts), lignes scolaires (sauf équipements SAEIV, système d'annonce sonore et visuelle des points d'arrêts), lignes sous-traitées (sauf équipements SAEIV, système d'annonce sonore et visuelle des points d'arrêts) peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

1 contrôle mensuel terrain contradictoire à raison de 10 véhicules par contrôle.
 Les contrôles seront réalisés le matin entre 3h30 et 7h30, en sortie de dépôt.
 Les véhicules à contrôler sont choisis aléatoirement par le représentant d'Amiens Métropole.

La note de « 0 » est obtenue si l'item est jugé non conforme.
 La note de « 1 » est obtenue si l'item est jugé conforme.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité
 2014-2015 : 88 % de conformité
 2016-2017 : 90 % de conformité

Conditions d'exonération : Non réalisation du plan prévisionnel d'investissement en matériel roulant et équipements embarqués

Critère 4.5.6. : Signalétique intérieure des bus

Service de référence

Tous les véhicules circulant sur le réseau Ametis doivent, en sortie de dépôt, disposer de l'intégralité de la signalétique extérieure et intérieure prévue et à jour :

- livrée Ametis
- affiches de tous les éléments de signalétique intérieure fixes

et assurer dans les véhicules mis au service des usagers, la présence et la validité de la signalétique intérieure :

- tarification titre et amende en vigueur

- numéro du véhicule
- extrait du règlement (pictogrammes civisme- savoir voyager et sécurité...)
- Présence des tarifs en vigueur : l'item est considéré comme non conforme si on ne trouve pas dans le véhicule le document y afférant
- La validité des tarifs en vigueur : l'item est considéré comme non conforme si les tarifs affichés ne correspondent pas aux tarifs affichés dans le guide du voyageur en cours de validité à la date du contrôle.
- La présence de l'extrait de règlement : l'item est considéré comme non conforme si on ne trouve pas dans le bus les documents y afférant.

L'ensemble des bus circulant sur le réseau Ametis : lignes régulières, lignes TAD, lignes scolaires, lignes sous-traitées peuvent faire l'objet d'enquête.

Méthode de mesure

1 contrôle mensuel terrain contradictoire à raison de 10 véhicules par contrôle.
 Les contrôles seront réalisés le matin entre 3h30 et 7h30, en sortie de dépôt.
 Les véhicules à contrôler sont choisis aléatoirement par le représentant d'Amiens Métropole.

La note de « 0 » est obtenue si l'item est jugé non conforme.
 La note de « 1 » est obtenue si l'item est jugé conforme.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité
 2014-2015 : 88 % de conformité
 2016-2017 : 90 % de conformité

CRITERE 5 : LA QUALITE DES PRESTATIONS CLIENTELES (VENTES ET INFORMATIONS)

Ce critère est évalué à l'aide des sous-critères suivants :

- Critère 5.1. : L'accueil et le service à l'agence commerciale et l'espace recouvrement
- Critère 5.2. : L'accueil et la prise en charge chez les déposataires
- Critère 5.3. : L'état et la propreté de l'agence commerciale et de l'espace recouvrement (engagement volontaire V2)
- Critère 5.4. : L'accueil et la prise en charge téléphonique
- Critère 5.5 : L'information en situation perturbée
- Critère 5.6. : La qualité des documents d'information à l'agence commerciale
- Critère 5.7. : L'information sur le site internet
- Critère 5.8. : Le délai de réponse aux réclamations écrites (courriers et courriels) (engagement volontaire V3)
- Critère 5.9. : Qualité des réponses écrites aux réclamations écrites (courriers et courriels) (engagement volontaire V4)

Critère 5.1.: L'accueil et le service à l'agence commerciale et l'espace recouvrement

Service de référence

L'utilisateur se rendant en agence commerciale Ametis doit bénéficier d'un accueil et d'une prise en charge.

- Ouverture de l'agence commerciale
 - L'agence commerciale est ouverte aux heures indiquées sur les supports d'informations (l'horaire affichée sur la vitrine de l'agence commerciale est la référence).

- Attente
 - Le client attend moins de 10 minutes avant d'être pris en charge.

- Qualité de l'accueil
 - L'agent souhaite le bonjour de manière complète : « Bonjour Madame, Monsieur » (ou formule de politesse équivalente) lorsqu'un client s'adresse à lui.
 - L'agent est aimable, souriant et chaleureux.
 - L'agent écoute attentivement.
 - La présentation de l'agent est soignée et il porte la tenue Ametis (ou à défaut un badge).

- Fin de l'entretien
 - Avant de conclure l'agent s'assure que le client n'a pas d'autre besoin à exprimer avec une phrase du type « désirez-vous autre chose ? »
 - A la fin du dialogue, l'agent salue le client par une formule de politesse.

- Compréhension de la demande du client
 - L'agent se renseigne sur le besoin du client avec une formule du type « En quoi puis-je vous aider ? »
 - L'agent reformule la demande du client L'agent sollicite l'accord du client sur cette reformulation et le questionne si nécessaire

- Information du client
 - En cas de demande d'horaires, d'itinéraires et/ou d'informations sur les déviations :
 - L'agent propose au client les horaires adaptés en effectuant si nécessaire une recherche sur le site
 - L'agent remet au client une impression et/ou une fiche horaire
 - En cas de demande de renseignements sur un tarif :
 - L'agent se renseigne sur les besoins du client

- L'agent présente au client les titres les plus adaptés à sa situation
 - L'agent remet un guide bus au client qui en fait la demande
 - L'agent propose un achat au client
- Vente de titres au client
 - L'agent présente les possibilités et les lieux de rechargement possibles
 - L'agent présente les différents modes de paiement possibles
 - L'agent précise le prix
 - En cas de règlement en espèces, l'agent doit être capable de rendre la monnaie sur un billet de 20 Euros

Méthode de mesure

Enquêtes clients mystères basées sur des visites mystères à l'agence commerciale pour vérifier les items précédents, à raison de 3 visites par mois sur 10 mois, soit 30 visites par an.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Condition d'exonération : les mois d'août et de septembre ne seront pas enquêtés

Critère 5.2. : L'accueil et prise en charge chez les dépositaires

Service de référence

L'utilisateur se rendant chez un dépositaire Ametis doit bénéficier d'un accueil et d'une prise en charge. L'ensemble des dépositaires Ametis est susceptible d'être enquêté.

- Ouverture du dépositaire
 - Le dépositaire est ouvert aux heures indiquées sur sa vitrine.
- Attente
 - L'utilisateur attend moins de 10 mn avant d'être pris en charge
- Qualité de l'accueil
 - Le dépositaire est aimable
 - Le dépositaire fournit une fiche horaire valide au client qui en fait la demande
 - Le dépositaire délivre son titre au client qui en fait la demande

Méthode de mesure

Enquêtes clients mystères basées sur des visites mystères chez les dépositaires pour vérifier les items précédents, à raison de 5 dépositaires différents par mois sur 12 mois, soit 60 visites par an.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Critère 5.3. : L'état et propreté de l'agence commerciale et de l'espace recouvrement (engagement volontaire V2)

Service de référence

L'utilisateur se rendant à l'agence commerciale ou à l'espace recouvrement Ametis doit bénéficier d'un environnement propre et en bon état.

- Propreté intérieure de l'agence commerciale
 - Le sol de l'agence commerciale est propre
 - Les comptoirs sont propres
 - Les vitres sont propres
 - Le guichet est ordonné
 - Les murs de l'agence commerciale sont propres
 - L'odeur de l'agence commerciale est agréable

- Etat intérieur de l'agence commerciale
 - Les comptoirs sont en bon état
 - Les vitres sont en bon état
 - Le guichet est en bon état
 - Les présentoirs sont en bon état
 - Les murs de l'agence commerciale sont en bon état

Méthode de mesure

Cet indicateur est mesuré en contrôles internes mensuels à raison d'une mesure par mois à l'Agence Commerciale et d'une mesure par mois à l'espace recouvrement pour vérification des critères précédents.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Critère 5.4. : L'accueil et la prise en charge téléphonique

Service de référence

Cet item concerne et comprend l'ensemble des appels téléphoniques auprès du Centre de Relations Clients et de la Centrale de réservation TAD.

- Décrochage
 - Le client attend moins de 45 secondes avant d'avoir un opérateur en ligne (et ce une fois que le client est en file d'attente)
 - Le téléphone sonne 10 fois maximum avant d'être décroché
 - L'agent annonce Ametis bonjour + «prénom» à votre écoute (ou formule équivalente)
 - Le ton de l'agent est chaleureux

- Amabilité durant l'entretien
 - L'agent est correct avec le client
 - Le ton de l'agent est chaleureux tout au long de l'entretien
 - L'agent ne montre pas de signe d'agacement ou de lassitude
 - L'agent ne remet pas en cause la parole du client
 - L'agent ne coupe pas la parole au client durant l'entretien

- Écoute active et attitude positive
 - L'agent émet des signaux d'acquiescement devant l'exposé du motif de l'appel
 - A aucun moment de l'entretien l'agent ne doit dévaloriser le service Ametis en général
 - Durant l'entretien, l'agent ne doit montrer aucun signe d'embarras ou d'incertitude face à la demande du client

- Compréhension de la demande
 - Une fois la demande exprimée, l'agent la reformule
 - L'agent sollicite l'accord du client sur cette reformulation
 - Si nécessaire, l'agent questionne le client afin de mieux commenter les motifs et le contexte de sa demande

- Réponse au client
 - L'agent donne une réponse immédiate au client ou lui indique une procédure pour répondre à sa demande ultérieurement
 - L'agent s'assure que sa réponse répond bien à la demande du client

- Fin de l'entretien
 - L'agent dit «au revoir madame, monsieur»
 - L'agent cite une formule supplémentaire de prise de congé

Méthode de mesure

Enquête client mystère avec appels mystères auprès du Centre de Relations Clients et de la Centrale de réservation TAD, à raison de 10 appels émis par mois sur 12 mois, soit 120 appels par an.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Critère 5.5. : L'information en situation perturbée

Service de référence

Information en situation perturbée anticipée (connue plus de 72h à l'avance)

Le client doit disposer, au plus tard la veille de la perturbation, auprès des agents du CRC par téléphone, en agence commerciale, sur le site Internet, dans les véhicules et dans les principaux pôles d'échange, des informations suivantes :

- nature de la perturbation
- durée
- desserte prévue

Information en situation perturbée non anticipée (connue moins de 72h à l'avance)

Le client doit disposer, au plus tard une heure après le début de la perturbation, auprès des agents du CRC (téléphone/agence commerciale), et sur le site Internet, de l'information suivante :

- nature de la perturbation
- une information de durée
- les conséquences sur la desserte en bus

Méthode de mesure

Contrôles contradictoires terrain au cours de la perturbation. Amiens Métropole contacte, à son initiative, le délégataire afin de vérifier les items précédents. Douze contrôles par an seront effectués, à raison de 3 par trimestre.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Critère 5.6. : Qualité des documents d'information en Agence Commerciale

Service de référence

Le client doit trouver en agence commerciale Ametis :

- l'intégralité des fiches horaires Ametis valides (pas d'information erroné ou omise)
- le guide bus valide
- le plan du réseau valide
- la gamme tarifaire valide
- les horaires d'ouverture de l'agence commerciale

Méthode de mesure

Contrôles contradictoires terrain en agence commerciale à raison d'une visite par mois pendant toute l'année avec vérification de l'affichage des horaires d'ouverture, de 5 fiches horaires, d'un guide bus, d'un plan de réseau et des tarifs.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Critère 5.7. : L'information sur le site internet

Service de référence

Le client désireux d'utiliser le site www.ametis.fr, doit toujours pouvoir disposer d'un site fonctionnant correctement et avec des informations valides.

Le site internet www.ametis.fr doit assurer le bon fonctionnement des liens et des fonctionnalités suivants :

- Plan de réseau
- Contact clientèle par email du Centre de Relations Clients
- Accessibilité du site aux personnes non ou malvoyantes
- Accessibilité du site aux personnes malentendantes ou sourdes
- Assurer de la présence et de l'exactitude des informations suivantes :
 - Fiches horaires
 - Points de ventes
 - Infos trafic (déviations temporaires en cours sur le réseau)
- Tarifs
- Coordonnées

- FAQ

Méthode de mesure

Contrôles terrain contradictoires à raison d'une mesure par mois pendant toute l'année, soit 12 mesures par an.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Critère 5.8. : Qualité des réponses écrites aux réclamations écrites (courriers et courriels) (engagement volontaire V 4)

Service de référence

Pour l'ensemble des courriers ou mails de réponse renvoyés aux clients réclamant, le client réclamant doit recevoir des courriers/emails de réponse.

Réponse par courrier

- Courrier identifié Ametis
- La réponse est faite sur du papier à entête Ametis
- Le courrier est envoyé avec une enveloppe Ametis

- Courrier personnalisé
 - Le courrier est personnalisé au nom du client
 - L'objet du courrier est personnalisé avec la date de la demande client
 - On accuse réception de la demande du client

- Qualité du courrier
 - Le papier est propre et sans tache
 - Le courrier est dactylographié
 - Le courrier ne présente aucune trace, de doigts, de graisse...
 - Le courrier ne présente aucune faute
 - La syntaxe du courrier est correcte

- Qualité de la réponse
 - Le courrier reformule la plainte du client
 - Le courrier donne des éléments d'explications
 - Le courrier fournit une réponse à la demande du client

- Conclusion du courrier
 - Le courrier comprend une formule de prise de congés

- Le courrier est signé

Réponse par mail

- Mail identifié Ametis
- La réponse est faite avec un mail Ametis
- La signature électronique contient les coordonnées d'Ametis ainsi que le logo

- Mail personnalisé
 - Le mail est personnalisé au nom du client
 - L'objet du mail est personnalisé avec, à minima, la date de la demande client
 - On accuse réception de la demande du client
 - Qualité du mail
 - Le mail ne présente aucune faute d'orthographe
 - La syntaxe du mail est correcte

- Qualité de la réponse
 - Le mail reformule la demande du client
 - Le mail donne des éléments d'explications
 - Le mail fournit une réponse à la demande du client

- Conclusion du mail
 - Le mail comprend une formule de prise de congés

Méthode de mesure

Afin de vérifier la qualité des réponses écrites envoyées suite aux réclamations des clients cet indicateur est mesuré en contrôles internes mensuels à raison de 10 réclamations choisies aléatoirement.

Niveau d'exigence

Septembre à décembre 2013 : 85% de conformité

2014-2015 : 88 % de conformité

2016-2017 : 90 % de conformité

Indicateurs de la qualité

Les mesures sont effectuées mensuellement ou trimestriellement selon les critères.

Les mesures obtenues permettent d'obtenir pour chaque critère et sous-critères correspondants une note trimestrielle. Cette note trimestrielle n'est qu'indicative afin de connaître les tendances d'évolution de la qualité du réseau.

Pour chaque critère, l'ensemble des notes obtenues trimestriellement détermine, par proratisation, une note annuelle. Cette dernière correspond à l'atteinte ou non des niveaux d'exigence définis et le déclenchement ou non de la pénalité financière.