

Annexe 2 : Démarche qualité

Naturellement ambitieuse, la démarche qualité doit garantir des niveaux de service élevés aux voyageurs et faire progresser le Délégitaire sur toute la durée du contrat.

Keolis Chambéry met en œuvre une démarche qualité volontariste, exigeante et réaliste. Il s'agit d'animer un partenariat avec l'Autorité délégante qui respecte scrupuleusement les engagements et réponde aux attentes des voyageurs.

1. Grands principes

Le dispositif repose sur une vision partagée des services de référence et de leur méthode de mesure. Il aborde toutes les composantes du parcours client, en intégrant les indicateurs soumis par l'Autorité organisatrice.

La démarche qualité mise en œuvre dans le cadre du contrat de DSP retient les 12 indicateurs suivants :

- I1. Accueil et conseil téléphonique
- I2. Accueil et conseil à l'agence commerciale et chez les dépositaires
- I3. Information sur le site Internet et l'application mobile
- I4. Etat du mobilier urbain
- I5. Information aux arrêts
- I6. Ponctualité ou régularité aux arrêts
- I7. Identification, accessibilité et état des véhicules et de leurs équipements, confort à bord et information statique
- I8. Comportement des conducteurs, vérificateurs et médiateurs, accueil et prise en charge à bord
- I9. Information dynamique à bord des véhicules
- I10. Traitement de l'intermodalité
- I11. Information des voyageurs en situation perturbée, sur tous les canaux
- I12. Réponse aux réclamations

Chacun des indicateurs dispose :

- d'un échantillon et d'un mode de contrôle
- d'un seuil de conformité, qui traduit les engagements pris contractuellement
- d'un service de référence
- d'un objectif de progression, pour prendre en compte les évolutions des attentes et des capacités du réseau, pendant la durée du contrat

Le système qualité concerne l'ensemble du périmètre de la délégation, aussi bien les lignes régulières, le TAD, le TPMR et les services scolaires.

Il est complété par un système d'intéressement financier incitatif.

1.1. Méthodologie de mesure de la qualité

La démarche qualité couvre chacune des 6 années de la DSP, avec une période de marche à blanc. Un certain nombre d'indicateurs sont à élaborer en concertation au début du contrat.

Avant d'engager le processus de façon formelle et financière, une première vague de mesures à « blanc » donnera le « point zéro » de la qualité du service. Ces mesures seront faites lors de la première année du contrat sans déclenchement de pénalités.

Pour avoir des mesures les plus représentatives possibles de la qualité de service, le calendrier suivant sera mis en œuvre :

- élaboration conjointe des référentiels de contrôle en 2019
- réalisation d'une marche à blanc durant le deuxième semestre 2019
- analyse des résultats et fixation des seuils en novembre 2019
- janvier 2020 : lancement de la démarche qualité selon les critères, les référentiels et les objectifs déterminés conjointement entre l'Autorité délégante et le Déléataire pour l'ensemble du périmètre

6 points doivent être précisément définis :

- **L'ÉCHANTILLONNAGE**

Les indicateurs qualité sont mesurés sur la base d'un plan de sondage représentatif étudié avec l'Autorité délégante, qui sera responsable des mesures.

- **LE MODE DE CONTRÔLES**

Les mesures de la qualité de service seront effectuées conjointement et de manière contradictoire par des agents de l'Autorité délégante et du Déléataire. Keolis Chambéry mettra du personnel à disposition pour participer à ces contrôles.

Les mesures contradictoires seront réalisées en présence de techniciens du délégataire qui seront en capacité d'apporter les explications techniques immédiates, d'évaluer l'ampleur des non-conformités et d'agir le plus rapidement possible.

Certaines mesures seront effectuées par un prestataire choisi par l'Autorité délégante, en mode « clients mystère » afin de garantir l'anonymat des contrôleurs.

- **LA PÉRIODICITÉ DES MESURES**

Les mesures sont mensuelles et consolidées conjointement, chaque mois, lors de la revue qualité.

- **LE TAUX DE CONFORMITÉ**

$$\text{taux de conformité} = \frac{\text{nombre de mesures conformes}}{\text{nombre total de mesures effectuées}}$$

- **LE SEUIL DE CONFORMITÉ**

Les mesures réalisées pendant la période de marche à blanc permettront de définir avec pragmatisme le seuil de conformité de chacun des indicateurs.

Chaque année, à la fin du mois de novembre, une revue des seuils sera réalisée avec l'Autorité délégante, pour :

- s'assurer que les seuils sont atteignables, mais restent exigeants et évolutifs
- vérifier que le positionnement du seuil rend la mesure sensible, capable d'alerter en cas de dérive du service
- s'adapter aux changements du réseau, tant dans le choix et le contenu des indicateurs que dans les seuils à atteindre

La revue du système est contrôlée par l'Autorité délégante, le Déléataire y tenant un rôle de conseil. Les propositions d'évolution des indicateurs et des seuils seront argumentées. Elles se fonderont sur l'analyse croisée des résultats de l'année écoulée, des attentes de la collectivité et des voyageurs.

- **LES SITUATIONS INACCEPTABLES**

Une situation inacceptable entrainera automatiquement la non-conformité de la mesure et une pénalité de 500€. Par ailleurs, une action corrective devra être engagée dans les meilleurs délais par le Déléataire.

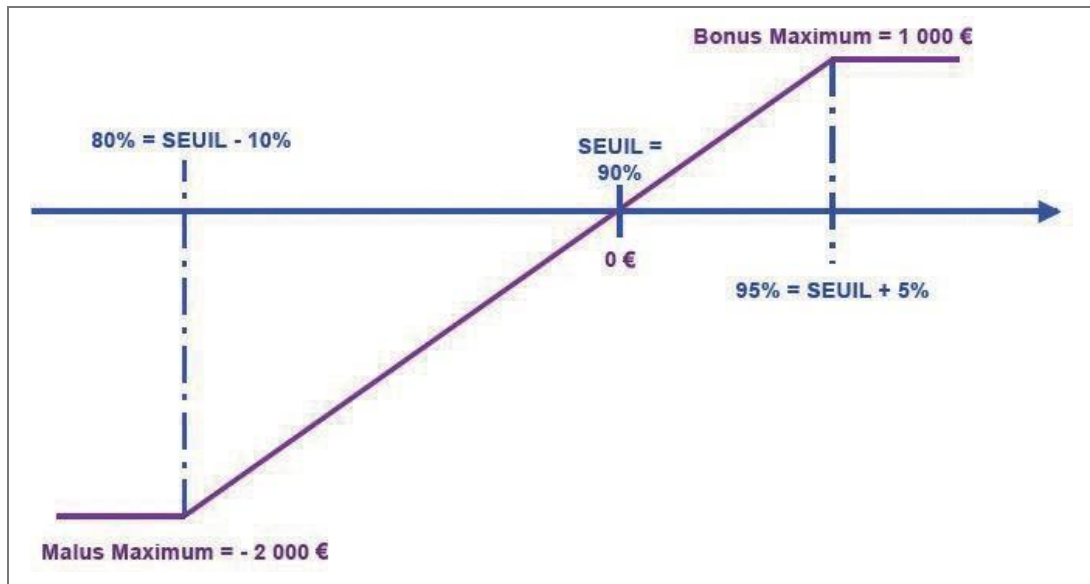
1.2. Système d'intéressement financier : bonus, malus

Le système d'intéressement financier est attractif si le Déléataire délivre des niveaux de service supérieurs aux engagements mais pénalisant dans le cas contraire. L'Autorité délégante étant décideur des seuils à atteindre.

La consolidation annuelle permettra de calculer le niveau d'intéressement qualité par indicateur. Dès lors que les résultats seront sous le seuil d'exigence, ils donneront lieu à malus. Dès lors qu'ils le dépasseront, ils donneront lieu à bonus. Les bornes sont fixées de la façon suivante :

- malus maximum lorsque le résultat de l'indicateur est inférieur de 10 points au seuil de référence
- bonus maximum lorsque le résultat de l'indicateur est supérieur de 5 points au seuil de référence

Le dispositif se présente de la façon suivante :



Exemple de système d'intéressement à la qualité

Keolis Chambéry s'engage sur l'usage d'un éventuel bonus. La somme sera intégralement reversée sous forme :

- d'actions d'amélioration de la qualité de service délivrée aux voyageurs (à hauteur de 60% du bonus perçu)
- d'intéressement valorisant l'implication des salariés (représentant 40% du bonus)

Chaque point en-dessous ou au-dessus du seuil de référence donnera lieu à malus ou bonus :
1 point valant - 800€ / + 800€.

Les bornes sont fixées à -10 points < seuil de référence > +5 points par défaut, soit - 8 000€ <> + 4 000€ par année et par indicateur.

Chaque année, le Délégué encourent ainsi au maximum :

- 96 000€ de malus
- 48 000€ de bonus

Le deuxième semestre 2019 étant une période de marche à blanc, le système d'intéressement est donc neutralisé pour l'année 2019. Il est décidé conjointement d'attribuer d'office au Délégué la moitié du bonus maximum, soit 24 000€ en 2019.

2. Indicateurs contractuels

Les indicateurs contractuels sont organisés en fonction du parcours client :

	 Préparer son voyage	 Accéder au réseau	 Monter à bord Voyager	 Vivre une situation perturbée	 Faire appel au SAV
Attentes & besoins clients	Être bien accueilli, conseillé, informé, acheter son titre	S'informer, se rassurer, se repérer et attendre confortablement, acheter son titre	Accéder facilement, être bien accueilli et informé, Acheter son titre, voyager confortablement, se repérer et se rassurer	Être bien informé et pris en charge, trouver une solution alternative	Accéder facilement au service, être écouté et considéré, partager son expérience
Évaluer la réponse aux attentes : les indicateurs	I1. Accueil et conseil téléphonique	I4. Etat du mobilier urbain	I6. Ponctualité/ régularité aux arrêts	I11. Information en situation perturbée	I12. Réponse aux réclamations
	I2. Accueil et conseil à l'agence commerciale et chez les dépositaires	I5. Information aux points d'arrêt	I7. Identification, accessibilité et état des véhicules et de leurs équipements, confort à bord et information statique	I10. Traitement de l'intermodalité	
	I3. Information sur le site Internet et l'appli		I8. Comportement des conducteurs, des vérificateurs et des médiateurs, accueil et prise en charge à bord		
			I9. Information dynamique à bord		

Tous ces indicateurs seront contrôlés selon une procédure placée sous la maîtrise d'œuvre de l'Autorité déléguée, qui en assure la réalisation et le fonctionnement.

Les contrôles s'effectuent sur la base du référentiel qualité défini conjointement par le Délégué et l'Autorité déléguée.

2.1. Préparer son voyage

11. ACCUEIL ET CONSEIL TÉLÉPHONIQUE (DONT SERVICES TAD ET PMR)

Le client est pris en charge rapidement. L'agent est attentif, aimable, courtois et attentionné. L'information délivrée est pertinente et claire. L'agent apporte un réel conseil en mobilité (tous modes).

Échantillon et mode de contrôle

- 5 mesures «clients mystère» par mois pour une demande d'informations
- 2 mesures «clients mystère» par mois sur la réservation TAD.
- 2 mesures sur la réservation PMR par mois de manière conjointe sur la base d'une enquête téléphonique tirant au sort deux usagers et concernant leur dernier trajet effectué.

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 85%.

Un item non conforme entraine une non-conformité de la mesure.

Service de référence pour les demandes d'informations et les réservations TAD

Décrochage et prise en charge	Le client attend moins de 3 minutes avant d'avoir un agent en ligne (après entrée en file d'attente). Ce temps pourra être redéfini en cours de contrat.
	L'agent annonce : « Synchro bonjour, prénom à votre service. Que puis-je faire pour vous ? »
	L'agent est correct et patient avec le client.
	L'agent ne remet pas en cause la parole du client et ne lui coupe pas la parole.
	L'agent ne dévalorise jamais le réseau Synchro ou l'Autorité délégante.
	L'agent ne montre aucun signe d'embarras ou d'incertitude face à la demande (exemple : peut-être, je crois, etc.).
Compréhension de la demande	Une fois la demande exprimée, l'agent la reformule et s'assure de l'accord du client sur cette reformulation.
	Si nécessaire, l'agent questionne le client afin de mieux comprendre les motifs et le contexte de sa demande.
Réponse au client	L'agent donne une réponse immédiate ou indique une procédure pour répondre à sa demande ultérieurement.
	L'information délivrée est pertinente et claire. L'agent apporte un réel conseil en mobilité sur tous les modes (référentiel)
	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. (exemple : Bon voyage, bonne journée, en espérant avoir répondu à vos attentes, etc)

Service de référence pour les réservations PMR

Accueil téléphonique personnalisé	L'agent fait preuve d'amabilité et de politesse.
Réponse apportée	L'agent apporte des explications claires.
Offre de transport	Les contraintes horaires initiales de l'utilisateur sont respectées.
Négociation	Un autre horaire ou solution est proposé à l'utilisateur.

Situations inacceptables

- le service est inaccessible pendant les horaires d'ouverture contractuels (référentiel)
- le client n'arrive pas à joindre un agent après 4 tentatives successives et renouvelées toutes les 3 mn
- le client est induit en erreur suite à une information erronée
- l'agent s'adresse au voyageur de façon incorrecte

12. ACCUEIL ET CONSEIL À L'AGENCE COMMERCIALE ET CHEZ LES DÉPOSITAIRES

A l'agence, le public bénéficie de larges horaires d'ouverture, visibles sur la vitrine et respectés. Le client est accueilli dans des locaux propres (sols, vitres et comptoir). L'attente est courte et les informations principales accessibles depuis la file d'attente, avant le comptoir. Les agents sont en tenue professionnelle. Le personnel est accueillant, aimable, bienveillant et renseigne sur toutes les mobilités. Les réponses apportées sont pertinentes et précises.

Le dépositaire est facilement visible et identifiable depuis l'extérieur. Il est en capacité de réaliser la vente de titres et dispose des documents de communication du réseau. L'accueil est courtois.

Échantillon et mode de contrôle

- 5 mesures «client mystère» par mois en agence, agence itinérante ou stand. La majorité des contrôles devra avoir lieu en agence ; le nombre de contrôles en agence itinérante ou en stand devra avoisiner 1/4 du nombre de contrôles réalisés sur l'année.
- 3 mesures par mois de dépositaires et dépositaires «allégés», réalisées de manière conjointe.

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 90%.

Un item non conforme entraine une non-conformité de la mesure.

Service de référence pour l'agence commerciale, l'agence itinérante et les stands

	Agence commerciale	Agence itinérante / stand
État	L'enseigne est propre, les vitrines et murs sont sans trace, ni tag.	L'intérieur et l'extérieur de l'agence itinérante sont propres et en bon état. Le stand est propre et en bon état.
	Le mobilier, les comptoirs, les présentoirs et les vitrines sont propres et en bon état.	Le stand est clairement identifiable grâce au logo du réseau.
	Les murs et le sol sont propres et en bon état.	
	Le guichet est ordonné.	L'agence itinérante ou le stand est ordonné.
	<i>Le référentiel présentera des photos de l'agence et des stands en bon état, propres et ordonnés.</i>	
Ouverture	L'agence est ouverte aux horaires prévus et ces horaires sont clairement affichés sur la porte.	L'agence itinérante est ouverte à l'endroit et aux horaires prévus annoncés sur le site Internet.
Attente	Le client attend moins de 10 minutes avant d'être pris en charge. Sur la période de 2 semaines avant et 2 semaines après la date de rentrée scolaire, le temps d'attente doit être de moins de 20 minutes (cette durée pourra évoluer tout au long du contrat).	Le temps d'attente n'est pas mesuré.
	L'agent souhaite le bonjour de manière complète avec une formule de politesse. L'agent dit au revoir avec une formule de politesse appropriée à la fin de l'entretien.	L'agent souhaite le bonjour de manière complète avec une formule de politesse. L'agent dit au revoir avec une formule de politesse appropriée à la fin de l'entretien.

Qualité de l'accueil	L'agent est aimable, souriant, bienveillant, attentif.	L'agent est aimable, souriant, bienveillant, attentif.
	L'agent ne remet pas en cause la parole du client et ne lui coupe pas la parole.	L'agent ne remet pas en cause la parole du client et ne lui coupe pas la parole.
	L'agent ne dévalorise jamais le réseau Synchro ou l'Autorité délégante.	L'agent ne dévalorise jamais le réseau Synchro ou l'Autorité délégante.
	La présentation de l'agent Synchro est soignée, il porte la tenue (référentiel).	La présentation de l'agent Synchro est soignée, il porte la tenue (référentiel).
	Quelle que soit la demande, l'agent la reformule et s'assure de l'accord du client sur cette reformulation.	Quelle que soit la demande, l'agent la reformule et s'assure de l'accord du client sur cette reformulation.
	Les documents d'information seront disponibles sur demande : fiches horaires, plan, différents guides...	Les documents d'information seront disponibles sur demande : fiches horaires, plan, différents guides...
	L'information délivrée est pertinente et claire. L'agent apporte un réel conseil en mobilité sur tous les modes (référentiel).	L'information délivrée est pertinente et claire. L'agent apporte un réel conseil en mobilité sur tous les modes (référentiel).
	L'agent s'assure que sa réponse répond bien à la demande du client et que celui-ci n'en a pas d'autres.	L'agent s'assure que sa réponse répond bien à la demande du client et que celui-ci n'en a pas d'autres.

Situations inacceptables pour l'agence commerciale, l'agence itinérante et les stands

- l'agent ignore délibérément le voyageur ou s'adresse à lui de façon manifestement incorrecte
- le voyageur est induit en erreur suite à une information erronée
- l'agence commerciale n'est pas ouverte aux horaires d'ouverture (sauf situation exceptionnelle indiquée). Pour l'agence itinérante et le stand, la situation inacceptable porte sur l'absence complète sur une journée annoncée et non sur un retard d'ouverture.

Service de référence pour les dépositaires et dépositaires allégés

	Dépositaires	Dépositaires allégés
Signalétique Synchro Bus	Le dépositaire dispose d'une signalétique extérieure Synchro Bus : enseigne ou sticker.	Le « dépositaire allégé » dispose : - d'une signalétique extérieure, - ou d'une signalétique intérieure - ou d'une signalétique intérieure informant sur les titres vendus par le dépositaire ainsi que les tarifs.
	Le dépositaire dispose d'une signalétique intérieure informant sur les titres vendus par le dépositaire ainsi que les tarifs.	
Vente de titres	Le dépositaire dispose des consommables nécessaires à la vente de titres sur le TPVS.	Le « dépositaire allégé » dispose de billets sans contact déjà pré-chargés.
	Le référentiel détaillera les titres en vente pour chaque type de dépositaires ainsi que les consommables devant être présents.	
	Le TPVS fonctionne.	/
Documents d'information	Le dépositaire dispose des documents d'information : plan du réseau.	/
Qualité de l'accueil	L'accueil est courtois.	L'accueil est courtois.

Situations inacceptables

- le dépositaire ne peut pas vendre de titres

13. INFORMATION SUR LE SITE INTERNET ET L'APPLICATION MOBILE

Le client dispose d'un site Internet et d'une application fiables, accessibles et communiquant l'ensemble des informations de service à jour.

Échantillon et mode de contrôle

5 mesures seront réalisées par mois, de manière conjointe (3 mesures sur le site Internet et 2 sur l'appli mobile).

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 80%.

Un item non conforme entraîne une non-conformité de la mesure.

Service de référence pour le site Internet et l'appli mobile

Informations disponibles	Le calculateur d'itinéraire fonctionne.
	Les informations suivantes sont présentes et exactes : fiches horaires, points de vente, tarifs, plans de réseau.
	Les informations circonstanciées sont à jour : déviations, perturbations, actualité commerciale.
	Les coordonnées du réseau sont disponibles et permettent un contact immédiat : formulaire, téléphone...
Accessibilité	Sans objet (voir ci-dessous).

L'accessibilité du site Internet et de l'appli mobile fait partie d'un projet spécifique (en dehors du dispositif qualité) qui se traduit notamment dans l'animation par le Délégué de groupes de travail où sont présents les associations de personnes à mobilité réduite.

Situations inacceptables

- le site Internet et l'appli mobile ne fonctionnent pas
- les informations sur l'offre de service sont obsolètes depuis 4 jours ouvrés (déviations terminées, événements, nouveaux horaires etc.)
- le voyageur est induit en erreur suite à une information manquante ou erronée

2.2. Accéder au réseau

14. ÉTAT DU MOBILIER URBAIN

Le client profite d'un mobilier en bon état et propre.

Échantillon et mode de contrôle

Les mesures des points d'arrêt sont réalisées de manière conjointe, à hauteur de 15 mesures par mois (abris et poteaux) et 5 mesures par mois de mobiliers connectés (BIV, DAT, E-paper, totem digital).

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 90%.

Un item non conforme entraîne une non-conformité de la mesure.

La mesure des mobiliers dont la dégradation aura fait l'objet de signalements par le Délégué pour une intervention externe (prestataire en charge des abris pour voyageurs par exemple) ne sera pas prise en compte dans le calcul du seuil de conformité. Sur ces cas particuliers, le Délégué aura une obligation d'information suite à détection d'une anomalie, mais ne pourra être tenu responsable du traitement de l'anomalie par un tiers.

Service de référence

État du mobilier urbain
Le fond de cadre et les informations affichées sont en bon état et propre.
Le mobilier est bien ancré dans le sol, ne menace pas de tomber.
Le mobilier est propre et a un bon aspect général.

Situations inacceptables

- le mobilier présente un risque avéré pour la sécurité des voyageurs
- le mobilier connecté ne fonctionne pas

15. INFORMATION AUX POINTS D'ARRÊT EN SITUATION NORMALE

Le client trouve et identifie les points d'arrêt facilement. Le client comprend immédiatement s'il est au bon endroit et dans la bonne direction. Il dispose de tous les outils nécessaires pour s'informer ou se rassurer en attendant l'arrivée du bus.

Échantillon et mode de contrôle

L'information aux arrêts est mesurée en même temps que l'état du mobilier urbain.

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 95%.

Un item non conforme entraîne une non-conformité de la mesure.

Service de référence pour les abris et poteaux

Informations disponibles et accessibilité
Le nom de l'arrêt, les numéros de lignes en passage et leur destination sont présents, lisibles et exacts.
Le logo du réseau et les couleurs des lignes sont présents et exacts.
Les horaires des lignes en passage sont présents, lisibles et exacts.
Les thermomètres des lignes en passage sont affichés.
Les tarifs sont présents*.
Un plan de réseau est affiché (au moins schématique).
La liste des dépositaires les plus proches et de l'agence commerciale est disponible.
Les coordonnées du réseau sont affichées en évidence.
Les clients disposent d'un QR Code permettant de signaler une anomalie à l'arrêt.
Les clients disposent d'un QR Code permettant d'accéder aux prochains passages en temps en réel.
Un guide du « bien voyager » est présent.
Les informations respectent les normes d'accessibilité (voir le référentiel et notamment l'ordre d'affichage des informations).

*Les tarifs pourront être masqués afin d'afficher les informations en situation perturbée (voir le référentiel pour le positionnement des informations « perturbations » et l'ordre d'affichage).

Service de référence pour les BIV

Informations disponibles et accessibilité
Les numéros de lignes, leur destination et les horaires des prochains passages sont présents et exacts.
Les informations écrites sont lisibles.
L'annonce sonore fonctionne. Elle est juste, audible et compréhensible.

Service de référence pour les E-paper

Informations disponibles et accessibilité
Les numéros de lignes, leur destination et les horaires des prochains passages sont présents et exacts.
Le logo du réseau est présent.
Les informations écrites sont lisibles.
L'annonce sonore fonctionne. Elle est juste, audible et compréhensible.

Service de référence pour les Distributeurs Automatiques de Titres

Informations disponibles et accessibilité
Les informations de la page d'accueil sont présentes et exactes.
Les tarifs sont présents et à jour.
Les informations écrites sont lisibles.
L'annonce sonore fonctionne. Elle est juste, audible et compréhensible.

Service de référence pour les Totems digitaux

Informations disponibles et accessibilité
Le calculateur d'itinéraire fonctionne.
Les informations relatives aux transports sont présentes et exactes.
Les informations respectent les normes d'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant (le mode « PMR » fonctionne).

Situations inacceptables

- le voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, illisible, inaudible ou erronée.

2.3. Monter à bord

16. PONCTUALITÉ / RÉGULARITÉ AUX ARRÊTS

Le client bénéficie d'un niveau de ponctualité / régularité élevé sur tous les services (lignes régulières, services scolaires, TAD et TPMR), toutes les lignes du réseau et durant tous ses déplacements.

Échantillon et mode de contrôle

Les mesures sont réalisées de manière conjointe, à hauteur de :

- 30 mesures pour les lignes à fréquence (lignes Chrono A, B et C)
- 20 mesures pour les lignes régulières et les services scolaires, dont 5 mesures pour contrôler la correspondance assurée entre une ligne Chrono et une ligne régulière
- 10 mesures pour les services TAD
- 10 mesures pour les services TPMR

La ponctualité sera évaluée en comparant :

- la fréquence réelle de passage et la fréquence théorique pour les 3 lignes Chrono concernées (A, B et C)
- l'horaire réel de passage des véhicules et l'horaire théorique pour les lignes régulières et les services scolaires
- l'horaire réel de prise en charge et l'horaire annoncé lors de planification pour les services TAD et TPMR

Un véhicule est considéré à l'heure :

- si sa fréquence réelle est dans une fourchette de [-2mn ; +2mn] par rapport à la fréquence théorique pour les lignes à fréquence (-3 /+3 non conforme)
- s'il passe dans l'intervalle [-1 mn ; +3 mn] pour les lignes régulières et les services scolaires (-2 /+4 non conforme). Au terminus, l'intervalle est de [-1 mn ; +2 mn] (-2 /+3 non conforme)
- s'il passe dans l'intervalle [indifférent ; +5 mn] pour les services TAD (+6 non conforme)
- s'il passe dans l'intervalle [-10 mn ; +10 mn] pour les services TPMR (-11 /+11 non conforme)

Précisions :

L'horaire réel de passage à un arrêt = heure de départ de l'arrêt

Pour les lignes à fréquence : fréquence réelle de passage à un arrêt = intervalle entre deux horaires réels de passage de deux véhicules successifs

L'ensemble des services peut être mesuré :

- à l'aide des données issues du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) pour les lignes Chrono et les lignes régulières
- à l'aide des données issues du logiciel de gestion pour les services TAD/TPMR
- à l'aide des relevés aux points d'arrêt pour les services scolaires

Si les données issues du SAE ou du logiciel de gestion TAD/TPMR n'existent pas pour les services prévus d'être mesurés, la mesure est considérée comme non-conforme.

Des mesures pourront être neutralisées après accord de l'Autorité délégante en cas d'évènements exceptionnels venant perturber le fonctionnement normal du réseau (manifestations, travaux, accidents, conditions météorologiques exceptionnelles, interventions des services de secours).

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 80%.

Situations inacceptables

- le bus part plus d'1 mn en avance du terminus, hors situations exceptionnelles (-2 non conforme)
- la correspondance n'est pas assurée

2.4. Voyager

17. IDENTIFICATION, ACCESSIBILITE ET ÉTAT DES VÉHICULES ET DE LEURS ÉQUIPEMENTS, CONFORT À BORD

Le client identifie les véhicules Synchro au premier coup d'œil grâce à une information visuelle visible et précise.

Les véhicules sont propres et en bon état (intérieur comme extérieur), aux couleurs du service et accessibles.

Tous les équipements sont en état de marche.

Le client profite d'un bon confort et d'une atmosphère à bord agréable et sécurisante.

Échantillon et mode de contrôle

Les véhicules réalisant les lignes régulières seront contrôlés de manière conjointe, à hauteur de 20 mesures par mois (véhicules de Grand Chambéry et véhicules affrétés).

Les véhicules réalisant les services de transport scolaire et le TAD/TPMR seront contrôlés de manière conjointe, à hauteur de 20 mesures par trimestre.

Ces contrôles sont réalisés le matin, lorsque les véhicules sortent du dépôt, à une date définie par l'Autorité organisatrice.

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 90%.

Un item non conforme entraîne une non-conformité de la mesure.

Les items concernant la propreté extérieur / intérieur ne sont pas contrôlés en période de gel.

Service de référence pour les véhicules réalisant les lignes régulières

Information statique	Les tarifs sont présents, lisibles et à jour.
	Le règlement d'usage est présent, lisible et à jour.
	Les informations voyageurs sont présentes, lisibles et à jour.
	Les pictos PMR sont présents (sans objet pour les cars).
	Les thermomètres de ligne ou le plan schématique du réseau sont présents, lisibles et à jour.
Propreté et état extérieur	Le véhicule ne présente pas de défaut de carrosserie ou de peinture.
	La carrosserie est propre.
	Les vitres sont propres et en bon état.
	La girouette frontale est en bon état, propre et lisible de loin et indique « ce bus ne prend pas de voyageurs ».
	Les feux avant et arrière fonctionnent.
	La livrée est conforme et identifiable.
Propreté et état intérieur	Le sol, les parois, le plafond, les barres et poignées de maintien sont en bon état et propres.
	Les sièges sont en bon état et propres.
	Les panneaux d'information sont en bon état et propres.
	Les valideurs sont propres et fonctionnent.
	L'éclairage intérieur fonctionne.
	Les systèmes d'information voyageur sont en bon état et propres (sans objet pour les cars).
	Les afficheurs « arrêt demandé » sont propres et fonctionnent (sans objet pour les cars).
Equipements	Le système d'ouverture des portes fonctionne.
	Les marteaux brise-glace sont présents.
	La plateforme PMR fonctionne (bus).
	Le hayon élévateur pour les fauteuils roulants fonctionne si existant (car).
	Les ceintures de sécurité fonctionnent (car).
	Un extincteur est présent.

Service de référence pour les véhicules réalisant les services de transport scolaire

Information statique	Les tarifs sont présents, lisibles et à jour.
Propreté et état extérieur	Le véhicule ne présente pas de défaut de carrosserie ou de peinture.
	La carrosserie est propre.
	Les feux avant et arrière fonctionnent.
	Les vitres sont propres et en bon état.
	Le picto transport scolaire est présent.
	La girouette frontale est en bon état, propre et lisible de loin et indique : « ce bus ne prend pas de voyageurs ».
	En cas d'absence de girouette, le véhicule est doté d'une pancarte pour indiquer le service réalisé.
	La livrée est conforme et identifiable.
Propreté et état intérieur	En cas d'absence de livrée, le véhicule est doté d'une pancarte pour indiquer le service réalisé.
	Le sol, les parois, le plafond, les barres et poignées de maintien sont en bon état et propres.
	Les sièges sont en bon état et propres.
	Les valideurs sont propres et fonctionnent si présents.
Equipements	L'éclairage intérieur fonctionne.
	Le système d'ouverture des portes fonctionne.
	Les marteaux brise-glace sont présents.
	Le hayon élévateur pour les fauteuils roulants fonctionne si existant.
	Les ceintures de sécurité fonctionnent.
	Un extincteur est présent.

Service de référence pour les véhicules TPMR

Information statique	Les tarifs sont présents, lisibles et à jour.
	Le règlement d'usage est présent, lisible et à jour.
	Les informations voyageurs sont présentes, lisibles et à jour.
Propreté et état extérieur	Le véhicule ne présente pas de défaut de carrosserie ou de peinture.
	La carrosserie est propre.
	Les feux avant et arrière fonctionnent.
	Les vitres sont propres et en bon état.
	Le picto transport de PMR est présent.
	La livrée est conforme et identifiable. En cas d'absence de livrée, le véhicule est doté d'une pancarte pour indiquer le service réalisé.
Propreté et état intérieur	Le sol, les parois, le plafond, les barres et poignées de maintien sont en bon état et propres.
	Les sièges sont en bon état et propres.
	L'éclairage intérieur fonctionne.
Equipements	Le système d'ouverture des portes fonctionne.
	Les marteaux brise-glace sont présents.
	Les ceintures de sécurité et les systèmes d'attache des fauteuils roulants fonctionnent.
	Un extincteur est présent.

Service de référence pour les véhicules TAD

Propreté et état extérieur	Le véhicule ne présente pas de défaut de carrosserie ou de peinture.
	La carrosserie est propre.
	Les feux avant et arrière fonctionnent.
	Les vitres sont propres et en bon état.
	La livrée est conforme et identifiable. En cas d'absence de livrée, le véhicule est doté d'une pancarte pour indiquer le service réalisé.
Propreté et état intérieur	Le sol, les parois, le plafond, les barres et poignées de maintien sont en bon état et propres.
	Les sièges sont en bon état et propres.
	L'éclairage intérieur fonctionne.
Equipements	Le système d'ouverture des portes fonctionne.
	Les marteaux brise-glace sont présents.
	Les ceintures de sécurité fonctionnent.
	Un extincteur est présent.

Situations inacceptables

- La plateforme PMR ou le hayon élévateur, si existant, ne fonctionne pas.
- Les ceintures de sécurité ne fonctionnent pas.
- Les systèmes d'attache des fauteuils roulants ne fonctionnent pas.

18. COMPORTEMENT DES CONDUCTEURS, VÉRIFICATEURS ET MÉDIATEURS, ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE A BORD

Le client est accueilli chaleureusement par le conducteur et abordé de la même façon par les vérificateurs et médiateurs. Ceux-ci portent une tenue professionnelle en adéquation avec leurs fonctions. Le conducteur conseille et informe les clients qui le demandent (question liée à la ligne sinon fournir un flyer ou renvoyer vers la centrale d'appel ou l'agence). Il peut vendre un ticket. Le conducteur assure une conduite souple pour le confort et la sécurité de tous.

Échantillon et mode de contrôle

- 10 mesures « clients mystère » par mois pour les lignes régulières
- 2 mesures « clients mystère » par mois pour le service TAD.
- 2 mesures sur le service PMR par mois, de manière conjointe, sur la base d'une enquête téléphonique tirant au sort deux usagers (en même temps que l1).

Les contrôles des vérificateurs et des médiateurs seront réalisés si rencontrés lors du parcours « client mystère » classique.

Chaque mois, 2 mesures de l'arrêt du moteur en terminus seront réalisées en même temps que l'une des 10 mesures « clients mystère ».

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 85%.

Un item non conforme entraîne une non-conformité de la mesure.

Service de référence pour les conducteurs des lignes régulières et du TAD

Qualité de l'accueil	Le conducteur accueille le client et lui dit bonjour.
	Le conducteur ne mange pas au volant en ligne.
	Le conducteur est courtois.
	Le conducteur n'écoute pas la radio à son poste de conduite.
	Le conducteur porte la tenue Synchro et sa présentation est soignée (référentiel).
Compréhension de la demande du client	Le conducteur écoute attentivement.
Informations données au client	Le conducteur invite le client à se rendre sur le site ou l'application, à joindre la centrale d'appels ou à aller en agence commerciale.
	Le conducteur est capable de rendre la monnaie sur un billet de 10€.
	Le conducteur précise les modalités d'utilisation du titre si besoin.
Confort et sécurité à bord	Le conducteur adopte une attitude courtoise vis-à-vis des autres usagers de la route.
	Le conducteur adopte une conduite souple, régulière et adaptée.
	Le conducteur respecte le code de la route.
	Le conducteur ralentit à l'approche des arrêts de sa ligne.
	Le conducteur respecte toutes les demandes d'arrêt (des voyageurs à l'intérieur du véhicule comme à l'arrêt).
	Le conducteur veille à l'accostage aux arrêts (référentiel).
	Le conducteur sort la rampe ou agenouille le véhicule sur demande du client.
	Le client mystère peut monter dans le bus malgré une surcharge (lignes Chrono : contrôle lors du bus suivant / autres lignes : contrôle lors du premier bus).
	Le conducteur refuse toutes les demandes d'arrêt de complaisance.
	Le conducteur regarde en direction des portes arrières lors de leur fermeture.
	Le conducteur éteint le moteur du véhicule au terminus (référentiel)
	Le conducteur ne fume pas à l'intérieur du véhicule, y compris au terminus.
	Un voyageur en fauteuil peut accéder au véhicule ou se voit proposer une solution de substitution.
	Le conducteur n'accepte pas un voyageur sans titre de transport à bord du véhicule.

Service de référence pour les conducteurs du service TPMR

Qualité de l'accueil	L'agent fait preuve d'amabilité et de politesse.
Sécurité	L'agent réalise la fixation des fauteuils, ou aide l'utilisateur pour l'utilisation de la ceinture de sécurité.
Confort de conduite	La conduite est souple et respecte les exigences de l'utilisateur en termes de conduite.
Accompagnement	L'agent aide l'utilisateur lors de sa montée dans le véhicule ainsi que de sa descente.
	L'agent fait preuve de discrétion (ex. information médicale).
	L'agent respecte le rythme de l'utilisateur.

Service de référence pour les vérificateurs et les médiateurs

Contrôle effectué si rencontré lors du parcours « client mystère » classique	Le vérificateur ou le médiateur va vers le client calmement et lui dit bonjour avant de demander « ticket ou carte s'il vous plaît ».
	Le vérificateur ou le médiateur est courtois.
	Le vérificateur ou le médiateur porte la tenue Synchro et sa présentation est soignée (référentiel).
	Le vérificateur ou le médiateur répond aux éventuelles questions des clients sur sa démarche.
	Le vérificateur ou le médiateur garde son calme en toute circonstance.

Situations inacceptables

- le conducteur ne s'arrête pas à l'arrêt malgré la présence d'un voyageur à l'arrêt ayant fait signe (hors bus complet)
- le client mystère ne peut pas monter dans le bus du fait d'une surcharge (lignes Chrono : contrôle lors du bus suivant / autres lignes : contrôle lors du premier bus).
- le conducteur réalise un arrêt de complaisance (hors nécessité d'exploitation)
- le conducteur ne délivre pas un billet unité à un usager qui a payé le titre
- le conducteur est manifestement incorrect avec un voyageur
- le conducteur ne respecte pas le code de la route
- une personne chute ou se blesse du fait d'une conduite inadaptée
- le vérificateur ou le médiateur perd son sang-froid

19. INFORMATION DYNAMIQUE À BORD DES VÉHICULES

Le client profite d'une bonne information de sa montée à sa descente du bus.

Si le bus en est équipé, les écrans d'information dynamique doivent être lisibles et à jour.

La girouette frontale fonctionne et indique la bonne destination.

Échantillon et mode de contrôle

L'évaluation sera réalisée en mode « client mystère » en même temps que les mesures comportement des conducteurs, vérificateurs et médiateurs, hors service TAD (soit 10 mesures par mois).

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 90%.

Un item non conforme entraîne une non-conformité de la mesure.

Service de référence

Girouette	La girouette frontale fonctionne, comporte le bon numéro de ligne et la bonne destination.
Information dynamique si véhicule équipé	L'information dynamique fonctionne : écran et bandeau.
	L'information dynamique communique au moins le prochain arrêt en temps réel.
	Les informations communiquées par l'écran dynamique sont correctes.
Information sonore (SO pour les cars)	Le système d'information sonore à l'intérieur du véhicule fonctionne et il est audible.
	Le système d'information sonore à l'extérieur du véhicule fonctionne et il est audible.
	L'information sonore est correcte : arrêt et prochain arrêt de descente.

Situations inacceptables

- les informations communiquées sont erronées, y compris la girouette.

2.5. En correspondance

110. LE TRAITEMENT DE L'INTERMODALITÉ

Le client a facilement accès à tous les modes de transport sur le territoire de l'Autorité délégante. Il comprend immédiatement les connexions possibles entre les différentes lignes et les modes, l'organisation des pôles d'échange.

Échantillon et mode de contrôle

Les mesures sont réalisées de manière conjointe, à hauteur de :

- 15 mesures par mois pour les abris et les poteaux,
- 5 mesures par mois pour les mobiliers connectés (BIV, DAT, E-paper, totem digital).

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 90%.

Deux items non conformes entraînent une non-conformité de la mesure.

Service de référence

Signalétique	Des panneaux indiquent la direction vers le centre-ville et les points d'intérêt depuis les arrêts majeurs (Gare, Halles, Ducs, Château des Ducs, Préfecture et Curial).
	Le cheminement piéton est facilité depuis et vers la gare.
	Le cheminement piéton est facilité entre les arrêts de bus à proximité.
	Le cheminement piéton est facilité entre les arrêts de bus et les parcs relais ou grands parkings.
	Le cheminement piéton est facilité entre les arrêts de bus et les parkings vélos.
	Le cheminement piéton est facilité entre les centres commerciaux majeurs et les arrêts de bus.
	Le cheminement piéton est facilité entre les grands générateurs et les arrêts de bus.
Point d'arrêt	Le plan de réseau est à jour et contient les emplacements des services publics, grands générateurs et l'ensemble de l'offre de mobilité (vélos, train, covoiturage, ...)
	Les thermomètres de ligne indiquent les correspondances, les connexions avec les autres modes et les principaux points d'intérêt et services publics.
Pôle d'échange	Les arrêts de correspondance complexes sont dotés d'un plan permettant de situer les arrêts à proximité, les lignes desservies et les cheminements (Gare, Ducs, Cassine, P+R La Trousse, Monge/Garatte)
	La gare SNCF est pourvue d'un écran dynamique affichant les prochains départs des lignes à proximité et l'état du trafic en temps réel.

	La gare SNCF est pourvue d'un plan de pôle permettant de situer les arrêts et les lignes desservies à proximité. Le plan permet aussi de situer les parkings et l'agence vélostation.
	Les grands pôles générateurs de mobilité sont dotés de plans permettant de situer les arrêts à proximité et les lignes desservies (gare routière, hôpitaux, bibliothèques, universités, équipements sportifs, services publics ...).
	Les consignes à vélo sont dotées de plans permettant de situer les arrêts à proximité et les lignes desservies.
	Les services publics identifiés sont équipés d'un écran dynamique affichant les prochains départs des lignes à proximité et l'état du trafic en temps réel. Les écrans fonctionnent et l'information est à jour.
À bord	L'information statique permet d'identifier les correspondances et les points d'intérêt.
	Si le véhicule est équipé, l'écran dynamique fonctionne et affiche les connexions avec les autres lignes et autres modes au prochain arrêt.

2.6. Vivre une situation perturbée

111. INFORMATION EN SITUATION PERTURBÉE

Le client peut identifier immédiatement la perturbation, comprendre comment son voyage en sera affecté et identifier les alternatives. Le client peut accéder à des informations fiables en ligne, sur l'application mobile et par téléphone. Les informations sont diffusées aux arrêts et à bord autant que faire se peut.

Échantillon et mode de contrôle

2 mesures par mois sont réalisées de manière conjointe (une mesure en situation perturbée prévue et une mesure en situation perturbée inopinée).

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 85%.

Deux items non conformes entraînent une non-conformité de la mesure.

Service de référence en cas de situation perturbée prévue

Canaux d'information	Le client dispose d'une information fiable :
	• sur le site Internet, l'application mobile et les réseaux sociaux
	• à l'agence commerciale
	• auprès du centre de contact
	• par SMS ou e-mail sur inscription
	• par affichage aux points d'arrêts et à bord
	• sur les BIV et e-papers aux arrêts et dans les véhicules équipés
	• via les écrans dynamiques déployés dans les pôles générateurs

Situations inacceptables en cas de situation perturbée prévue

- aucune information n'est accessible avant ou pendant la perturbation
- un client est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible

Service de référence en cas de situation perturbée imprévue

Canaux d'information	Si la perturbation dure plus de 15 minutes, le client dispose d'une information fiable :
	• sur le site Internet, l'application mobile et les réseaux sociaux
	• auprès du centre de contact
	• par alerte SMS
	• via les BIV et les e-papers aux arrêts équipés
	• via les écrans dynamiques déployés dans les générateurs et à bord

Information à bord	L'information dynamique (écran, bandeau et annonce) affiche des données mises à jour.
	L'écran indique l'état du trafic ou les conséquences de la situation perturbée sur la ligne du véhicule.
	Le conducteur tient informé ses passagers et leur fait des annonces régulières sur la situation en temps réel ; autant que faire se peut grâce à sa liaison avec le PC.

Situations inacceptables en cas de situation imprévue

- aucune information n'est accessible pendant la perturbation
- un client est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible

2.7. Faire appel au SAV

112. RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS DES USAGERS

Le client réclamant, par courrier, par mail (à info@synchro-bus.fr, via le site Internet, ou via l'application mobile) ou via les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) reçoit une réponse individualisée dans un délai rapide.

Échantillon et mode de contrôle

Le respect des délais sera contrôlé par contrôle aléatoire des dossiers traités.

Une réclamation injurieuse ne nécessite pas une réponse systématique et reste à l'appréciation de l'exploitant.

L'échantillonnage sera réalisé selon la méthodologie détaillée dans le référentiel qualité et comportera :

- 8 mesures par mois pour les courriers ou mails,
- 2 mesures des posts + 4 mesures des messages privés par mois pour chaque réseau social (en cas d'absence de données à contrôler, la mesure sera reportée sur un autre réseau social).

Seuil de conformité

Le seuil de conformité pour 2020 sera de 90%.

Un item non-conforme entraîne une non-conformité de la mesure.

Service de référence

Canal	Délai de réponse
Courrier	8 jours ouvrés (pas d'accusé de réception pour les courriers)
E-mail (info@synchro-bus.fr / via le site internet / via l'application mobile)	8 jours ouvrés avec un accusé de réception délivré dans les 24 heures suivant la réception de la réclamation
Réseaux sociaux (Facebook et Twitter)	2 heures pendant les créneaux suivants : du lundi au vendredi de 9h à 18h

Qualité des réponses écrites	
Forme de la réponse	La réponse est personnalisée avec le nom du client (avec son pseudo pour les réseaux sociaux).
	Tous les motifs de la réclamation sont reformulés (sans objet pour les réseaux sociaux).
	La décision est exprimée de manière directe et précise.
	L'argumentation et les explications privilégient un langage de preuve.
	Le jargon métier est absent.
	La réponse est signée (sans objet pour les réseaux sociaux).

Qualité relationnelle	Le client n'est pas remis en cause.
	Aucun terme ne dévalorise le réseau ou l'Autorité organisatrice.
	La réponse présente des marques d'empathie, est attentionnée et considère le client.
	La réponse exprime des regrets lorsque la responsabilité du réseau n'est pas en jeu.
	La réponse exprime des excuses si la responsabilité du problème relève du réseau ou si le délai de réponse est important
	Lorsque le sujet s'y prête, la réponse devra orienter le voyageur vers d'autres solutions multimodales.

Situations inacceptables

- le client ne reçoit aucune réponse dans les 14 jours ouvrés suivant la réception de sa réclamation.
- la réponse est irrespectueuse envers le client, le réseau ou la collectivité.
- le voyageur est induit en erreur suite à une information erronée.

Synthèse du référentiel qualité de service

Indicateurs	Echantillon / mois	Mode de contrôle	Seuil de conformité 2020	Seuil Malus	Montant Malus maxi	Seuil Bonus	Montant Bonus maxi
I1. Accueil et conseil téléphonique	5 appels (info) + 2 TAD 2 appels PMR	Clients mystère Binôme	85%	75,00%	- 8 000 €	90,00%	4 000 €
I2. Accueil et conseil à l'agence commerciale et chez les dépositaires	5 visites en agence 3 visites en dépositaire	Clients mystère Binôme	90%	80,00%	- 8 000 €	95,00%	4 000 €
I3. Information sur le site Internet et l'application mobile	3 tests sur le site Internet 2 tests sur l'appli	Binôme	80%	70,00%	- 8 000 €	85,00%	4 000 €
I4. Etat du mobilier urbain	15 abris et poteaux 5 mobiliers « connectés »	Binôme	90%	80,00%	- 8 000 €	95,00%	4 000 €
I5. Information aux arrêts			95%	85,00%	- 8 000 €	100,00%	4 000 €
I6. Ponctualité ou régularité aux arrêts	70 mesures	Binôme	80%	70,00%	- 8 000 €	85,00%	4 000 €
I7. Identification, accessibilité et état des véhicules et de leurs équipements, confort à bord et information statique	20 véhicules LR 20 véhicules scolaires, PMR, TAD / trimestre	Binôme	90%	80,00%	- 8 000 €	95,00%	4 000 €
I8. Comportement des conducteurs, vérificateurs et médiateurs, accueil et prise en charge à bord	10 mesures LR 2 mesures TAD 2 mesures PMR	Clients mystère Binôme	85%	75,00%	- 8 000 €	90,00%	4 000 €
I9. Information dynamique à bord des véhicules	10 véhicules	Clients mystère	90%	80,00%	- 8 000 €	95,00%	4 000 €
I10. Traitement de l'intermodalité	2 mesures par mois	Binôme	90%	80,00%	- 8 000 €	95,00%	4 000 €
I11. Information des voyageurs en situation perturbée, sur tous les canaux	2 perturbations	Binôme	85%	75,00%	- 8 000 €	90,00%	4 000 €
I12. Réponse aux réclamations	8 mesures courriers et mails 2 mesures posts + 4 mesures messages privés par réseau social	Binôme	90%	80,00%	- 8 000 €	95,00%	4 000 €

Max. annuel	-96 000 €		48 000 €
----------------	------------------	--	-----------------

3. Engagements contractuels

La démarche qualité intègre le respect des engagements du Délégataire, repris dans le tableau synthétique ci-après pour chaque année du contrat.

Tous les ans, le Délégataire et l'Autorité délégante dresseront le bilan du respect des engagements dont les résultats seront consolidés et inscrits au rapport annuel au même titre que les autres indicateurs du dispositif qualité contractuel.

Le non-respect d'un de ces engagements spécifiques entraînera une pénalité de 1 250€.

Id.	Thème	Engagement de Keolis	2019	2020	2021	2022	2023	2024
C1	Organisation de l'entreprise	Créer une Direction des Ressources Humaines et une Direction Innovation et Projets, dont les responsables seront membres du CODIR.	x	x	x	x	x	x
C2	Gouvernance	En partenariat avec L'Autorité délégante, organiser une session de Keoscopie.		x				
C3-1	Service offert	Proposer à L'Autorité délégante au plus tard le 1 ^{er} mars de chaque année des adaptations de l'offre de transport du réseau Synchro prévues pour la rentrée scolaire, motivées par un dossier d'études et d'analyses complet.		x	x	x	x	x
C3-2	Service offert	Garantir aux clients les correspondances indiquées sur les fiches horaires. Une compensation sera accordée aux voyageurs abonnés concernés en cas de non- respect de cet engagement.	x	x	x	x	x	x
C4	Exploitation	Utiliser le module «Temps de parcours» du logiciel Hastus comme outil de travail avec les représentants du personnel dans un objectif de productivité.		x	x	x	x	x
C5	Maintenance	Déployer KIH (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance), la démarche d'amélioration continue de Keolis pour ses activités de maintenance, en septembre 2019.	x					
D1-1	Nouvelle identité	Réaliser une étude de notoriété de la nouvelle marque début 2020 puis début 2024 pour en mesurer l'image auprès des habitants du territoire.		x				x
D1-2	Information voyageurs	Déployer 10 écrans connectés permettant de diffuser des informations sur la mobilité et le territoire dans les principaux générateurs du territoire dès la 1 ^{ère} année du contrat.	x					
D2	Innovation	Organiser un appel à projets avec le soutien de la French Tech in The Alps dès 2019 (puis tous les 2 ans), sur le thème de la simplification des déplacements et de la mobilité de demain.	x		x		x	
D3	Dynamique commerciale	A compter de l'été 2019, programmer au minimum 100 sorties par an pour l'agence mobile afin d'être au plus proche des habitants du territoire.	x	x	x	x	x	x
D4-1	Distribution des titres	Créer un réseau de dépositaires «allégés» permettant la vente de titres occasionnels pour les visiteurs de passage.	x	x	x	x	x	x
D4-2	Fidélisation	Promouvoir le programme de fidélité «OùRA» pour les abonnés du réseau Synchro, et s'impliquer pour trouver des partenaires locaux pour ce programme.	x	x	x	x	x	x
D5	Connaissance client	Organiser une opération «Reporters du réseau» tous les ans : des utilisateurs volontaires et représentatifs du réseau remonteront leurs expériences de voyageur.	x	x	x	x	x	x
D6	Ecoute client	Apporter une réponse à toute sollicitation client (suggestion, réclamation, demande d'information) sous 8 jours ouvrés, quel que soit son canal d'arrivée (courrier, mail, téléphone, ...).	x	x	x	x	x	x
E1-1	Responsabilité sociétale	Déployer une politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), évaluée selon le référentiel ISO 26 000 et visant le niveau Progression.	x	x	x	x	x	x
E1-2	Responsabilité sociétale	Calculer l'impact économique local de Keolis Chambéry, au regard de son chiffre d'affaires via une évaluation Biom en 2020 et une mise à jour en 2023.		x			x	
E2	Projet d'entreprise	Lancer le projet d'entreprise « Tous Synchro » en 2019, pour fédérer le personnel autour de l'amélioration continue du service.	x	x	x	x	x	x
E3	Bien-être au travail	Lancer le portail digital interne «My Keolis Services» en 2019 pour améliorer les conditions de travail des salariés.	x	x	x	x	x	x
E4	Insertion sociale	Tous les ans, chaque membre du Comité de Direction consacrera au minimum 1 journée au mécénat de compétences, à destination de structures locales.	x	x	x	x	x	x
P3-A	Recettes commerciales	Proposer avant le 1 ^{er} mars de chaque année à L'Autorité délégante un suivi de l'évolution des recettes de l'année n-1 en identifiant les raisons et les impacts de ces variations, et en tirant des préconisations d'actions correctives.	x	x	x	x	x	x

4. Paiement des pénalités

Le montant total des pénalités fait l'objet d'une seule facturation annuelle, indépendamment du système d'intéressement qualité décrit à l'article 1.2 du présent document.

Toutes les pénalités sont concernées par cette facturation annuelle :

- Pénalités présentes à l'article 44 du contrat
- Pénalités présentes dans le présent document (situations inacceptables et engagements contractuels)

Pour rappel, ci-dessous un extrait de la liste des pénalités présentes à l'article 44 du contrat et abordant le thème de la qualité de service :

Motif	Pénalité
Non-respect des dispositions du plan de transport adapté et des conditions d'information des usagers.	P x 5 par jour
Non-respect des délais de transmission des documents à l'Autorité Organisatrice.	P x 1 par document et par jour de retard après mise en demeure
Absence du logo de l'Autorité délégante sur les véhicules et sur les documents d'information à destination du public et non-respect de la charte graphique.	P x 1 par infraction
Non information de l'Autorité délégante en cas de dysfonctionnement grave ou mettant en jeu la sécurité des personnes et des biens.	P x 10
Incorrection flagrante ou mauvaise tenue d'un agent pendant le service pouvant nuire à l'image du réseau (tenue vestimentaire, comportement incorrect, utilisation d'un téléphone portable en état de conduite, fumer à l'intérieur du véhicule, ...).	P x 10 par constat
Non application de la tarification en vigueur ou non délivrance de ticket ou absence de billetterie.	P x 2 par constat
Absence ou dysfonctionnement des éléments de sécurité à l'intérieur d'un véhicule (marteau brise-glace, extincteurs, ...)	P x 1 par infraction
Non-respect d'un itinéraire, modification d'un itinéraire ou arrêt non desservi sans justification acceptée par l'Autorité délégante.	P x 2 par constat
Arrêt de complaisance.	P x 2 par constat
Service agent non effectué ou effectué partiellement sans justification acceptée par l'Autorité délégante.	P x 2 par constat
Absence d'entretien d'un point d'arrêt ou d'un bien mis à disposition, après demande de l'Autorité délégante.	P x 1 par jour de retard et par infraction, passé un délai de 2 jours ouvrables après la demande expresse de l'Autorité délégante.
Non usage des équipements embarqués : SAEIV, billetterie, girouettes, écrans, annonces visuelles et sonore ...	P x 2 par constat

Le montant d'une pénalité (P) est fixé à 250 euros HT en valeur janvier 2018.