

## CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU JEUDI 19 MAI 2021

Le Conseil Communautaire, convoqué par courriel en date du Vendredi 13 Mai 2022, s'est réuni le Jeudi 19 Mai 2022, à 18h, dans les locaux de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération, au 30 rue Alfred Kastler, PIBS 2, à VANNES, sous la Présidence de Monsieur David ROBO, Président.

### Etaient présents :

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ARRADON            | : Pascal BARRET - Jean-Philippe PERIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ARZON              | : Roland TABART                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| BADEN              | : Patrick EVENO - Anita ALLAIN-LE PORT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| BRANDIVY           | : Pascal HERISSON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| COLPO              | : Freddy JAHIER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ELVEN              | : Gérard GICQUEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| GRAND-CHAMP        | : Yves BLEUNVEN - Dominique LE MEUR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ILE-AUX-MOINES     | : Philippe LE BERIGOT (départ à 19h10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ILE D'ARZ          | : Jean LOISEAU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| LARMOR-BADEN       | : Denis BERTHOLOM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| LE BONO            | : Yves DREVES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| LE TOUR-DU-PARC    | : François MOUSSET (départ à 19h00)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| LOCMARIA-GD CHAMP  | : Martine LOHEZIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| LOCQUeltas         | : Michel GUERNEVE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| MONTERBLANC        | : Alban MOQUET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| PLESCOP            | : Loïc LE TRIONNAIRE - Françoise FOURRIER - Pierre LE RAY                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| PLOEREN            | : Sylvie LASTENNET - Bernard RIBAUD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| PLOUGOUMELLEN      | : Léna BERTHELOT - Raynald MASSON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SAINT-ARMEL        | : Anne TESSIER-PETARD (arrivée à 18h30)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SAINT-AVE          | : Thierry EVENO - Morgane LE ROUX - André BELLEGUIC - Michaël LE BOHEC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ST GILDAS DE RHUYS | : Alain LAYEC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SAINT-NOLFF        | : Nadine LE GOFF-CARNEC - Eric ANDRIEU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SARZEAU            | : Jean-Marc DUPEYRAT - Corinne JOUIN DARRAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| SENE               | : Régis FACCHINETTI - Katy CHATILLON-LEGALL - Anthony MOREL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| SULNIAC            | : Marylène CONAN - Christophe BROHAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SURZUR             | : Noëlle CHENOT - Yvan LE NEVE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| THEIX-NOYALO       | : Christian SEBILLE - Christophe HAZO - Paulette MAILLOT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TREDION            | : Jean-Pierre RIVOAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| TREFFLEAN          | : Claude LE JALLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| VANNES             | : David ROBO - Anne LE HENANFF - François ARS - Christine PENHOUE - Monique JEAN - Michel GILLET - Nadine PELERIN - Gérard THEPAUT - Hortense LE PAPE - Olivier LE BRUN - Chrystel DELATTRE - Fabien LE GUERNEVE - Latifa BAKHTOUS - Patrice KERMORVANT - Jean- Pierre RIVERY - Karine SCHMID - Maxime HUGUE - Virginie TALMON - Jean -Jacques PAGE - Simon UZENAT - Christian LE MOIGNE - Patrick LE MESTRE - Marie-Noëlle KERGOSIEN |

### Ont donné pouvoir :

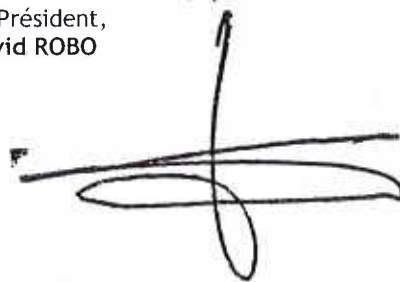
|                   |                                                                         |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ARRADON           | : Lucile BOICHOT a donné pouvoir à Pascal BARRET                        |
| ELVEN             | : Claudine LE BOURSICAUD-GRANDIN a donné pouvoir à Gérard GICQUEL       |
| ELVEN             | : Arnaud DE GOVE a donné pouvoir à Gérard GICQUEL                       |
| GRAND-CHAMP       | : Moran GUILLERMIC a donné pouvoir à Dominique LE MEUR                  |
| LA TRINITE-SURZUR | : Vincent ROSSI a donné pouvoir à Christian SEBILLE                     |
| LE HEZO           | : Guy DERBOIS a donné pouvoir à Anne TESSIER-PETARD                     |
| LE TOUR-DU-PARC   | : François MOUSSET a donné pouvoir à Patrice KERMORVANT à partir de 19h |
| MONTERBLANC       | : Gaëlle EMERAUD-JEGOUSSE a donné pouvoir à Alban MOQUET                |
| PLAUDREN          | : Nathalie LE LUHERNE a donné pouvoir à Yves BLEUNVEN                   |
| PLOEREN           | : Gilbert LORHO a donné pouvoir à Bernard RIBAUD                        |
| SAINT-AVE         | : Anne GALLO a donné pouvoir à Thierry EVENO                            |
| SARZEAU           | : David LAPPARTIENT a donné pouvoir à Jean-Marc DUPEYRAT                |
| SARZEAU           | : Dominique VANARD a donné pouvoir à Corinne JOUIN DARRAS               |
| SENE              | : Sylvie SCULO Katy a donné pouvoir à CHATILLON-LEGALL                  |

**THEIX-NOYALO** : Danielle CATREVAUX a donné pouvoir à Christophe HAZO  
**VANNES** : Mohamed AZGAG a donné pouvoir à Karine SCHMID  
**VANNES** : Armelle MANCHEC a donné pouvoir à Monique Jean  
**VANNES** : Laetitia DUMAS a donné pouvoir à Simon UZENAT

Absents :

**MEUCON** : Pierrick MESSEAGER

Le Président,  
**David ROBO**

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned below the printed name David ROBO.

-18-

## **SEANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 19 MAI 2022**

### **TRANSPORTS**

#### **DELEGATION DE SERVICE PUBLIC KICEO**

#### **Ligne Kicéo 24 ARZON/VANNES - AVENANT N°9**

Monsieur Denis BERTHOLOM présente le rapport suivant :

La ligne Kicéo n°24 est la première ligne du réseau périurbain géré par GMVA en termes de fréquentation voyageurs avec plus de 125 000 voyages commerciaux (non scolaires) réalisés annuellement hors période crise sanitaire. Elle peut en outre répondre aux besoins de déplacements des touristes comme des actifs pendulaires (attractivité des emplois aussi bien sur Vannes que sur la Presqu'île de Rhuys).

Afin de d'améliorer encore l'attractivité commerciale de la ligne Kicéo n°24 et de renforcer l'intermodalité entre les différents modes et réseaux de transport (trains + cars), il vous est proposé de renforcer l'offre proposée sur cette ligne.

Le présent avenant décrit les conditions de renfort de cette offre et détaille les unités d'œuvre correspondantes. L'ensemble de ces ajustements induit une augmentation de la Contribution Forfaitaire d'Exploitation (CFE) de 105 893 € HT (valeur janvier 2022) par année scolaire.

Le présent avenant décrit par ailleurs les conditions de mise en œuvre effective de la démarche qualité, à l'issue de la marche à blanc réalisée d'octobre 2020 à décembre 2021 dans un cadre harmonisé entre les trois DSP Transports gérées par GMVA.

Conformément aux articles L.1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, elles se traduiraient par un avenant à la délégation de service public de la ligne Kicéo 24 exploitée par la CAT-CTM, dont le projet est joint en annexe.

Cet avenant entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2022.

Vu les avis favorables du Bureau du 6 mai 2022 et de la commission Mobilité, Patrimoine et Grands projets du 10 mai 2022, il vous est proposé :

- *de donner tous pouvoirs à Monsieur le Président pour accomplir toute démarche et signer tous documents relatifs à l'exécution de cette délibération, dont l'avenant au contrat de délégation de service public joint en annexe à la présente délibération ;*
- *d'autoriser Monsieur le Président à prendre toutes les mesures nécessaires à l'exécution de la présente délibération.*

**ADOPTÉE A L'UNANIMITÉ**

*Transporteur :***CAT - CTM***Convention :***56 tc 15 – 7****N°9****LIGNE KICEO N°24 : ARZON - VANNES****AVENANT N°9**

à la

CONVENTION RELATIVE A LA GESTION ET  
L'EXPLOITATION DE TRANSPORTS PUBLICS  
ROUTIERS INTERURBAINS DE PERSONNES

-----

**Entre les soussignés :**

**Golfe du Morbihan – Vannes agglomération (GMVA)**, représentée par son Président, Monsieur David ROBO agissant en vertu de la délibération n° 6 du Conseil communautaire en date du 16 juillet 2020 et de la délibération n° ... du Conseil communautaire en date du 19 mai 2022, domicilié à cet effet au Parc d'Innovation de Bretagne Sud 2 – 30 rue Alfred Kastler – CS 70206 – 56006 VANNES Cedex,

Ci-après dénommée « L'AUTORITE DELEGANTE »

Et

La **société Compagnie Armoricaine de Transports (CAT) – Etablissement CTM**, Société par Actions Simplifiée au capital de ..... euros, inscrite au Registre du Commerce et des sociétés du MANS sous le numéro ....., représentée par son Directeur, Monsieur Sébastien ANDRIEUX, domicilié à cet effet au siège social sis 43 rue des Frères Lumière – ZA de Kerniol – CS 22138 – 56004 VANNES Cedex.

ci-après dénommée « LE DELEGATAIRE »,

## IL A ETE EXPOSE CE QUI SUIT :

Par un contrat conclu le 24 février 2015 pour prise d'effet au 1<sup>er</sup> septembre 2015, le Département du Morbihan a confié à la CAT la gestion et l'exploitation de la ligne de transport interurbaine de personnes Arzon – Vannes, dénommée initialement ligne TIM n°7 et renommée depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017 ligne Kiceo n°24, dont la consistance, la nature et les modalités d'exécution sont présentées dans le contrat de base et ses annexes, complétées de celles figurant dans les avenants n° 1 à n° 8.

Le présent avenant a pour effet de concrétiser les différentes modifications qui interviennent dans ledit contrat en application de la délibération n°... du Conseil Communautaire de Golfe du Morbihan – Vannes agglomération (GMVA) du 19 mai 2022.

## ARTICLE 1 - OBJET ET DUREE

### OBJET

Cet avenant a pour objet d'une part d'intégrer des renforts de l'offre, hors période estivale, à destination aussi bien des touristes que des actifs et/ou des résidents du territoire communautaire, et d'autre part, d'intégrer les obligations du Délégitaire en matière de qualité du service rendu et ce, suite à une harmonisation de la démarche à l'échelle de l'ensemble des contrats transports gérés par l'Autorité délégante.

### DUREE

Le présent avenant entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022 et à titre rétroactif à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 s'agissant de la démarche qualité.

## ARTICLE 2- RENFORT DE L'OFFRE SUR LA LIGNE REGULIERE

### **2.1. Ajustement n°1**

**Afin de permettre une correspondance SNCF depuis Arzon**, 2 courses existantes ayant initialement pour terminus le PEM de Sarzeau sont prolongées jusqu'à Arzon, et ce du lundi au vendredi de septembre à juin.

Il s'agit des courses :

- 2403 : départ 7h22 de Port Navalo (train pour Paris de 8h30)
- 2418 : départ 18h08 de la gare (train de Paris arrivé à 17h31)

### **2.2. Ajustement n°2**

**Afin d'améliorer la desserte de Noyal centre en heures de pointe au moyen de services réguliers**, 5 courses supplémentaires dont 3 nouvelles soit 2,5 allers/retours supplémentaires sont en passage à Noyal centre, et ce du lundi au vendredi de septembre à juin.

Il s'agit des courses :

- 2403 : passage à Noyal à 7h58 vers Vannes
- 2422 : passage à Noyal à 19h20 vers Arzon
- Courses nouvelles passages à Noyal à

- 19h32 vers Vannes
- 11h59 vers Arzon
- 18h05 vers Arzon

### 2.3. Ajustement n°3

**Afin de permettre un retour vers Vannes pour les actifs travaillant sur la presqu'île de Rhuys jusqu'à 18h30/18h50**, il est créé une course supplémentaire telle que ci-après, et ce du lundi au vendredi de septembre à juin :

- Départ 19h du Port du Crouesty (permettant également correspondance avec le train pour Paris de 20h26)

### 2.4. Ajustement n°4

Afin de fiabiliser les correspondances train/car (amélioration temps d'attente en gare de Vannes et suppression enchaînement de courses tendus initialement entre les courses 2410 et 2411), il est créé deux courses supplémentaires depuis Vannes, et ce du lundi au vendredi de septembre à juin, telles que ci-après :

- Course nouvelle : départ 11h35 de Libération (train arrivée de Paris à 11h28)
- Course nouvelle : départ 17h40 de Libération (train arrivée de Paris à 17h31)

L'intégralité de la nouvelle fiche horaire ainsi construite figure en **annexe 1.1. du présent avenant.**

Le détail des unités d'œuvre supplémentaires figure en **annexe 1.2. du présent avenant.** L'ensemble des ajustements précités induit une augmentation des charges annuelles (sur 215 jours d'exploitation) de 118 638 €HT (valeur actualisée au 1<sup>er</sup> janvier 2022).

Compte tenu des améliorations commerciales notables ainsi apportées à la ligne régulière Kicéo 24, le Déléataire revoit à la hausse ses engagements de recettes pour un montant global de 12 745 €HT (valeur actualisée) décomposées comme mentionné en **annexe 1.3. du présent avenant.**

Au final, l'ensemble des ajustements précités induit une augmentation de la Contribution Forfaitaire d'Exploitation (CFE) de 105 893 €HT (valeur actualisée au 1<sup>er</sup> janvier 2022).

Le compte d'exploitation prévisionnel est modifié en conséquence (**cf annexe 13.1 modifiée**).

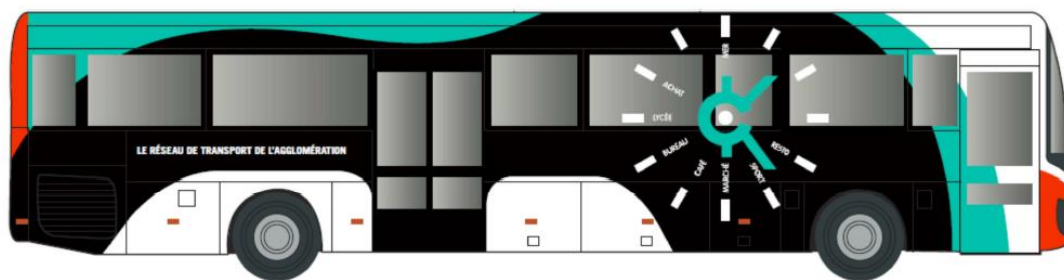
L'offre proposée nécessite en outre l'injection d'un véhicule supplémentaire sur la ligne régulière Kicéo 24 . A noter que GMVA mettra à disposition du Déléataire pour ce véhicule, le système SAEIV requis et ce suivant les mêmes dispositions que celles mentionnées dans l'avenant n°3.

### ARTICLE 3 - MISE AUX COULEURS DE L'AUTOCAR NOUVEAU COULEURS DU RESEAU

Un car supplémentaire acquis par le Délégataire est nécessaire à l'exploitation de la ligne renforcée Kicéo n°24.

Dans la recherche d'une harmonisation de la livrée des véhicules commerciaux exploités sur le réseau Kicéo, vecteur d'image et de communication, une déclinaison poussée de la livrée commerciale urbaine sur les nouveaux cars injectés pour l'exploitation des lignes régulières précitées, est créée et appliquée dès la livraison des autocars.

Projet de livrée :



Sur la base du coût unitaire d'un kit de livrée Kicéo version autocar de ligne régulière, valorisé à 7 000 € HT (pose comprise), le Délégataire procède aux commandes requises qui seront refacturées ensuite à l'Autorité Organisatrice, sur présentation des justificatifs requis (copie factures fournisseurs) par le Délégataire, le coût maximal du versement de l'Autorité délégente ne pouvant dépasser 7 000 € HT (valeur 1<sup>er</sup> janvier 2022).

### ARTICLE 4 - DEMARCHE QUALITE

Les obligations de qualité du service public sont des contraintes imposées par l'autorité délégente et n'ouvrent droit à aucune indemnisation financière de la part de l'autorité délégente au délégataire.

Les obligations de qualité du service public concernant les services commerciaux figurant dans le contrat initial à l'article 20.2.1 sont annulées et remplacées par les dispositions qui suivent, définies à l'issue de la marche à blanc qui s'est déroulée entre octobre 2020 et décembre 2021. Les mesures réalisées durant cette période transitoire ont permis de consolider collégialement la méthode et n'ont donné lieu à aucun déclenchement de pénalités.

La synthèse qui en ressort est présentée ci-après :

| Critères                            | Objectif 2022 | Evolution    |
|-------------------------------------|---------------|--------------|
| <b>Appels Téléphoniques</b>         |               |              |
| Accessibilité                       | 88%           | +1 point/an  |
| Accueil téléphonique                | 98%           |              |
| Information à distance              | 98%           |              |
| <b>Parcours clients</b>             |               |              |
| Attitude et amabilité               | 98%           |              |
| Affichage intérieur                 | 98%           |              |
| Approche véhicule                   | 95%           |              |
| Equipeement                         | 93%           | +1 point/an  |
| Qualité de conduite                 | 98%           |              |
| <b>Point d'Arrêt</b>                |               |              |
| Information au point d'arrêt        | 91%           | +4 points/an |
| Etat et propreté                    | 95%           |              |
| <b>Visite en agence</b>             |               |              |
| Information à l'agence              | 98%           |              |
| Accueil et traitement de la demande | 98%           |              |

L'annexe 9 du contrat initial ainsi modifiée figure en annexe 2 du présent avenant.

L'évolution de la qualité de service est communiquée chaque année par le délégataire à l'autorité délégente.

Les dispositions prévues dans le contrat initial concernant le non-respect des obligations de qualité de service publics pour les services commerciaux sont annulées et remplacées par les dispositions qui suivent, hormis s'agissant des pénalités concernant le non-respect de réalisation de la desserte dont les pénalités mentionnées dans le contrat initial perdurent en l'état.

Le non-respect du niveau de qualité de service défini pour chacune des contraintes de service public sur les services commerciaux entraîne l'application éventuelle d'une pénalité de 500 € HT (valeur 1<sup>er</sup> janvier 2022) par point de différence avec le niveau de contrainte fixé, le montant global des pénalités pour l'ensemble des critères (hors non-respect de réalisation de la desserte) étant de 14 000 € HT (valeur 1<sup>er</sup> janvier 2022) par an (a maxima 7 points d'écart avec le niveau fixé sur les 4 critères précités).

#### ARTICLE 5 - ANNEXES DE L'AVENANT 4

- Annexe 1 : Descriptions de l'offre injectée (en lien avec article 2 présent avenant)

Les annexes du contrat modifiées par le présent avenant sont les suivantes :

- Annexe 2 : Révision de l'Annexe 9 initiale : description de la démarche qualité pour les services commerciaux
- Annexe 3 : Révision de l'Annexe 13.1 : compte d'exploitation prévisionnel révisé
- Annexe 4 : Révision de l'Annexe 13-3

## ARTICLE 6 - PORTEE

Toutes les autres dispositions du contrat demeurent applicables tant qu'elles ne sont pas contraires aux nouvelles dispositions contenues dans le présent avenant, lesquelles prévalent en cas de contradictions.

Fait à Vannes, le  
en un exemplaire original

Pour GMVA,

Pour la Compagnie Armoricaine des  
Transports,

Autorité Délégante

Délégataire

Le Président,

Le Directeur,

David ROBO

Sébastien ANDRIEUX

Transmis en Préfecture

# **ANNEXE 1**

## **Unités d'œuvre supplémentaires**

Projet fiche horaire ligne 24 septembre 2022

| ARZON-VANNES                               |                                        |               |               |                 |                    |             |                 |               |             |               |             |                 |                     |               |             |                          |             |             |             |             |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|--------------------|-------------|-----------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-----------------|---------------------|---------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Codification des Services                  | 2401                                   | 2403          | 2405          | 2407            | 2409               |             | 2411            | 2413          | 2431        | 2415          |             | 2417            | 2419                | new           | 2421        | 2423                     | 2425        | 2429        | 2427        |             |
| JOURS DE CIRCULATION                       | L M Me<br>J V                          | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V S | L M<br>J V S       |             | L M Me<br>J V S | L M Me<br>J V | L           | L M Me<br>J V |             | L M Me<br>J V S | L M Me<br>J V       | L M Me<br>J V | V (1)       | DIMANCHES & JOURS FERIES |             |             |             |             |
| Particularités                             |                                        | EXPRESS       |               | EXPRESS         |                    |             |                 |               |             | EXPRESS       |             |                 | EXPRESS             |               | EXPRESS     |                          |             |             |             |             |
| PORT NAVALO Cinéma                         | 6:35                                   | 7:22          | 7:46          | 9:15            | 11:15              |             | 13:15           | 15:05         | 16:00       |               |             | 17:23           |                     |               | 21:30       | 13:10                    | 16:40       | 18:10       | 19:00       |             |
| ARZON Eglise                               | 6:38                                   | 7:25          | 7:49 (A)      | 9:18(A)         | 11:18              |             | 13:18 (A)       | 15:08         | 16:03       |               |             | 17:26           |                     |               | 21:27       | 13:13                    | 16:43       | 18:13       | 19:03       |             |
| ARZON Le Crouesty Maison du Port           | 6:40                                   | 7:27          | 7:51          | 9:20            | 11:20              |             | 13:20           | 15:10         | 16:05       | 5:05:00 PM    |             | 17:28           | 18:00               | 19:00         | 21:25       | 13:15                    | 16:45       | 18:15       | 19:05       |             |
| ARZON Kerjouanno                           | 6:42                                   | 7:29          | 7:53          | 9:22            | 11:22              |             | 13:22           | 15:12         | 16:07       | 5:07:00 PM    |             | 17:30           | 18:02               | 19:02         |             | 13:17                    | 16:47       | 18:17       | 19:07       |             |
| ARZON Tumiac RD 780 (B)                    | 6:44                                   | 7:31          | 7:55          | 9:24            | 11:24              |             | 13:24           | 15:14         |             |               |             | 17:32           |                     |               |             | 13:19                    | 16:49       |             | 19:09       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS Le Net -(RD 780)        | 6:45                                   | 7:32          | 7:56          | 9:25            | 11:25              |             | 13:25           | 15:15         |             |               |             | 17:33           |                     |               |             | 13:20                    | 16:50       |             | 19:10       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS La Saline ( RD 198)     | 6:47                                   |               | 7:58          |                 | 11:27              |             | 13:27           | 15:17         |             |               |             | 17:35           |                     |               |             | 13:22                    | 16:52       |             | 19:12       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS Les Govelins( RD 198 )  | 6:49                                   |               | 8:00          |                 | 11:29              |             | 13:29           | 15:19         |             |               |             | 17:37           |                     |               |             | 13:24                    | 16:54       |             | 19:14       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS La Villeneuve           | 6:50                                   |               | 8:01          |                 | 11:30              |             | 13:30           | 15:20         |             |               |             | 17:38           |                     |               |             | 13:25                    | 16:55       |             | 19:15       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS Pharmacie ( RD 198 )    | 6:52                                   |               | 8:03          |                 | 11:32              |             | 13:32           | 15:22         |             |               |             | 17:40           |                     |               |             | 13:27                    | 16:57       |             | 19:17       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS Les Serres              | 6:54                                   |               | 8:05          |                 | 11:34              |             | 13:34           | 15:24         |             |               |             | 17:42           |                     |               |             | 13:29                    | 16:59       |             | 19:19       |             |
| SARZEAU Pole Echanges Multimodal           | 6:57                                   | 7:40          | 8:08          | 9:33            | 11:37              |             | 13:37           | 15:27         | 16:16       | 5:18:00 PM    |             | 17:45           | 18:13               | 19:13         | 21:45       | 13:32                    | 17:03       | 18:26       | 19:22       |             |
| SARZEAU Médiathèque                        | 7:00                                   | 7:43          | 8:11          | 9:36            | 11:40              |             | 13:40           | 15:30         | 16:19       | 5:21:00 PM    |             | 17:48           | 18:16               | 19:16         | 21:48       | 13:35                    | 17:06       | 18:29       | 19:25       |             |
| ST COLOMBIER Office de Tourisme -RD 780    | 7:06                                   | 7:49          | 8:24          | 9:42            | 11:46              |             | 13:46           | 15:36         | 16:25       | 5:27:00 PM    |             | 17:54           | 18:22               | 19:22         |             | 13:41                    | 17:12       | 18:35       | 19:31       |             |
| ST ARMEL Clos Salomon                      | 7:09                                   | 7:51          | 8:27          | 9:45            | 11:49              |             | 13:49           | 15:38         | 16:28       | 5:30:00 PM    |             | 17:57           | 18:25               | 19:25         |             | 13:44                    | 17:15       | 18:38       | 19:34       |             |
| LE HEZO Embranchement RD 780               | 7:11                                   | 7:53          | 8:29          | 9:47            | 11:51              |             | 13:51           | 15:40         | 16:30       | 5:32:00 PM    |             | 17:59           | 18:27               | 19:27         |             | 13:46                    | 17:17       | 18:40       | 19:36       |             |
| NOYALO centre                              |                                        | 7:58          | 8:34          | 9:52            |                    |             | 13:56           | 15:45         | 16:35       |               |             |                 | 18:32               | 19:32         |             | 13:51                    |             | 18:45       |             |             |
| THEIX Since                                | 7:17                                   | 8:03          | 8:39          | 9:57            | 11:57              |             | 14:01           | 15:50         | 16:40       | 5:38:00 PM    |             | 18:05           | 18:37               | 19:37         |             | 13:56                    | 17:23       | 18:50       | 19:42       |             |
| VANNES Troadec                             | 7:28                                   | 8:14          | 8:52          | 10:08           | 12:09              |             | 14:14           | 16:01         | 16:53       | 5:50:00 PM    |             | 18:17           |                     |               | 22:12       | 14:09                    | 17:36       | 19:03       | 19:53       |             |
| VANNES Gare Routière (face à la Gare SNCF) | 7:29                                   | 8:15          | 8:53          | 10:09           | 12:10              |             | 14:15           | 16:02         | 16:54       | #####         |             | 18:18           | 19:05               | 20:05         | 22:13       | 14:10                    | 17:37       | 19:04       | 19:54       |             |
| VANNES Place de la Libération              | 7:36                                   | 8:22          | 9:00          | 10:16           | 12:17              |             | 14:22           |               | 17:01       | 5:58:00 PM    |             | 18:25           | 18:52               | 20:12         | 22:20       | 14:17                    |             | 19:11       | 20:01       |             |
| (1) CORESPONDANCES S.N.C.F.                | Départ de Vannes à<br>A destination de | 7:30 Paris    | 8:30 Paris    |                 | 10:26 Paris        | 12:31 Paris |                 | 14:26 Paris   | 16:30 Paris | 17:11 Paris   | 18:30 Paris |                 | 18:52 Paris<br>Vend | 20:26 Paris   | 20:26 Paris |                          | 14:26 Paris | 17:57 Paris | 19:24 Paris | 20:14 Paris |
|                                            |                                        |               |               |                 | 13:01 sam<br>Paris |             |                 | 14:30 V       |             |               | 18:04 V     |                 | 18:30 Paris         |               |             |                          |             |             |             |             |

| VANNES- ARZON                             |                                        |               |               |                 |               |            |               |                 |               |                 |                 |               |               |                 |  |               |             |                          |             |             |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|---------------|------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------|--|---------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|
| Codification des Services                 |                                        | 2400          | 2402          | 2404            | 2406          | 2408       | new           | 2410            | 2412          | 2414            | 2416            | new           | 2418          | 2420            |  | 2422          | 2424        | 2426                     | 2428        | 2430        |
| JOURS DE CIRCULATION                      |                                        | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V S | L M Me<br>J V | L M<br>J V | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V S | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V S | L M Me<br>J V   | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V | L M Me<br>J V S |  | L M Me<br>J V | V (1)       | DIMANCHES & JOURS FERIES |             |             |
| PARTICULARITES                            |                                        |               | EXPRESS       | EXPRESS         | EXPRESS       |            |               |                 |               |                 | 17:07 V 17:28 V |               | EXPRESS       | 18:08 S         |  | EXPRESS       |             |                          |             | EXPRESS     |
| (1) CORRESPONDANCES S.N.C.F.              | En provenance de<br>Arrivée à Vannes à |               |               |                 |               | Paris 9:28 | Paris 11:28   | Paris 11:28     | Paris 13:27   | Paris 15:27     |                 | Paris 17:31   |               |                 |  | Paris 18:36   | Paris 20:28 | Paris 11:28              | Paris 15:27 | Paris 17:28 |
| VANNES Place de la Libération             |                                        | 6:45          | 7:36          | 7:55            | 8:25          | 9:35       | 11:35         | 12:05           | 13:30         | 16:05           | 17:15           | 17:40         | 5:58:00 PM    | 18:05           |  | 18:55         |             | 12:00                    |             |             |
| VANNES Gare Routière (SNCF)               |                                        | 6:55          | 7:46          | 8:05            | 8:15          | 9:45       | 11:45         | 12:15           | 13:40         | 16:15           | 17:30           | 17:50         | #####         | 18:20           |  | 19:05         | 20:40       | 12:10                    | 15:40       | 18:00       |
| VANNES Troadec                            |                                        | 6:56          | 07:47         | 8:06            |               | 9:46       | 11:46         | 12:16           | 13:41         | 16:16           | 17:31           | 17:51         | 6:09:00 PM    | 18:21           |  | 19:06         | 20:41       | 12:11                    | 15:41       | 18:01       |
| THEIX Since                               |                                        | 7:05          | 7:56          | 8:15            | 8:36          | 9:55       | 11:55         | 12:25           | 13:50         | 16:25           | 17:40           | 18:00         | 6:18:00 PM    | 18:30           |  | 19:15         | 20:50       | 12:20                    | 15:50       | 18:10       |
| NOYALO centre                             |                                        |               | 8:01          |                 | 8:41          | 9:59       | 11:59         | 12:30           | 13:55         | 16:30           | 17:45           | 18:05         |               | 18:35           |  | 19:20         |             | 12:25                    |             | 18:15       |
| LE HEZO Embranchement RD 780              |                                        | 7:11          | 8:06          | 8:21            | 8:46          | 10:03      | 12:03         | 12:35           | 14:00         |                 |                 | 18:10         | 6:24:00 PM    |                 |  | 19:25         | 20:56       | 12:30                    | 15:56       | 18:20       |
| LE HEZO Gare routière                     |                                        |               |               |                 |               |            |               |                 |               | 16:34           | 17:50           |               |               | 18:40           |  |               |             |                          |             |             |
| ST ARMEL Mairie                           |                                        |               |               |                 |               |            |               |                 |               | 16:36           | 17:53           |               |               | 18:43           |  |               |             |                          |             |             |
| ST ARMEL Clos Salomon                     |                                        | 7:13          | 8:08          | 8:23            | 8:47          | 10:05      | 12:04         | 12:37           | 14:02         |                 |                 | 18:12         | 6:26:00 PM    |                 |  | 19:27         | 20:58       | 12:32                    | 15:58       | 18:22       |
| ST COLOMBIER Centre                       |                                        |               |               |                 |               |            |               |                 |               | 16:40           | 17:56           |               |               | 18:44           |  |               |             |                          |             |             |
| ST COLOMBIER Office de Tourisme -RD 780   |                                        | 7:16          | 8:11          | 8:26            | 8:50          | 10:08      | 12:07         | 12:40           | 14:05         |                 |                 | 18:15         | 6:29:00 PM    |                 |  | 19:30         | 21:01       | 12:35                    | 16:01       | 18:25       |
| SARZEAU Médiathèque                       |                                        | 7:22          | 8:17          | 8:32            | 8:56          | 10:14      | 12:13         | 12:46           | 14:11         | 16:55           | 18:11           | 18:21         | 6:35:00 PM    | 19:00           |  | 19:36         | 21:07       | 12:41                    | 16:07       | 18:31       |
| SARZEAU Pole Echanges Multimodal          |                                        | 7:24          | 8:19          | 8:34            | 8:58          | 10:16      | 12:15         | 12:48           | 14:13         | 16:57           | 18:12           | 18:23         | 6:37:00 PM    | 19:02           |  | 19:38         | 21:09       | 12:43                    | 16:09       | 18:33       |
| ST GILDAS DE RHUYS Les Serres             |                                        | 7:27          |               |                 |               | 10:18      |               | 12:50           | 14:15         | 16:59           | 18:14           |               | 6:39:00 PM    | 19:04           |  |               | 21:11       | 12:45                    | 16:11       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS Pharmacie ( RD 198 )   |                                        | 7:29          |               |                 |               | 10:21      |               | 12:53           | 14:18         | 17:02           | 18:17           |               | 6:42:00 PM    | 19:07           |  |               | 21:14       | 12:48                    | 16:14       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS La Villeneuve          |                                        | 7:31          |               |                 |               | 10:22      |               | 12:54           | 14:19         | 17:03           | 18:18           |               | 6:43:00 PM    | 19:08           |  |               | 21:15       | 12:49                    | 16:15       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS Les Govelins( RD 198 ) |                                        | 7:32          |               |                 |               | 10:24      |               | 12:56           | 14:21         | 17:05           | 18:20           |               | 6:45:00 PM    | 19:10           |  |               | 21:17       | 12:51                    | 16:17       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS La Saline ( RD 198)    |                                        | 7:34          |               |                 |               | 10:26      |               | 12:58           | 14:23         | 17:07           | 18:22           |               | 6:47:00 PM    | 19:12           |  |               | 21:19       | 12:53                    | 16:19       |             |
| ST GILDAS DE RHUYS Le Net -(RD 780)       |                                        | 7:36          | 8:27          | 8:42            | 10:28         | 12:23      |               | 13:00           | 14:25         | 17:09           | 18:24           | 18:31         | 6:49:00 PM    | 19:14           |  | 19:46         | 21:21       | 12:55                    | 16:21       | 18:41       |
| ARZON Kerjouanno                          |                                        | 7:38          | 8:29          | 8:44            | 10:30         | 12:25      |               | 13:02           | 14:27         | 17:11           | 18:26           | 18:33         | 6:51:00 PM    | 19:16           |  | 19:48         | 21:23       | 12:57                    | 16:23       | 18:43       |
| ARZON Le Crouesty Maison du Port          |                                        | 7:40          | 8:31          | 8:46            | 10:32         | 12:27      |               | 13:04           | 14:29         | 17:13           | 18:28           | 18:32         | 6:53:00 PM    | 19:18           |  | 19:50         | 21:25       | 12:59                    | 16:25       | 18:45       |
| ARZON Eglise                              |                                        | 7:42(A)       |               | 8:48(A)         | 10:34(A)      | 12:29      |               | 13:06(A)        | 14:31         | 17:15           | 18:30           |               | 6:55:00 PM    | 19:20           |  |               | 21:27       | 13:01                    | 16:27       | 18:47       |
| PORT NAVALO Cinéma                        |                                        | 7:45          |               | 8:51            | 10:37         | 12:32      |               | 13:09           | 14:34         | 17:18           | 18:33           |               | 6:58:00 PM    | 19:23           |  |               | 21:30       | 13:04                    | 16:30       | 18:50       |

(1) les arrêts LE CROUESTY MAISON DU PORT et ARZON Eglise sont desservis uniquement dans le sens vers Port Navalo

(A) Le mardi, de 7h00 à 14h00 jour du Marché d'Arzon,l'arrêt Arzon Eglise est transféré à La Maison du Port au Crouesty

(B) Nota : cet arrêt n'est pas desservi dans le sens VANNES-PORT NAVALO, veuillez descendre à l'arrêt "KERJOUANNO".

## Scénario 6

Un moyen supplémentaire

### Descriptif :

Prolongement des courses 2403 et 2418

Desserte de Noyalo centre sur les courses 2403 et 2422

Rajout de 1 aller le soir et 2 retour en journée sur la semaine

#### UO supplémentaire par jour de fonctionnement :

|        |     |      |
|--------|-----|------|
| Heures | COM | 3.83 |
|        | HLP | 1.76 |
|        | TA  | 0.84 |
|        | TI  | 2.48 |

|            |     |       |
|------------|-----|-------|
| Kilomètres | COM | 163.8 |
|            | HLP | 78.12 |

#### UO supplémentaire la période scolaire et sur la période vacances scolaires soit 215 jours :

|        |     |        |
|--------|-----|--------|
| Heures |     | 215    |
|        | COM | 823.45 |
|        | HLP | 378.4  |
|        | TA  | 180.6  |
|        | TI  | 533.2  |

|            |     |         |
|------------|-----|---------|
| Kilomètres | COM | 35217   |
|            | HLP | 16795.8 |

#### Valorisation

|                 |       |                     |
|-----------------|-------|---------------------|
| km              | 0.659 | 34276.4352          |
| Tx Horaire      | 25.15 | 48178.5975          |
| GD CAR          | 16410 | 16410               |
| MS              | 20%   | 19773.00654         |
| <b>Total ht</b> |       | <b>118,638.04 €</b> |

Ticket moyen 1,19 € ht  
Nombre de jours d'exploitation (hors période estivale) 210 Jours

| Description                                               | Engagements recettes HT | Nbre de voyages supp<br>par course | Nbre de voyages supp par<br>description |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| Prolongement courses 2403 et 2418                         | 3,498.60 €              | 7                                  | 14                                      |
| Desserte supplémentaire Noyalo                            | 249.90 €                | 0.5                                | 1                                       |
| Course supplémentaire 19h Port du Crouesty                | 2,998.80 €              | 12                                 | 12                                      |
| Courses supplémentaires Départs Libération 11h35 et 17h40 | 5,997.60 €              | 12                                 | 24                                      |
| <b>Total</b>                                              | <b>12,744.90 €</b>      | 31.5                               | 51                                      |

# **ANNEXE 2**

**Correspondant à l'annexe 9 du  
contrat initial révisée**

## Annexe 9 : contrôle du respect des obligations de Qualité de service pour les services commerciaux

|                                                                                               |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Le management de la qualité .....</b>                                                   | <b>2</b> |
| <b>2. Qualité attendue / Qualité voulue.....</b>                                              | <b>2</b> |
| <b>3. L'obligation de qualité du service public.....</b>                                      | <b>2</b> |
| 3.1. Critère 1 : Respect de réalisation de la desserte.....                                   | 6        |
| 3.1.1 Respect des horaires de départ aux arrêts de régulation (ponctualité des services)..... | 6        |
| 3.1.2 Respect de la réalisation du nombre de courses .....                                    | 7        |
| 3.1.3. Respect de la réalisation de l'itinéraire.....                                         | 7        |
| 3.2. Critère 2 Le respect de la qualité de l'information aux points d'arrêt....               | 8        |
| 3.3. Critère 3 Le respect de la qualité de service à bord des véhicules.....                  | 9        |
| 3.3.1. Etat physique et propreté des véhicules, respect de la charte graphique                | 9        |
| 3.3.2 Le parcours clients (accueil du conducteur et fonctionnement du matériel embarqué)..... | 10       |
| 3.4. Critère 4 La qualité des prestations clientèle (vente et information) ..                 | 12       |
| 3.4.1 L'accueil de la clientèle et rapidité de service en agence .....                        | 12       |
| 3.4.2 L'accueil téléphonique .....                                                            | 13       |

## **1. Le management de la qualité**

Le management de la qualité est intrinsèquement lié aux prérogatives du délégataire, et intégré au projet d'entreprise qui se traduira par :

- L'adhésion du personnel à une charte d'entreprise basée sur la qualité de service rendue au client et à la collectivité ;
- La mise en place de critères de qualité qui seront mesurés sur le terrain afin d'évaluer la qualité réalisée.
- Une communication adéquate sur les résultats obtenus qui mettra en évidence les points forts et les points à améliorer ;
- L'implication du personnel sur les solutions à apporter et les actions correctives à mener.

## **2. Qualité attendue / Qualité voulue**

La qualité permet avant tout de fidéliser les clients actuels mais également d'en conquérir de nouveaux.

Les voyageurs sont associés à la qualité par le biais d'une écoute de leurs attentes et de leur niveau de satisfaction.

La mesure de la qualité de service se situe à deux niveaux :

- L'écart entre la qualité voulue par l'entreprise et la qualité réalisée sur le terrain : c'est la mesure de conformité.
- L'écart entre la qualité perçue par les clients et la qualité attendue par ces derniers : c'est la mesure de perception.

La validité de la mesure de la qualité est conditionnée par le choix d'indicateurs représentatifs et facilement mesurables. Ces critères de qualité sont définis par :

- Le service de référence : c'est l'engagement qualité ou la « promesse client »
- Le niveau d'exigence.

## **3. L'obligation de qualité du service public**

La qualité du service délégué mise en œuvre dans le cadre de la présente annexe retient les critères fondamentaux suivants :

1. le respect de la réalisation de la desserte
2. le respect de la qualité aux points d'arrêts
3. le respect de la qualité de service à bord des véhicules
4. la qualité de la prestation commerciale

Chacune de ces contraintes de service public et des sous-critères associés font l'objet d'une définition :

- Service de référence attendu ;
- Taux de conformité minimum obligatoire ;
- Méthode de contrôle du respect de la qualité du service public. ;
- Echantillon annuel minimum contrôlé ;
- Cas exonérateurs.

#### ► Le service de référence attendu

Les services de références attendus sont déterminés en tenant compte de la Norme européenne EN 13 816 relative aux transports Urbains. La qualité définie par l'Autorité délégante et son opérateur est ainsi établie sur la base de standards nationaux, reconnus et faisant référence dans les Transports Urbains.

#### ► Le taux de conformité minimum obligatoire

Les niveaux d'exigence ou taux de conformité tiennent compte de la norme NF qui est une base fiable pour fixer les niveaux minimums à atteindre pour chacun des critères mais également des résultats obtenus à l'issue de la marche à blanc.

Avant d'engager le processus de façon formelle et financière, une première vague de mesure à « Blanc » réalisée d'octobre 2020 à décembre 2021 a permis d'estimer le niveau « base » de la performance « qualité de service »; Ces mesures ont été faites sans déclenchement de pénalités.

A l'issue de cette marche à blanc, les taux de conformité exigés ont dès lors été arrêtés conjointement par l'Autorité délégante et le délégataire.

Chaque critère a fait l'objet de l'établissement d'une fiche de contrôle type mentionnée [en annexe 9.1.](#)

Les critères « Point d'arrêt » et « Sortie de dépôt / véhicules » ont par ailleurs fait l'objet chacun d'un guide référentiel servant de base méthodologique aux enquêteurs pour l'établissement de la notation ([cf annexes 9.2 et 9.3](#)).

## ► Mesures de la qualité réalisées : principes méthodologiques généraux

**5 points doivent être précisément définis :**

### **Périmètre**

La démarche qualité pour les services commerciaux concerne au global l'ensemble du réseau Kicéo : lignes régulières (urbaines et périurbaines) ainsi que les services de transports à la demande (TAD et TPMR)

### **Echantillonnage**

Les critères de qualité sont mesurés sur la base d'un plan de sondage prédéfini, qui tient compte du poids de chacune des lignes et services (TAD, TPMR...), tous les jours de fonctionnement du réseau du lundi au dimanche y compris les soirées.

### **Principe des contrôles**

Les mesures de la qualité de service sont effectuées conjointement et contradictoirement par des agents ou des prestataires de l'autorité délégante et par le Déléataire, hormis pour les éléments concernant la qualité de l'accueil physique et de l'information embarquée (en agences commerciales, au téléphone et dans les véhicules) lesquels ne seront pas mesurés de manière contradictoire mais uniquement par des agents ou des prestataires de l'autorité délégante.

### **Périodicité des mesures**

Les campagnes de mesure sont trimestrielles.

### **Niveau de référence**

Les niveaux définis en vigueur pour l'année 2022 sont les suivants. A noter que ces derniers ne couvrent pas la thématique du respect de la réalisation de la desserte :

| Critères                            | Objectif 2022 | Evolution    |
|-------------------------------------|---------------|--------------|
| <b>Appels Téléphoniques</b>         |               |              |
| Accessibilité                       | 88%           | +1 point/an  |
| Accueil téléphonique                | 98%           |              |
| Information à distance              | 98%           |              |
| <b>Parcours clients</b>             |               |              |
| Attitude et amabilité               | 98%           |              |
| Affichage intérieur                 | 98%           |              |
| Approche véhicule                   | 95%           |              |
| Equipement                          | 93%           | +1 point/an  |
| Qualité de conduite                 | 98%           |              |
| <b>Point d'Arrêt</b>                |               |              |
| Information au point d'arrêt        | 91%           | +4 points/an |
| Etat et propreté                    | 95%           |              |
| <b>Visite en agence</b>             |               |              |
| Information à l'agence              | 98%           |              |
| Accueil et traitement de la demande | 98%           |              |

### **3.1. Critère 1 : Respect de réalisation de la desserte**

#### **3.1.1 Respect des horaires de départ aux arrêts de régulation (ponctualité des services)**

##### **► Le service de référence**

Sont réputés conformes les véhicules qui partent à l'heure des terminus de chaque ligne et service

- à l'heure
- avec un retard inférieur ou égal à 2 minutes
- Pas de véhicule en avance aux départs des terminus

La mesure est effectuée par rapport à l'heure légale au moment où le véhicule démarre de son arrêt.

##### **► Le niveau d'exigence**

- En heures de pointe : 98 % de conformité
- En heures creuses : 98 % de conformité.

Les heures creuses sont en complémentarité des heures de pointe.

En cas de non-conformité persistante, le délégataire modifiera les horaires de la ligne concernée en conséquence pour que le service client corresponde aux horaires affichés de la ligne.

##### **► La méthode de mesure**

Les contrôles sont effectués à l'aide de l'outil SAEIV.

Tous les services doivent être contrôlés durant l'année

Sont exclues du champ de contrôle les services qui font l'objet de déviation ou de travaux sur leur parcours, les jours de manifestations perturbantes, de conditions de circulation difficiles (neige, verglas...).

### 3.1.2 Respect de la réalisation du nombre de courses

#### ► **Le service de référence**

Toutes les courses indiquées dans le guide horaire doivent être réalisées au cours de la journée.

#### ► **Le niveau d'exigence**

- 98 % de conformité

#### ► **La méthode de mesure**

Suivi en interne par l'autorité délégante ou par un prestataire extérieur mandaté par cette dernière. En l'absence éventuelle d'un SAEIV, le contrôle se fera chaque mois en analysant les réclamations d'une part, mais aussi la main courante à laquelle l'Autorité Délégante devra avoir accès.

Sont exclues du champ de contrôle les services qui font l'objet de déviation ou de travaux sur leur parcours, les jours de manifestations perturbantes, de conditions de circulation difficiles (neige, verglas...).

### 3.1.3. Respect de la réalisation de l'itinéraire

#### ► **Le service de référence**

Les itinéraires doivent être respectés dans leur intégralité chaque jour.

#### ► **Le niveau d'exigence**

- 98 % de conformité

#### ► **La méthode de mesure**

Suivi en interne par l'autorité délégante ou par un prestataire extérieur mandaté par cette dernière. En l'absence éventuelle d'un SAEIV, le contrôle se fera chaque mois en analysant les réclamations d'une part, mais aussi la main courante à laquelle l'Autorité Délégante devra avoir accès.

Sont exclues du champ de contrôle les services qui font l'objet de déviation ou de travaux sur leur parcours, les jours de manifestations perturbantes, de conditions de circulation difficiles (neige, verglas...).

### 3.2. Critère 2 Le respect de la qualité de l'information aux points d'arrêt

#### ► Le service de référence

Tout point d'arrêt du réseau doit disposer des informations suivantes. A noter que seuls les items surlignés sont du ressort direct du délégataire de la ligne Kicéo 24 et pris en compte in fine dans l'application des dispositions contractuelles :

- l'indication du nom de l'arrêt
- le numéro et la destination des lignes qui desservent l'arrêt
- le plan général du réseau (uniquement pour les arrêts équipés d'abris)
- le plan de(s) ligne(s) sur les fiches horaires (Liste des arrêts de chaque ligne en passage, lorsque la place dans le mobilier le permet)
- les horaires en vigueur à chaque point d'arrêt des lignes desservant le point d'arrêt (avec date de validité))
- les tarifs en vigueur
- l'indication « Faire signe au conducteur »
- le sticker en braille
- le nom et l'adresse du dépositaire le plus proche
- les perturbations prévues d'une durée supérieure à 1 jour en cohérence avec le site internet Kicéo

Toute absence d'information pour des raisons échappant à la maîtrise du délégataire, tels que vandalisme, accidents qui endommagent le support d'information, n'est pas pris en compte dans le calcul du taux de présence.

#### ► Le niveau d'exigence

91 % des arrêts contrôlés sont conformes en termes d'information en 2022 (95% en 2023 si objectif de 91% atteint ou dépassé en 2022).

#### ► La méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués contradictoirement par une personne mandatée par l'Autorité délégante et une personne du réseau de l'exploitant.

Le contrôle s'effectue chaque trimestre sur un échantillon d'arrêts par trimestre (poteaux et abris), soit 150 arrêts de lignes régulières, se répartissant sur l'ensemble du réseau Kicéo en théorie de la manière suivante : 125 arrêts du réseau urbain et 25 arrêts du réseau périurbain, par trimestre.

Les arrêts contrôlés seront tirés au sort par l'autorité délégante ou par le prestataire mandaté par ses soins.

Les semaines de changement d'horaires ne peuvent pas être choisies pour période de contrôle.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

### **3.3. Critère 3 Le respect de la qualité de service à bord des véhicules**

#### **3.3.1. Etat physique et propreté des véhicules, respect de la charte graphique**

##### **► Le service de référence**

Le référentiel de propreté porte,

A la sortie du dépôt sur :

- **L'extérieur du véhicule :**
  - état de la carrosserie,
  - propreté de la carrosserie,
  - état des affiches
  - état de la livrée
- **L'intérieur du véhicule :**
  - propreté du poste de conduite
  - propreté des sols,
  - état des sièges,
  - propreté des sièges,
  - propreté des surfaces intérieures non vitrées,
  - propreté des plages arrières
  - propreté des vitres et parois vitrées,

- propreté des barres et poignées de maintien,
- propreté des cadres d'information
- état des affiches
- état des éclairages

### ► Le niveau d'exigence

Extérieur du véhicule : 90 % de conformité en 2022 –(91% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

Intérieur du véhicule : 89% de conformité en 2022 –(90% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

### ► La méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués contradictoirement par une personne mandatée par l'Autorité délégante et une personne du réseau de l'exploitant, à la première sortie du dépôt le matin, selon un tirage aléatoire des bus visités.

Chaque véhicule affecté aux services commerciaux est évalué au moins une fois par an.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

### 3.3.2 Le parcours clients (accueil du conducteur et fonctionnement du matériel embarqué)

#### ► Le service de référence

L'ensemble des points suivants sont évalués :

#### **Attitude et amabilité / Affiche intérieur/ Equipements**

- Accueil/Amabilité
- Regard porté au voyageur montant
- Contrôle de l'ensemble des portes
- Tenue vestimentaire
- Capacité à renseigner le client sur le réseau

- Disponibilité de titres au détail et vente de titres avec rendu monnaie (billet de 10 € maxi)
- Disponibilité du guide horaire et du Règlement intérieur dans le bus à proximité du conducteur (avec Plan du réseau et tarifs)
- Prise de congés
- Etat de fonctionnement de la girouette frontale
- Etat de fonctionnement de la girouette latérale
- Etat de fonctionnement de la girouette arrière
- Etat de fonctionnement du SIV Visuel (Ecran TFT et/ou bandeau lumineux)
- Etat de fonctionnement des valideurs
- Etat de fonctionnement des boutons de demande d'arrêt

### **Qualité de la conduite**

- Respect du code de la route et des autres conducteurs
- Conduite souple, non saccadée (Accélération, freinage, passage des virages et ronds-points en douceur)
- Qualité de la prise en charge PMR
- Respect de l'arrêt
- Accostage du véhicule au trottoir

### **Propreté intérieure**

- Propreté des sol et sièges (en ligne)

### **► Le niveau d'exigence**

Attitude et amabilité du conducteur : 98 % de conformité

Qualité de conduite : 98% de conformité

Affiche intérieur : 98% de conformité

Approche du véhicule : 95% de conformité

Equipement : 93% de conformité en 2022 –(94% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

► **La Méthode de mesure :**

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité délégante. Ils s'effectueront à partir d'un scénario type.

Echantillon : chaque conducteur est évalué au moins une fois par an.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

### **3.4. Critère 4 La qualité des prestations clientèle (vente et information)**

#### **3.4.1 L'accueil de la clientèle et rapidité de service en agence**

La définition de la norme NF Service 286 « services associés » - Gamme « Agences commerciales » - critère « Accueil » est retenue.

► **Le service de référence**

L'ensemble des points suivants sont évalués :

**Information à l'agence**

- Respect des horaires d'ouverture de l'agence
- Disponibilité des documents d'information (plans, guides horaires,...)
- Présentation des perturbations en cours
- Affichage des tarifs
- Affichage du règlement d'utilisation des transports
- Affichage du plan du réseau
- L'agence commerciale comporte les informations suivantes : à l'extérieur, enseigne et logo, horaires et jours d'ouverture

**Accueil et traitement de la demande**

- Accueil des clients
- Tenue vestimentaire
- Délai d'attente
- Pertinence de l'information fournie en réponse aux demandes, en particulier en cas de perturbation

### ► Le niveau d'exigence

Information à l'agence : 98 % de conformité

Accueil et traitement de la demande : 98% de conformité

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

### ► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité délégente. Ils s'effectueront à partir d'un scénario type.

1 mesure par an sera réalisée s'agissant de l'accueil physique du dépôt de la CTM.

## 3.4.2 L'accueil téléphonique

### ► Contexte

Le numéro de téléphone du standard de l'accueil CTM est concerné soit le 02 97 01 22 01.

### ► Le service de référence

Le numéro de téléphone du service de renseignements téléphonique et son amplitude horaire de fonctionnement figurent sur les documents d'information. Il en est de même pour les coordonnées de l'agence commerciale.

Le client est accueilli aimablement.

Les points suivants sont évalués :

### **Accessibilité au service**

- Prise en charge et temps d'attente
- Respect des horaires d'accueil

### **Accueil téléphonique**

- Qualité de la prise d'appel
- Amabilité, disponibilité, politesse
- Expression compréhensible

### **Information à distance**

- Qualité de l'information transmise

### ► Le niveau d'exigence

Accessibilité : 88% de conformité en 2022 (89% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

Accueil téléphonique : 98 % de conformité

Information à distance : 98% de conformité

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

### ► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité délégante, à raison de 1 contrôle par trimestre s'agissant de l'accueil téléphonique de la CTM.

## ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_

Heure de début : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Numéro appelé : ☐ CTMGVA : 02 97 01 22 10

☐ Créaceo : 02 97 01 22 88

☐ CTM : 02 97 01 22 01

☐ Vélocéo : 02 97 01 22 23

☐ Voyages Morio : 02 97 66 77 15

☐ Mobicéo : 02 97 01 22 66

## ACCESSIBILITÉ AU SERVICE

C NC SO

- Prise en charge et temps d'attente (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ 60 s à 2 min (0 pt) ☐ Pas de décroché (attente supérieur à 2 min) (-1 pt)
- Respect des horaires (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Service inaccessible pendant les horaires de fonctionnement (-1 pt)

## ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

CNC SO

- Prise d'appel (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de « Bonjour » (0 pt) ☐ Absence de formule d'accueil (0 pt)  
☐ Absence d'annonce de l'entreprise (-1 pt)
- Amabilité, disponibilité, politesse (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Agent désinvolte (0 pt) ☐ Agressif – incorrect (-1 pt)  
☐ Ton froid – désagréable (0 pt)
- Expression (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Voix inaudible (1 pt) ☐ Termes trop techniques (1 pt)

0 pt si les deux cases sont cochées

## INFORMATION A DISTANCE

C NC SO

- Qualité de l'information transmise (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Information incomplète (1 pt) ☐ Information erronée (-1 pt)  
☐ Absence de proposition (-1 pt)  
☐ Ne prends pas les coordonnées pour réponse ultérieure (-1 pt) Question posée :

---

---

---

Réponse donnée :

---

---

---

- Prise de congés (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de formule prise de congés (0 pt)

## FIN DE CONTRÔLE

Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Observations :

---

---

---

---

---

---

---

N° de l'enquêteur :

### ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_

Ligne : \_\_\_\_\_

Direction : \_\_\_\_\_

Arrêt de montée : \_\_\_\_\_

☐ Urbain ☐ Interurbain ☐ TAD

Heure prévue : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Heure réelle : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

☐ Véhicule non rencontré (prévenir immédiatement GMVA) Présence du client mystère de \_\_\_\_ H \_\_\_\_ à \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

### APPROCHE VEHICULE

N° de parc : \_\_\_\_\_

Immatriculation : \_\_\_\_\_

#### C NC SO

- Girouette frontale (N°/ destination) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Eteinte (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erronée (-1 pt) ☐ Absente (0 pt)
- Girouette latérale (N°/ destination) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Eteinte (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erronée (-1 pt) ☐ Absente (0 pt)
- Accostage au trottoir (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Arrêt obligeant l'utilisateur à mettre le pied sur la chaussée pour descendre (0pt)  
☐ Arrêt impossible compte tenu de la configuration de l'arrêt

### ATTITUDE ET AMABILITE / AFFICHAGE INTERIEUR / EQUIPEMENTS

#### C NC SO

- Accueil / Amabilité (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de Bonjour (0 pt) ☐ Ne répond pas à l'utilisateur (0 pt)
- Regard porté au voyageur montant (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne regarde pas l'utilisateur (0 pt) ☐ Ne regarde pas le titre (0 pt)
- Contrôle de l'ensemble des portes (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne contrôle pas les portes avant ouverture / fermeture (0 pt)  
☐ Coince un client dans les portes (SI) Arrêt du contrôle
- Tenue vestimentaire (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Tenue non conforme (0 pt) ☐ Tenue sale (0 pt) ☐ Tenue débraillée (0 pt)
- Capacité à renseigner le client (2 pts)  
Y compris en cas de situation perturbée ☐ ☐ ☐ ☐ Aucune information donnée (0 pt) ☐ Information incomplète (1 pt)  
☐ Information erronée (-1pt) ☐ Ne sait pas et n'oriente pas le client (-1 pt)
- Capacité à délivrer les titres (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Rendu impossible sur 10€ (0) ☐ Pas d'encaissement (0) ☐ Absence de titre (-1 pt)
- Guide horaire (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Erroné (-1 pt) ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt)
- Règlement intérieur (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Erroné (0 pt) ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt)
- Prise de congés (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence « Au revoir » lorsque le client en a pris l'initiative à la sortie (0 pt)
- SIV Visuel (écran TFT) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) ☐ Illisible (0 pt)  
☐ Information erronée (-1 pt) ☐ Prochain arrêt erroné (-1pt)
- SIV Visuel (bandeau) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (-1 pt)  
☐ N'indique pas le prochain arrêt en temps réel (0 pt)
- SIV Sonore (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) ☐ Inaudible (0 pt) ☐ Erroné (-1 pt)  
☐ N'indique pas le prochain arrêt en temps réel (0 pt)
- Valideurs (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne(ent) pas (0 pt) ☐ Absent(s) (0 pt)
- Boutons de demande d'arrêt (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne (ent) pas (0 pt)

### QUALITÉ DE LA CONDUITE

#### C NC SO

- Respect code de la route (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Limitations vitesse non respectées (-1 pt) ☐ Autre non respect code de la route (-1 pt)  
☐ Téléphone au volant (-1 pt) ☐ Vocabulaire déplacé (0 pt)  
☐ Gestes déplacés (0 pt) ☐ Signalisation non respectée (-1 pt)
- Conduite souple (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Allure inadaptée au profil - environnement du trajet (0 pt)  
☐ Accélération brusque (0 pt) ☐ Freinage brusque (0 pt) ☐ Chute d'un client (SI)  
Arrêt du contrôle
- Prise en charge PMR (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Aucune prise en charge (0 pt) ☐ Démarrage avant installation du client (0 pt)

21. Respect de l'arrêt (2 pts)

☐ ☐ ☐

☐ Prise en charge hors arrêt (0 pt) ☐ Descente en dehors de l'arrêt (0 pt)

☐ Demande non prise en compte par le conducteur bien qu'effectuée suffisamment en amont par le client (0 pt)

22. Respect de la correspondance (Créacéo) (2 pts)

☐ ☐ ☐

☐ Horaire de correspondance non assuré (0 pt)

### PROPRETE INTERIEURE

C NC SO

23. Propreté sol et siège (en ligne) (1 pt)

☐ ☐ ☐

☐ Présence de détritus ou papier (0 pt)

### FIN DE CONTRÔLE

C NC SO

24. Girouette arrière (N° de ligne) (2 pts)

☐ ☐ ☐

☐ Eteinte (0 pt)

☐ Illisible (0 pt)

☐ Erronée (-1 pt)

☐ Absente (0 pt)

Arrêt de descente : \_\_\_\_\_

Heure prévue à l'arrivée : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Heure réelle à l'arrivée : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

**Observations :**

N° de l'enquêteur :

C= Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet

### ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_ Heure de début contrôle : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Ligne : \_\_\_\_\_ ☐ Urbain ☐ Périurbain

Direction : \_\_\_\_\_

Arrêt : \_\_\_\_\_

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Condition de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit

Équipement à l'arrêt : ☐ Absence de structure (poteau et abribus) ☐ Présence de poteau ☐ Présence d'abribus ☐ Marquage au sol

### INFORMATION AU POINT ARRÊT

- |                                                                                                  | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Identification du nom de l'arrêt (1 pt)                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Erroné (-1 pt)                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt : lignes Passantes (1 pt)                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 3. Plan général du réseau (sauf poteau) (1 pt)                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Erroné (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Absence petite croix indiquant position (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Délavé (0 pt)          |
| 4. Plan de(s) ligne(s) (1 pt)                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent(s) (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible(s) (0 pt) <input type="checkbox"/> Erroné(s) (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Absence petite croix indiquant position (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Délavé (0 pt) |
| 5. Horaires en vigueur avec date de validité et (1 pt)                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 6. Tarifs en vigueur (1 pt)                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 7. Indication « Faire signe au conducteur » (1 pt)                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absente (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronée (0 pt)                                                                                                                                                                                                                |
| 8. Sticker en braille (1 pt)                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Dégradé/Décollé (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Erroné (0 pt)                                                                                                                                                               |
| 9. Nom et adresse dépositaire le plus proche (1 pt)                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 10. Perturbations prévues (durée supérieur à 1j) en cohérence avec le site internet Kicéo (1 pt) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absentes (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Obsolètes (0 pt)                                                                                                                                                                                                            |

### ETAT ET PROPRETÉ DU POINT D'ARRÊT

- |                                                    | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. Espace d'attente (banc) (1 pt)                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sale (0 pt) <input type="checkbox"/> Cassé (-1 pt) <input type="checkbox"/> Tagué (0 pt)                                                                                                                                                                                                      |
| 12. Ossatures et / vitres (abris ou poteau) (1 pt) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Cassée (-1 pt) <input type="checkbox"/> Taguée (0 pt) <input type="checkbox"/> Gravée (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Brûlée (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence sticker sauvage (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Tagué / Opaque (0 pt)                                             |
| 13. Cadre d'information (abris) (1 pt)             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Cassé (-1 pt) <input type="checkbox"/> Tagué (0 pt) <input type="checkbox"/> Gravé (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Brûlé (0 pt) <input type="checkbox"/> Détérioré (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Présence humidité (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence peinture/salissure (0 pt) |
| 14. Propreté structure et sol (pour info) (1 pt)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sale (0 pt) <input type="checkbox"/> Détériorée (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                        |
| 15. Vitrophanie accessibilité (1 pt)               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absente (-1 pt) <input type="checkbox"/> Effacée (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                       |

FIN DE CONTRÔLE

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Heure de fin de contrôle : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

**Observations :** Validation agent délégataire: ☐ Oui ☐ Non Validation agent GMVA: ☐ Oui ☐ Non

N° de l'enquêteur :

C= Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet

### ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_ Heure de début contrôle : \_\_\_\_H\_\_\_\_

N° de parc : \_\_\_\_\_

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

### EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

|                                       | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Etat de la carrosserie (4 pts)     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Plus de 2 rayures superficielles visibles à 5 m (-2 pts) <input type="checkbox"/> Caoutchoucs déchirés (-2 pts)<br><input type="checkbox"/> Tôles enfoncées (SI) Arrêt du contrôle<br><input type="checkbox"/> Fibre de verre pare chocs écornée(SI) Arrêt du contrôle<br><input type="checkbox"/> Cadre plaque publicitaire inutilisable (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Pare choc cassé / enfoncé (-1pt) <input type="checkbox"/> Carrosserie enfoncée / fissurée (-1pt)<br><input type="checkbox"/> Coque rétroviseur cassée / fendue (-1pt) <input type="checkbox"/> Feux signalisation défaillants(-1pt) |
| 2. Propreté de la carrosserie (4 pts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Traces de poussière / Boue (-2 pts) <input type="checkbox"/> Impacts de plots visibles à 5m (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Traces de carburant autour du réservoir (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Traces de coulure sur le toit (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Traces noires sur le capot moteur (-1 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. Etat des affiches (1 pt)           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Décollées (0 pt) <input type="checkbox"/> Déchirées (0 pt) <input type="checkbox"/> Sales (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Mal cadrées (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. Livrée (2 pts)                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Dégradée (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronée (0 pt) <input type="checkbox"/> Absente (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### INTÉRIEUR DU VÉHICULE

|                                                                             | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Propreté poste de conduite (1 pt)                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de souillures (0 pt) <input type="checkbox"/> Poussière dans le monnayeur (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. Propreté des sols (2 pts)                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sol non/mal balayé (0 pt) <input type="checkbox"/> Traces de poussière (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence détritus(-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Présence Tags / Graffitis (-1 pt)                                                                                                                                                             |
| 7. Etat des sièges (2 pts)                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sièges déchirés / lacérés / brulés (0 pt) <input type="checkbox"/> Coques tagguées / brûlées (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Tissus / Simili cuirs vandalisés (0 pt) <input type="checkbox"/> Dossiers cassés (SI) Arrêt du contrôle<br><input type="checkbox"/> Sièges ouverts(SI) Arrêt du contrôle <input type="checkbox"/> Dossiers fissurés (0pt) |
| 8. Propreté des sièges (2 pts)                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Assise tâchée / encrassée (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence miettes / grains de sable / papier (1 pt)<br><input type="checkbox"/> Présence de salissures à même de tacher ou abîmer les vêtements client (-1 pt)                                                                                                                                   |
| 9. Propreté des surfaces intérieures non Vitrées (2 pts)                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Surfaces encrassés (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence de traces de coulures (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Autres résidus (tickets..)(1 pt) <input type="checkbox"/> Présence de gravures/tags (0pt)                                                                                                                                            |
| 10. Propreté des plages arrières (1 pt)                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de poussière (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11. Propreté des vitres (latérale, avant Arrière) et parois vitrées (2 pts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de salissure importantes (graisse, doigts, gel, scotch etc..)(0 pt)<br><input type="checkbox"/> Présence de tags / gravures (-1 pt)                                                                                                                                                                                                              |
| 12. Propreté des barres (2 pts)                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sales / Collantes (0 pt) <input type="checkbox"/> Détériorés avec risque de blessure client (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Taguées (-1 pt)                                                                                                                                                                                                           |
| 13. Propreté des cadres d'information (1 pt)                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sales rendant la lecture des informations difficiles (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 14. Etat des affiches (1 pt)                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Décollées (0 pt) <input type="checkbox"/> Déchirées (0 pt) <input type="checkbox"/> Mal cadrées(0 pt) <input type="checkbox"/> Sales(0 pt)                                                                                                                                                                                                                |
| 15. Etat des éclairages (1pt)                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Manquants (0 pt) <input type="checkbox"/> Défaillants (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### FIN DE CONTRÔLE

**Observations :** Validation agent délégataire: ☐ Oui ☐ Non Validation agent GMVA: ☐ Oui ☐ Non ☐ Absent

N° de l'enquêteur :

## ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_ Heure de début : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Lieu : ☐ InfoBus : Place de la république, Vannes

☐ Dépôt CTM : 43 rue des frères Lumières Zone Kerniol, Vannes

☐ Dépôt Voyages Morio : rue du Lann Guinet, Grand Champ

Conditions de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit

## INFORMATION A L'AGENCE

### A l'extérieur

- |                                                   | C                        | NC                       | SO                       |                                         |                                            |                                         |
|---------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. Enseigne et logo (1 pt)                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) | <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) | <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt) |
| 2. Horaires et jours d'ouvertures affichés (1 pt) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) | <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) | <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt) |
| 3. Respect des horaires d'ouverture (2 pts)       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | (0 pt)                                  |                                            |                                         |

### A l'intérieur

- |                                                     |                          |                          |                          |                                            |                                              |                                             |                                               |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 4. Guide horaire et autres documents d'info (2 pts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent(s) (0 pt)  | <input type="checkbox"/> Illisible(s) (0 pt) | <input type="checkbox"/> Erroné(s) (-1 pt)  | <input type="checkbox"/> Incomplet(s) (1 pt)  |
| 5. Perturbation(s) en cours (2 pts)                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absente(s) (0 pt) | <input type="checkbox"/> Illisible(s) (0 pt) | <input type="checkbox"/> Erronée(s) (-1 pt) | <input type="checkbox"/> Incomplète(s) (1 pt) |
| 6. Tarifs (1 pt)                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt)    | <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt)   | <input type="checkbox"/> Erronés (-1 pt)    |                                               |
| 7. Règlement d'utilisation des transports (1 pt)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0 pt)     | <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt)    | <input type="checkbox"/> Erroné (0 pt)      |                                               |
| 8. Plan du réseau (2 pts)                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0 pt)     | <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt)    | <input type="checkbox"/> Erroné (-1 pt)     |                                               |

## ACCUEIL ET TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- |                                         | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                 |                                                       |                                                  |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 9. Accueil des clients (2 pts)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Personnel non disponible (0 pt)                                        | <input type="checkbox"/> Personnel désagréable (0 pt) |                                                  |
|                                         |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> Absence de sourire (0 pt)                                              |                                                       |                                                  |
|                                         |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> Absence de formule de politesse (Bonjour, Au revoir, Merci) (-1 pt)    |                                                       |                                                  |
| 10. Tenue vestimentaire (1 pt)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Tenue non correcte (0 pt)                                              | <input type="checkbox"/> Tenue sale (0 pt)            | <input type="checkbox"/> Tenue débraillée (0 pt) |
| 11. Délai d'attente (2 pts)             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> >5 min (hors début de mois et rentrée scolaire (0 pt)                  | <input type="checkbox"/> > 10 min (-1 pt)             |                                                  |
| 12. Pertinence de l'information (2 pts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Réponse incomplète (1 pt)                                              | <input type="checkbox"/> Réponse erronée (-1 pt)      |                                                  |
|                                         |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> Absence de réponse (-1 pt)                                             |                                                       |                                                  |
|                                         |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> Ne prend pas les coordonnées du client pour réponse ultérieure (-1 pt) |                                                       |                                                  |

Scénario utilisé :

Réponse apportée par l'agent :

## FIN DE CONTRÔLE

Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Observations :

N° de l'enquêteur :

# GUIDE DE L'ENQUETEUR



**GUIDE DE L'ENQUETEUR -  
REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO**

**Contrôle Qualité Contradictoire  
Information Point d'Arrêt**

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

### ENVIRONNEMENT DU CONTROLE

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Date du contrôle : noter le jour de la semaine et la date.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Heure réelle de la mesure                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Numéro de(s) ligne(s) qui passe(nt) à l'arrêt                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nature de l'arrêt : urbain ou interurbain                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Direction de(s) ligne(s) qui passe(nt) à l'arrêt                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nom de l'arrêt                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Temps de la journée : beau, instable, pluie, neige, brouillard                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Condition de contrôle                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Équipement à l'arrêt : les arrêts peuvent être matérialisés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un poteau</li> <li>- un abribus</li> <li>- uniquement un marquage au sol</li> </ul> <p>Présence poteau ; Présence abribus ; Présence marquage au sol<br/>Absence de structure (poteau et abribus)</p> |

## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022  
Reçu en préfecture le 23/05/2022  
Affiché le   
ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

### ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_ Heure de début contrôle : \_\_\_\_ H \_\_\_\_  
Ligne : \_\_\_\_\_ ☐ Urbain ☐ Périurbain  
Direction : \_\_\_\_\_  
Arrêt : \_\_\_\_\_  
Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard  
Condition de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit  
Equipement à l'arrêt : ☐ Absence de structure (poteau et abribus) ☐ Présence de poteau ☐ Présence d'abribus ☐ Marquage au sol



## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - RÉALISATION DE CONTRÔLES QUALITÉ CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

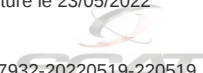
### INFORMATION AU POINT D'ARRÊT

| INFORMATION AU POINT ARRÊT                                                                       |                          |                          |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                  | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1. Identification du nom de l'arrêt (1 pt)                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Erroné (-1 pt)                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt : lignes Passantes (1 pt)                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 3. Plan général du réseau (sauf poteau) (1 pt)                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Erroné (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Absence petite croix indiquant position (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Délavé (0 pt)          |
| 4. Plan de(s) ligne(s) (1 pt)                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent(s) (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible(s) (0 pt) <input type="checkbox"/> Erroné(s) (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Absence petite croix indiquant position (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Délavé (0 pt) |
| 5. Horaires en vigueur avec date de validité et (1 pt)                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 6. Tarifs en vigueur (1 pt)                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 7. Indication « Faire signe au conducteur » (1 pt)                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absente (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronée (0 pt)                                                                                                                                                                                                                |
| 8. Sticker en braille (1 pt)                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absent (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisible (0 pt) <input type="checkbox"/> Dégradé/Décollé (0pt)<br><input type="checkbox"/> Erroné (0 pt)                                                                                                                                                                |
| 9. Nom et adresse dépositaire le plus proche (1 pt)                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absents (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronés (0 pt)                                                                                                                                                                                                               |
| 10. Perturbations prévues (durée supérieur à 1j) en cohérence avec le site internet Kicéo (1 pt) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Absentes (0 pt) <input type="checkbox"/> Illisibles (0 pt) <input type="checkbox"/> Obsolètes (0 pt)                                                                                                                                                                                                            |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                   | Conforme C                                                                           | Non Conforme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nom de l'arrêt                                      | Le nom de l'arrêt est présent, lisible et correct.                                   | <p>Le nom de l'arrêt est absent, illisible ou incorrect.</p> <div>  <p>Nom d'arrêt incorrect<br/>Eglise au lieu de « Place de l'Eglise »</p> </div> <div>  <p>Nom d'arrêt absent</p> </div> <div>  <p>Nom d'arrêt absent</p> </div> |
| 2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt | Le numéro et les destinations desservant l'arrêt sont présentes, visibles et à jour. | <div>  <p>Numéro et indice de ligne absent</p> </div> <div>  <p>Numéro ligne effacé</p> </div> <div>  </div>                                                                                                                     |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022  
Reçu en préfecture le 23/05/2022  
Affiché le   
ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

| Item                                                                   | Conforme C                             | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. Plan général du réseau</b><br><b>Uniquement pour les abribus</b> | Le plan est présent, lisible et à jour | <p><b>Plan de réseau illisible :</b></p> <div> <div> <i>Plan mal positionné dans le cadre partie Est illisible</i>  </div> <div>  <p><i>Présence de sticker masquant une partie du plan</i></p> </div> <div>  <p><i>Fiche horaire masquant le plan</i></p> </div> </div> |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

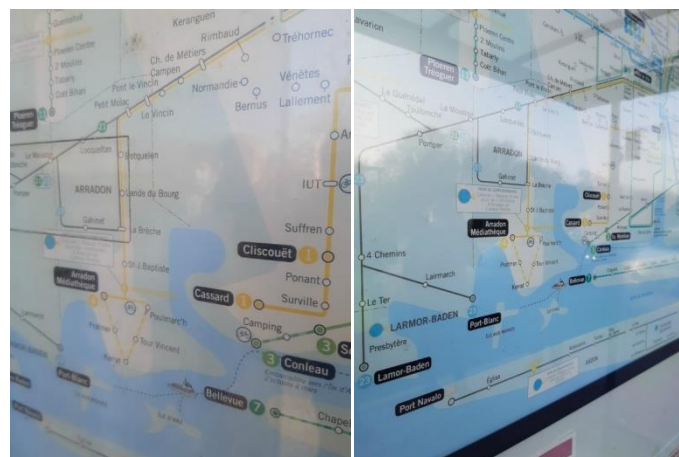
ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

### 3. Plan général du réseau Uniquement pour les abribus

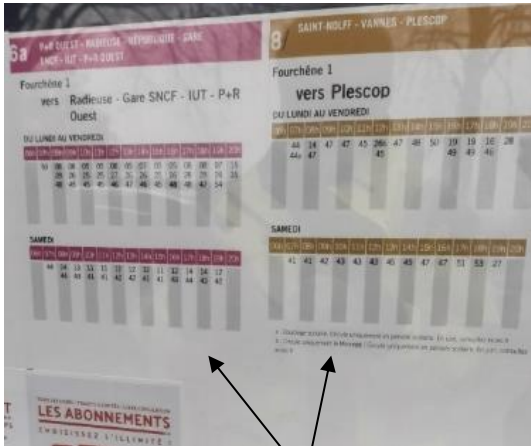
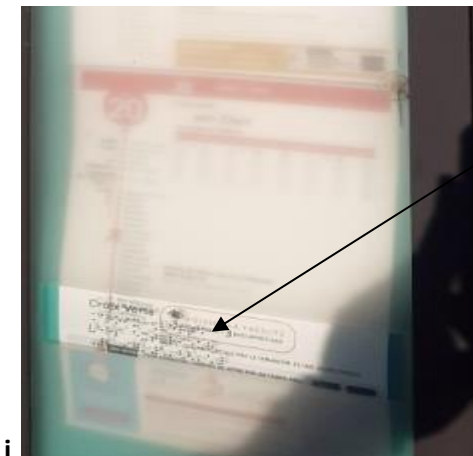
Le plan est présent, lisible et à jour



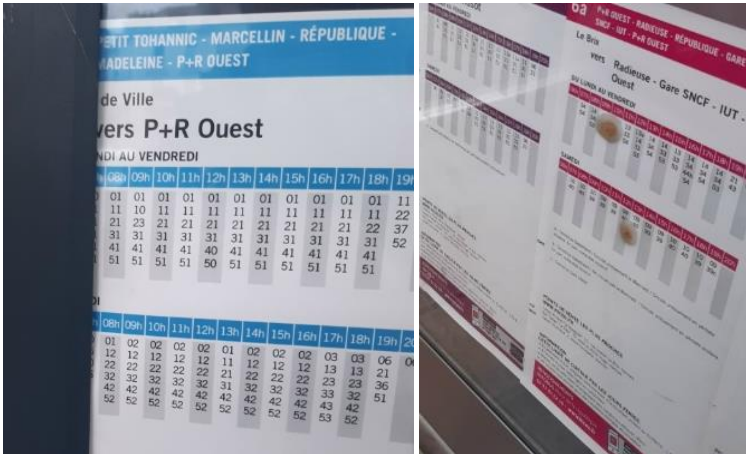
### Plan de réseau délavé :



## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item              | Conforme C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Plan de lignes | <p>Le plan de ligne est présent, lisible et à jour</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> L'absence d'un plan de ligne est jugée acceptation, si et seulement si la place dans le cadre horaire ne permet pas d'afficher l'ensemble des informations. Dans ce cas-là, pas de NC.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Concernant le sticker braille, la situation est jugée acceptable, si et seulement si, la place dans le cadre horaire ne permet pas d'afficher le sticker ailleurs que sur « l'écriture » d'une fiche horaire. Dans ce cas-là, pas de NC.</p> | <p><b>Plan de ligne absent :</b></p>  <p>Plan de ligne absent malgré une place suffisante dans le mobilier</p> <p><b>Plan de réseau illisible :</b></p>  <p>Stickers braille gênant la lecture des horaires alors même qu'il y a de la place dans le mobilier pour ajuster la place de la fiche horaire</p> |

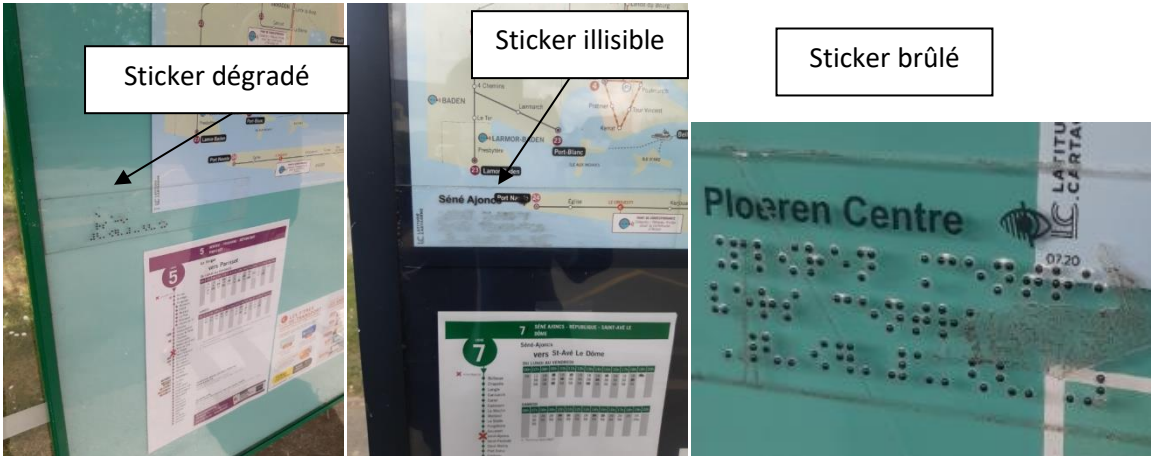
## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                 | Conforme C                                             | Non Conforme NC                                                                                                                                |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4. Plan de lignes</b></p>      | <p>Le plan de ligne est présent, lisible et à jour</p> | <p><b>Croix indiquant la position mal positionnée :</b></p>  |
| <p><b>5. Horaires en vigueur</b></p> | <p>Les horaires sont présents, lisibles et à jour</p>  | <p><b>Horaires illisibles :</b></p>                         |

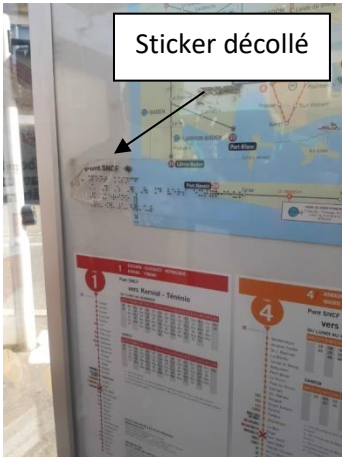
## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                    | Conforme C                                           | Non Conforme NC                                                                                                           |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Tarifs en vigueur                    | Les tarifs sont présents, lisibles et à jour         | <p>Tarifs illisibles :</p>              |
| 7. Indication faire signe au conducteur | Présence de la mention « faire signe au conducteur » | <p>Mention absente ou illisible :</p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                          | Conforme C                                | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. <b>Stickers en braille</b> | Le sticker doit être présent en bon état. | <p><b>Sticker dégradé, illisible :</b></p>  <p><b>Sticker dégradé</b></p> <p><b>Sticker illisible</b></p> <p><b>Sticker brûlé</b></p>  <p><b>Sticker masqué par un autocollant</b></p> |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                   | Conforme C                                | Non Conforme NC                                                                                                        |
|------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Stickers en braille | Le sticker doit être présent en bon état. | <p>Sticker dégradé, illisible :</p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                                       | Conforme C                                                                                       | Non Conforme NC                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>9. Nom et adresse du dépositaire le plus proche</b>                     | Le nom et l'adresse du dépositaire le plus proches doivent être indiquées et correctes           | <p><b>Mention erronée, absente ou illisible :</b></p>  |
| <b>10. Perturbations prévues, en cohérence avec le site internet Kiceo</b> | Indication des perturbations et informations correcte et cohérente par rapport au site web Kiceo |                                                                                                                                          |

## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - RÉALISATION DE CONTRÔLES QUALITÉ CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

### ÉTAT ET PROPRETÉ DU POINT D'ARRÊT

| ÉTAT ET PROPRETÉ DU POINT D'ARRÊT                  |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                    | C                        | NC                       | SO                       |
| 11. Espace d'attente (banc) (1 pt)                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ossatures et / vitres (abris ou poteau) (1 pt) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Cadre d'information (abris) (1 pt)             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Propreté structure et sol (pour info) (1 pt)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Vitrophanie accessibilité (1 pt)               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                  |                                                            |                                        |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sale (0 pt)             | <input type="checkbox"/> Cassé (-1 pt)                     | <input type="checkbox"/> Tagué (0 pt)  |
| <input type="checkbox"/> Cassée (-1 pt)          | <input type="checkbox"/> Taguée (0 pt)                     | <input type="checkbox"/> Gravée (0 pt) |
| <input type="checkbox"/> Brûlée (0 pt)           | <input type="checkbox"/> Présence sticker sauvage (Opt)    |                                        |
| <input type="checkbox"/> Tagué / Opaque (0 pt)   |                                                            |                                        |
| <input type="checkbox"/> Cassé (-1 pt)           | <input type="checkbox"/> Tagué (0 pt)                      | <input type="checkbox"/> Gravé (0 pt)  |
| <input type="checkbox"/> Brûlé (0 pt)            | <input type="checkbox"/> Détérioré (Opt)                   |                                        |
| <input type="checkbox"/> Présence humidité (Opt) | <input type="checkbox"/> Présence peinture/salissure (Opt) |                                        |
| <input type="checkbox"/> Sale (0 pt)             | <input type="checkbox"/> Détériorée (0 pt)                 |                                        |
| <input type="checkbox"/> Absente (-1pt)          | <input type="checkbox"/> Effacée (Opt)                     |                                        |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                                             | Conforme C                                | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11. Espace d'attente</b><br><br>L'espace d'attente est propre et en bon état. |                                           | <p><b>Banc sale, tagué, cassé :</b></p>                                                                                                                       |
| <b>12. Ossatures et / vitres</b><br>Ceci concerne les abris et poteaux           | Les ossatures et vitres sont en bon état. | <p><b>Plexiglas brûlé :</b></p>  <p><b>Présence sticker sauvage</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

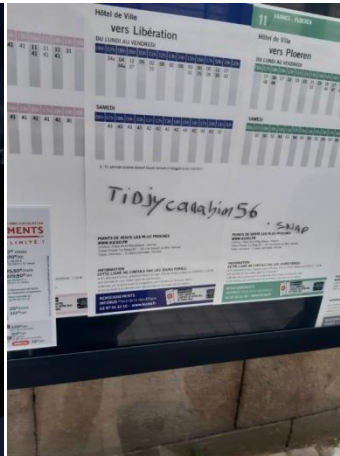
| Item                                                                           | Conforme C                                       | Non Conforme NC                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>12. Ossatures et / vitres</b><br/>Ceci concerne les abris et poteaux</p> | <p>Les ossatures et vitres sont en bon état.</p> | <p>Ossature de l'abri taguée :</p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                                           | Conforme C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>12. Ossatures et / vitres</b><br/>Ceci concerne les abris et poteaux</p> | <p>Les ossatures et vitres sont en bon état.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Une NC est indiquée, si et seulement si la dégradation entraîne un danger ou un risque de blessure avéré pour l'utilisateur.<br/>Une dégradation de structure, sans risque, n'entraînera pas de NC.</p> <p>Exemples ne nécessitant pas de NC :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <p>Vitre gravée</p> <p>Poteau gravé</p> </div> | <p><b>Ossature cassée :</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <p>Toit cassé avec risque de blessure avéré</p> <p>Poteau avec risque de blessure</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <p>Trou au pied du poteau entraînant un risque</p> </div> |

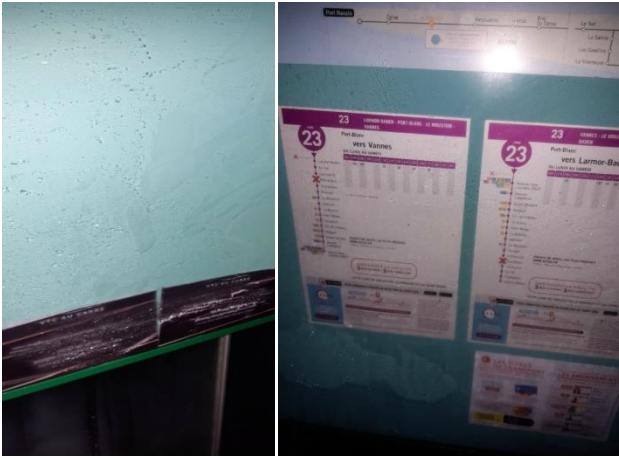
## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022  
Reçu en préfecture le 23/05/2022  
Affiché le  
ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

| Item                                                          | Conforme C                                        | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>13. Cadres d'information</b><br/>(abris uniquement)</p> | <p>Les cadres d'information sont en bon état.</p> | <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"> <p><b>Cadre cassé :</b></p>  </div> <div style="width: 50%;"> <p><b>Cadre tagué :</b></p>  </div> <div style="width: 50%;"> <p><b>Cadre brûlé :</b></p>  </div> <div style="width: 50%;"> <p><b>Cadre gravé :</b></p>  </div> </div> |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022  
Reçu en préfecture le 23/05/2022  
Affiché le   
ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

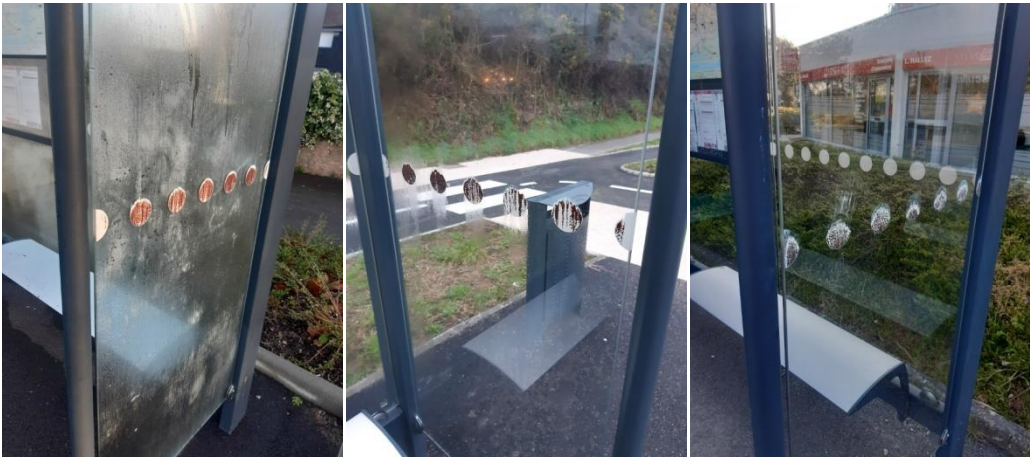
| Item                                                          | Conforme C                                        | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>13. Cadres d'information</b><br/>(abris uniquement)</p> | <p>Les cadres d'information sont en bon état.</p> | <p><b>Présence salissures / peinture :</b></p>  <p><b>Présence humidité :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                                             | Conforme C                                           | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>14. Propreté structure et sol</b><br>(cet item est mesuré à titre informatif) | La structure des arrêts et les sols sont entretenus. | <p><b>Toit Abri sale ou détérioré:</b></p>  <p><b>Sol sale :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022  
Reçu en préfecture le 23/05/2022  
Affiché le   
ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

| Item                          | Conforme C                                  | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Vitrophanie accessibilité | La vitrophanie est présente et en bon état. | <p><b>Vitrophanie absente :</b></p>  <p><b>Vitrophanie effacée :</b></p>  |

# GUIDE DE L'ENQUETEUR



## **Contrôle Qualité Contradictoire Propreté des Véhicules**

## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

### ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

#### ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_ Heure de début contrôle : \_\_\_\_H\_\_\_\_

N° de parc : \_\_\_\_\_

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Date du contrôle : noter le jour de la semaine et la date.

Heure de début :

Numéro de parc :

Temps de la journée : information importante qui peut justifier l'état de certains véhicules.

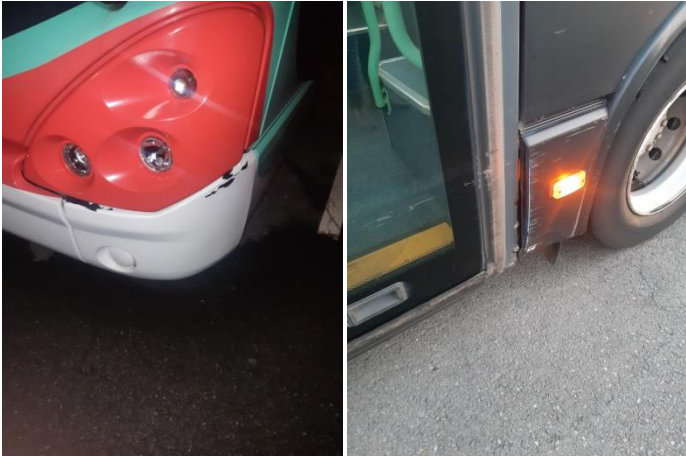
## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

### EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

#### EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

|                                       | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Etat de la carrosserie (4 pts)     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Plus de 2 rayures superficielles visibles à 5 m (-2 pts) <input type="checkbox"/> Caoutchoucs déchirés (-2 pts)<br><input type="checkbox"/> Tôles enfoncées (SI) Arrêt du contrôle<br><input type="checkbox"/> Fibre de verre pare chocs écornée(SI) Arrêt du contrôle<br><input type="checkbox"/> Cadre plaque publicitaire inutilisable (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Pare choc cassé / enfoncé (-1pt) <input type="checkbox"/> Carrosserie enfoncée / fissurée (-1pt)<br><input type="checkbox"/> Coque rétroviseur cassée / fendue (-1pt) <input type="checkbox"/> Feux signalisation défaillants(-1pt) |
| 2. Propreté de la carrosserie (4 pts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Traces de poussière / Boue (-2 pts) <input type="checkbox"/> Impacts de plots visibles à 5m (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Traces de carburant autour du réservoir (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Traces de coulure sur le toit (-1 pt)<br><input type="checkbox"/> Traces noires sur le capot moteur (-1 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. Etat des affiches (1 pt)           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Décollées (0 pt) <input type="checkbox"/> Déchirées (0 pt) <input type="checkbox"/> Sales (0 pt)<br><input type="checkbox"/> Mal cadrées (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. Livrée (2 pts)                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Dégradée (0 pt) <input type="checkbox"/> Erronée (0 pt) <input type="checkbox"/> Absente (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                      | Conforme C | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Etat de la carrosserie |            | <p>Plus de 2 rayures superficielles visibles à 5m :</p>  <p>Caoutchoucs déchirés :</p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                    | Conforme C                                                                                                       | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Etat de la carrosserie</b></p> | <p>L'aspect extérieur de chaque véhicule doit être en bon état. Aucun impact ou éraflure sur la carrosserie.</p> | <p><b>Pare choc cassé / enfoncé :</b></p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div> |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                    | Conforme C                                                                                                       | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Etat de la carrosserie</b></p> | <p>L'aspect extérieur de chaque véhicule doit être en bon état. Aucun impact ou éraflure sur la carrosserie.</p> | <p><b>Carrosserie enfoncée / fissurée :</b></p>  <p><b>Coque rétroviseur cassée / fendue :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                        | Conforme C                                                                                                                            | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>2. Propreté de la carrosserie</b></p> | <p>Le véhicule ne présente aucune trace de poussière, de boue, de multiples et/ou importantes traces de plots visibles à 5 mètres</p> | <p><b>Traces de boue / poussière :</b></p>  <p><b>Impacts de plots visibles à 5m :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                 | Conforme C                                                            | Non Conforme NC                                                                                                                      |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2. Propreté de la carrosserie</b> | Le véhicule ne présente aucune trace de carburant autour du réservoir | <p>Traces de carburant autour du réservoir :</p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                 | Conforme C                                                                  | Non Conforme NC                                                                     |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Etat des affiches | Les affiches sont intactes, propres et l'information est lisible.           |   |
| 3. Livrée            | La livrée est présente, conforme à la charte graphique et sans dégradation. |  |

## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

### INTERIEUR DU VEHICULE

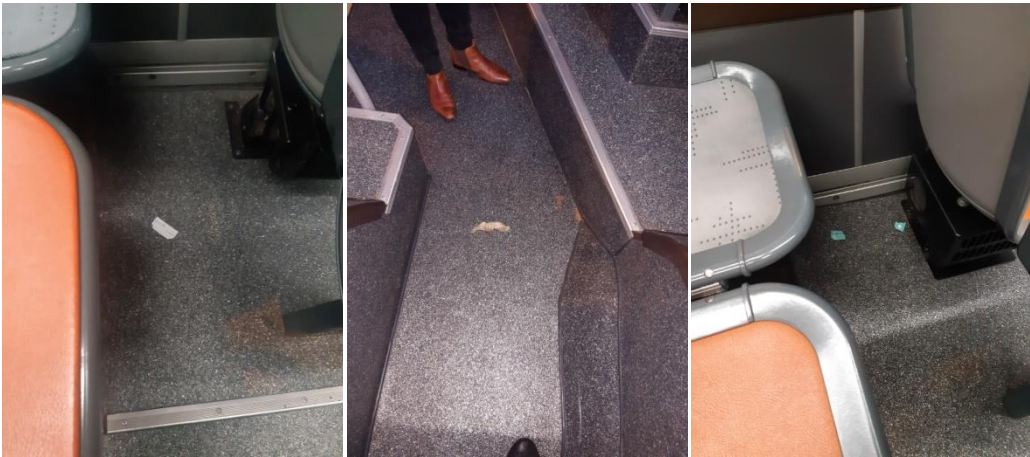
| INTÉRIEUR DU VÉHICULE                                                       |                          |                          |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | C                        | NC                       | SO                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. Propreté poste de conduite (1 pt)                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de souillures (0 pt) <input type="checkbox"/> Poussière dans le monnayeur (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. Propreté des contremarches (1 pt)                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Traces de poussière (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence détritus (-1pt)                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7. Propreté des sols (2 pts)                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sol non/mal balayé (0 pt) <input type="checkbox"/> Traces de poussière (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence détritus(-1 pt) <input type="checkbox"/> Présence Tags / Graffitis (-1 pt)                                                                                                                                                          |
| 8. Etat des sièges (2 pts)                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sièges déchirés / lacérés / brulés (0 pt) <input type="checkbox"/> Coques tagguées / brûlées (0 pt) <input type="checkbox"/> Tissus / Simili cuirs vandalisés (0 pt) <input type="checkbox"/> Dossiers cassés (SI) Arrêt du contrôle <input type="checkbox"/> Sièges ouverts(SI) Arrêt du contrôle <input type="checkbox"/> Dossiers fissurés (0pt) |
| 9. Propreté des sièges (2 pts)                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Assise tâchée / encrassée (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence miettes / grains de sable / papier (1 pt) <input type="checkbox"/> Présence de salissures à même de tacher ou abîmer les vêtements client (-1 pt)                                                                                                                                |
| 10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées (2 pts)                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Surfaces encrassés (0 pt) <input type="checkbox"/> Présence de traces de coulures (0 pt) <input type="checkbox"/> Autres résidus (tickets.)(1 pt) <input type="checkbox"/> Présence de gravures/tags (0pt)                                                                                                                                          |
| 11. Propreté des plages arrières (1 pt)                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de poussière (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12. Propreté des vitres (latérale, avant Arrière) et parois vitrées (2 pts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de salissure importantes (graisse, doigts, gel, scotch etc..)(0 pt) <input type="checkbox"/> Présence de tags / gravures (-1 pt)                                                                                                                                                                                                           |
| 13. Etat des barres (2 pts)                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sales / Collantes (0 pt) <input type="checkbox"/> Détériorés avec risque de blessure client (-1 pt) <input type="checkbox"/> Taguées (-1 pt)                                                                                                                                                                                                        |
| 14. Propreté des cadres d'information (1 pt)                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sales rendant la lecture des informations difficiles (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 15. Etat des affiches (1 pt)                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Décollées (0 pt) <input type="checkbox"/> Déchirées (0 pt) <input type="checkbox"/> Mal cadrées(0 pt) <input type="checkbox"/> Sales(0 pt)                                                                                                                                                                                                          |
| 16. Etat des éclairages (1pt)                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Manquants (0 pt) <input type="checkbox"/> Défaillants (0 pt)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                             | Conforme C                                                                                                  | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Propreté du poste de conduite | Le tableau de bord est propre, sans poussières.<br>Le monnayeur est propre, sans poussière, ni débris.      | <p>Présence de souillure :</p>  <p>Poussière dans le monnayeur :</p>   |
| 5. Propreté des contremarches    | Les contremarches sont balayées et ne présentent pas de trace de passages et/ou de poussière, ni de débris. |                                                                                                                                                         |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022  
Reçu en préfecture le 23/05/2022  
Affiché le   
ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE

| Item                 | Conforme C                                                                                          | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Propreté des sols | Aucun déchet ne subsiste sur le sol. Le sol est propre sans traces (passages ou tags) ni poussière. | <p><b>Sol non / mal balayé :</b></p>  <p><b>Présence de débris :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                 | Conforme C                                                                                                                                                                                                               | Non Conforme NC                                                                                                                 |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Propreté des sols |                                                                                                                                                                                                                          | <p>Présence tags et graffitis :</p>           |
| 8. Etat des sièges   | <p>Les sièges sont en bon état, sans lacération, ni trou.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Une NC est indiquée pour les sièges, si et seulement si la dégradation est majeure et nuit à l'image du réseau.</p> | <p>Sièges déchirés / lacérés / brûlés :</p>  |

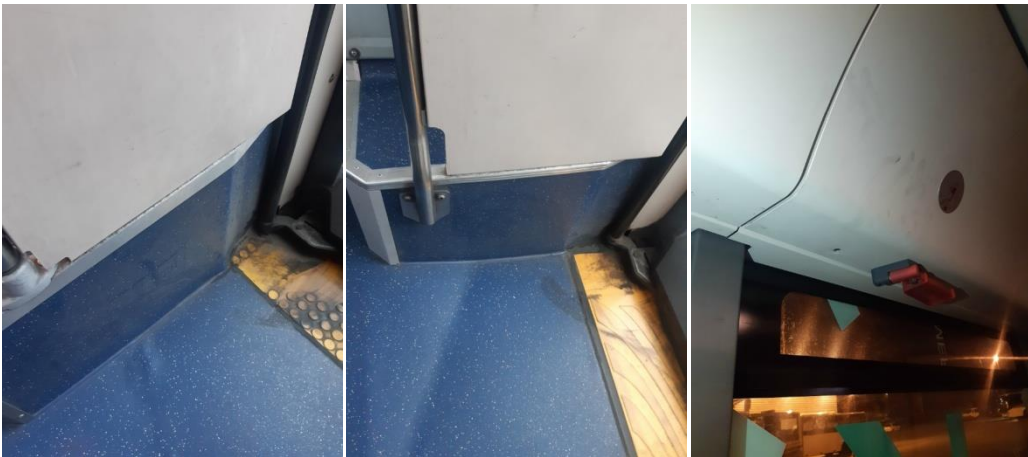
## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item               | Conforme C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Etat des sièges | <p><input checked="" type="checkbox"/> Une NC est indiquée pour les sièges, si et seulement si la dégradation entraîne un danger ou un risque de blessure avéré pour l'usager.</p> <p>Une dégradation « mineure », sans risque pour l'usager, n'entraînera pas de NC.</p> <p>Exemple d'état ne nécessitant pas une NC :</p>  | <p><b>Coques taguées / brûlées :</b></p>  <p><b>Assise ou dossier fissuré :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                   | Conforme C                                                | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9. Propreté des sièges | Aucun déchet, ni traces ne sont visibles sur les assises. | <p><b>Assises tâchées / encrassées :</b></p>  <p><b>Présence miettes / grains de sable / papier :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                            | Conforme C                                                                          | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées</b></p> | <p>Sur les parois, aucune trace ni tag ou autocollant, ni de poussières noires.</p> | <p><b>Surfaces encrassés :</b></p>  <p><b>Présence de traces de coulures :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                            | Conforme C                                                                       | Non Conforme NC                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées</b></p> | <p>Aucune présence de débris (tickets, journaux, bouteilles, papiers etc...)</p> | <p><b>Autres résidus (tickets) :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                                     | Conforme C                                                                    | Non Conforme NC                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées</b> | Aucune présence de gravure, pas de spectre de tags ou de trace d'autocollant. | <p>Présence de gravures / tags :</p>  |
| <b>11. Propreté des plages arrière</b>                   | La plage arrière est propre, sans poussière ni débris (tickets, papier etc..) |                                      |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

| Item                                             | Conforme C                                                                                                                        | Non Conforme NC                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12. Propreté des vitres et parois vitrées</b> | <p>Les vitres sont propres et ne présentent pas de salissures importantes (doigts, graisse) ainsi que de gravures ou de tags.</p> | <p><b>Présences de salissures importantes :</b></p>  <p><b>Présence de tags / gravures :</b></p>  |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

|                                                     |                                                                                                                      |                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>13. Etat des barres</b></p>                   | <p>Les barres sont propres, non taguée et ne présentent pas de détérioration risquant une blessure pour l'usager</p> | <p><b>Présences de salissures / barres collantes :</b></p> <p><b>Barres détériorées avec risque de blessure :</b></p> <p><b>Barres taguées</b></p> |
| <p><b>14. Propreté des cadres d'information</b></p> | <p>Les cadres d'information sont propres et lisibles</p>                                                             | <p><b>Présence de salissures rendant la lecture difficile :</b></p>                                                                                |
| <p><b>15. Etat des affiches</b></p>                 | <p>Les affiches sont propres et lisibles</p>                                                                         | <p><b>Affiches décollées :</b></p> <p><b>Affiches déchirées :</b></p> <p><b>Affiches mal cadrées :</b></p> <p><b>Affiches sales :</b></p>          |

## GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

|                                       |                                                                      |                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>16. Etat des éclairages</b></p> | <p>Les éclairages sont présents et en bon état de fonctionnement</p> | <p>Eclairage manquant :</p> <p>Eclairage défaillant :</p>  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# **ANNEXE 3**

**Correspondant à l'annexe 13.1 du  
contrat initial révisée**

**ANNEXE 13-1 - COMPTE D'EXPLOITATION prévisionnel annuel (en € HT)**

| SOLUTION                                     | S0-Scol<br>BASE scolaire | S0-Voy<br>BASE Voyageurs |                                                                                                 |
|----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>COÛTS DE PRODUCTION</b>                   | <b>560 035</b>           | <b>524 949</b>           |                                                                                                 |
| <b>VEHICULES (Amortissements )</b>           | <b>123 278</b>           | <b>53 157</b>            | Ajout d'un Car commercial supplémentaire                                                        |
| <i>nombre de cars</i>                        | <i>10,4</i>              | <i>4,1</i>               |                                                                                                 |
| <b>KILOMETRES (roulage)</b>                  | <b>187 678</b>           | <b>219 871</b>           |                                                                                                 |
| <i>nombre de km</i>                          | <i>271 997</i>           | <i>318 657</i>           | Offre supplémentaire (52000km) et Suppression de doublages 6700km (lissage de la fréquentation) |
| <b>PERSONNEL DE CONDUITE</b>                 | <b>249 079</b>           | <b>251 921</b>           |                                                                                                 |
| <i>nbre ETP conduite</i>                     | <i>7,97</i>              | <i>8,03</i>              |                                                                                                 |
| <i>nbre d'heures de conduite totales</i>     | <i>13 151</i>            | <i>13 301</i>            | Offre supplémentaire (1915 heures) et suppression de doublages (215 h)                          |
| <b>FRAIS GENERAUX</b>                        | <b>118 715</b>           | <b>94 240</b>            |                                                                                                 |
| Personnel de structure                       | 35 702                   | 26 934                   |                                                                                                 |
| Immobilier                                   | 18 473                   | 13 937                   |                                                                                                 |
| Frais de gare routière                       |                          | 1 121                    |                                                                                                 |
| Information, promotion, communication        | 13 412                   | 12 605                   | Livree véhicule + installation machine ERG                                                      |
| Assurances                                   | 12 683                   | 10 667                   | 1 véhicule en +                                                                                 |
| Impôts et taxes                              | 21 995                   | 16 593                   |                                                                                                 |
| Autres frais généraux                        | 16 450                   | 12 383                   |                                                                                                 |
| <b>MARGE et aléas</b>                        | <b>14 849</b>            | <b>6 598</b>             |                                                                                                 |
|                                              |                          |                          | -                                                                                               |
|                                              |                          |                          | -                                                                                               |
| <b>CHARGES (HT)</b>                          | <b>693 599 €</b>         | <b>625 787 €</b>         |                                                                                                 |
|                                              |                          |                          |                                                                                                 |
| <b>RECETTES (HT)</b>                         | <b>693 599 €</b>         | <b>625 787 €</b>         |                                                                                                 |
| Recettes Commerciales voyageurs (HT)         |                          | 83 286                   | Engagements recettes + 12744 € + Objectifs de fréquentation après COVID                         |
| Participations familiales scolaires          | 56 761                   |                          |                                                                                                 |
| GMVA Contribution forfaitaire d'exploitation |                          | 542 501,0 €              | CF + 105888 € + actu janvier 2022 2,35%                                                         |
| GMVA Compensations Abonnés Scolaires         | 464 250                  |                          | Objectif augmentation des scolaires après COVID                                                 |
| GMVA Ex abonné Ligne TIM/abo - 26 ans        | 172 588                  |                          |                                                                                                 |

# **ANNEXE 4**

**Correspondant à l'annexe 13.3 du  
contrat initial révisée**

**ANNEXE 13 : RELATIONS FINANCIERES****ANNEXE 13-3 : CONTRIBUTION FORFAITAIRE  
D'EXPLOITATION**

Transporteur :

**CAT-CTM**

Convention

**56 TC 15- 7**

Avenant

**9 – situation n°1**

Effet au

**1<sup>er</sup> septembre 2022****Annexe 13-3**

La contribution forfaitaire d'exploitation mensuel est égale à 1/12<sup>ème</sup> du montant annuel hors taxe. Elle est arrondie à l'euro le plus proche.

| Date d'effet                           | Montant<br>(€HT/mois) | Evolution                                                                                                         | Observations                                           |
|----------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| juillet 2014                           | 28 006                |                                                                                                                   | Conditions économiques de remise des offres            |
| 1 <sup>er</sup> septembre 2015         | 28 357                | <b>+ 351 €</b>                                                                                                    | Pupitre ERG sur cars B (5)                             |
| 1 <sup>er</sup> septembre 2015         | 28 189                | <b>-0.59%</b>                                                                                                     | Conditions économiques du début d'exécution du contrat |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2016           | 27 893                | -1,05%                                                                                                            | Actualisation des prix                                 |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2017           | 28 250                | +1,28%                                                                                                            | Actualisation des prix                                 |
| 24 avril 2017                          | 29 013                | +2,70%                                                                                                            | Actualisation des prix                                 |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2018           | 29 135                | +0,42%                                                                                                            | Actualisation des prix                                 |
| 14 mai 2018                            | 29 502                | +1,26%                                                                                                            | Actualisation des prix                                 |
| 1 <sup>er</sup> septembre 2018         | 33 595                | + 3 702 € partie fixe perte recettes (avenant 4 art.4)<br>+ 391 € suppression double emploi car (avenant 4 art.5) |                                                        |
| A compter mise en place du SAEIV Light |                       | + 248 € (valeur 1 <sup>er</sup> janvier 2019)                                                                     | SAEIV : abonnement Data et licence                     |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2019           | 34 173                | + 1,72%                                                                                                           |                                                        |
| 23 avril 2019                          | 33 961                | - 0,62%                                                                                                           | Actualisation des prix                                 |
| 7 juillet 2019                         | 35 435                | + 1 474 €                                                                                                         | Renfort offre commerciale                              |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2020           | 35 899                | +1,31 %                                                                                                           | Actualisation des prix                                 |
| 1 <sup>er</sup> septembre 2020         | 35 135                | -2,13 %                                                                                                           | Actualisation des prix                                 |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2021           | 35 497                | +1,03 %                                                                                                           | Actualisation des prix                                 |
| 26 avril 2021                          | 36 015                | +1,46 %                                                                                                           | Actualisation des prix                                 |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2022           | 36 861                | +2,35 %                                                                                                           | Actualisation des prix                                 |
| <b>1<sup>er</sup> septembre 2022</b>   | <b>45 685</b>         | <b>+ 8 824 €</b>                                                                                                  | <b>Renfort offre commerciale</b>                       |

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519\_DEL18-DE