

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

Affiché le 23/05/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

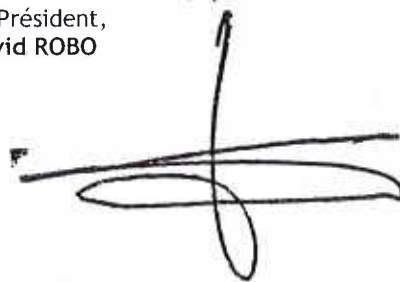
ID : 056-200067932-20220519-220519_DE19-DE

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 final upward stroke, positioned to the right of the printed name 'David ROBO'.

-19-

SEANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 19 MAI 2022

MOBILITE

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC KICEO

Ligne Kicéo 25 GRAND-CHAMP/VANNES - AVENANT N° 9

Monsieur Denis BERTHOLOM présente le rapport suivant :

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

Le présent avenant décrit ainsi les conditions de mise en œuvre effective de la démarche qualité, à l'issue de la marche à blanc définies 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 25 exploitée par les VOYAGES MORIO, dont le projet est joint en annexe.

Cet avenant entrera en vigueur au 1^{er} 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

Affiché le 23/05/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DE19-DE



Transporteur :

VOYAGES MORIO

Convention :

56 tc 16 – 2

N°9

Date d'effet :

1^{er} janvier 2022

LIGNE Kiceo 25 : GRAND-CHAMP – VANNES

AVENANT N°9

à la

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

Affiché le 23/05/2022

Entre les soussignés :

Golfe du Morbihan – Vannes agglomération (GMVA), représentée par son Président, Monsieur Pierre 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 VOYAGES MORIO**, SAS, inscrite au Registre du Commerce et des sociétés sous le numéro 87787690400013, représentée par son Directeur, Monsieur Damien KERRAND, domiciliée à cet effet au siège social sis ZA de Lann Guinet – 56390 GRAND CHAMP

ci-après dénommée « LE DELEGATAIRE »,

IL A ETE EXPOSE CE QUI SUIT :

Par un contrat conclu le 29 février 2016 pour prise d'effet au 1^{er} septembre 2016, le Département du Morbihan a confié à Voyages MORIO la gestion et l'exploitation de la ligne de transport interurbaine de personnes Grand-Champ – Vannes, dénommée initialement ligne TIM n°2 et renommée depuis le 1^{er} juillet 2017 ligne Kiceo n°25, 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 annexes de mise à jour du contrat (Annexes 13-3, 13-4 et 13-5 effet au 1^{er} septembre 2016) transmises par le Département à Voyages MORIO le 13 mars 2017 et des annexes figurant dans l'avenant n°2 et celles figurant dans les avenants n°3 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'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 titre rétroactif à compter du 1^{er} janvier 2022.

ARTICLE 2- DEMARCHE QUALITE

Les obligations de qualité du service public sont des contraintes imposées par l'autorité délégante et n'ouvrent droit à aucune indemnisation financière de la part de l'autorité délégante 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
Appels Téléphoniques		
Accessibilité	88%	+1 point/an
Accueil téléphonique	98%	
Information à distance	98%	
Parcours clients		
Attitude et amabilité	98%	
Affichage intérieur	98%	
Approche véhicule	95%	
Equipeement	93%	+1 point/an
Qualité de conduite	98%	
Point d'Arrêt		
Information au point d'arrêt	91%	+4 points/an
Etat et propreté	95%	
Visite en agence		
Information à l'agence	98%	
Accueil et traitement de la demande	98%	

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

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

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^{er} 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^{er} janvier 2022) par an (a maxima 7 points d'écart avec le niveau fixé sur les 4 critères précités).

ARTICLE 3 - ANNEXES DE L'AVENANT 9

L'annexe du contrat modifiée par le présent avenant est la suivante :

- Annexe 9 : description de la démarche qualité pour les services commerciaux

ARTICLE 4 - 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,
Autorité Délégante

Pour Voyages MORIO,
Délégataire

Le Président,

Le Directeur,

David ROBO

Damien KERRAND

Transmis en Préfecture

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL19-DE

ANNEXE

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

1. Le management de la qualité	2
2. Qualité attendue / Qualité voulue.....	2
3. L'obligation de qualité du service public.....	2
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 Délégataire, 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
Appels Téléphoniques		
Accessibilité	88%	+1 point/an
Accueil téléphonique	98%	
Information à distance	98%	
Parcours clients		
Attitude et amabilité	98%	
Affichage intérieur	98%	
Approche véhicule	95%	
Equipement	93%	+1 point/an
Qualité de conduite	98%	
Point d'Arrêt		
Information au point d'arrêt	91%	+4 points/an
Etat et propreté	95%	
Visite en agence		
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 25 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 délégante. Ils s'effectueront à partir d'un scénario type.

1 mesure par an sera réalisée s'agissant de l'accueil physique du dépôt des Voyages Morio.

3.4.2 L'accueil téléphonique

► Contexte

Le numéro de téléphone du standard de l'accueil des Voyages Morio est concerné soit le 02 97 66 77 15.

► 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 délégente, à raison de 1 contrôle par trimestre s'agissant de l'accueil téléphonique des Voyages Morio.

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

ETAT ET PROPRETÉ DU POINT D'ARRÊT

- | | C | NC | SO | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 11. Espace d'attente (banc) (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Sale (0 pt) ☐ Cassé (-1 pt) ☐ Tagué (0 pt) |
| 12. Ossatures et / vitres (abris ou poteau) (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Cassée (-1 pt) ☐ Taguée (0 pt) ☐ Gravée (0 pt)
☐ Brûlée (0 pt) ☐ Présence sticker sauvage (0 pt)
☐ Tagué / Opaque (0 pt) |
| 13. Cadre d'information (abris) (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Cassé (-1 pt) ☐ Tagué (0 pt) ☐ Gravé (0 pt)
☐ Brûlé (0 pt) ☐ Détérioré (0 pt)
☐ Présence humidité (0 pt) ☐ Présence peinture/salissure (0 pt) |
| 14. Propreté structure et sol (pour info) (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Sale (0 pt) ☐ Détériorée (0 pt) |
| 15. Vitrophanie accessibilité (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absente (-1 pt) ☐ 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_DEL19-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)	☐	☐	☐	☐ Plus de 2 rayures superficielles visibles à 5 m (-2 pts) ☐ Caoutchoucs déchirés (-2 pts) ☐ Tôles enfoncées (SI) Arrêt du contrôle ☐ Fibre de verre pare chocs écornée(SI) Arrêt du contrôle ☐ Cadre plaque publicitaire inutilisable (-1 pt) ☐ Pare choc cassé / enfoncé (-1pt) ☐ Carrosserie enfoncée / fissurée (-1pt) ☐ Coque rétroviseur cassée / fendue (-1pt) ☐ Feux signalisation défaillants(-1pt)
2. Propreté de la carrosserie (4 pts)	☐	☐	☐	☐ Traces de poussière / Boue (-2 pts) ☐ Impacts de plots visibles à 5m (-1 pt) ☐ Traces de carburant autour du réservoir (-1 pt) ☐ Traces de coulure sur le toit (-1 pt) ☐ Traces noires sur le capot moteur (-1 pt)
3. Etat des affiches (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Décollées (0 pt) ☐ Déchirées (0 pt) ☐ Sales (0 pt) ☐ Mal cadrées (0 pt)
4. Livrée (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Dégradée (0 pt) ☐ Erronée (0 pt) ☐ Absente (0 pt)

INTÉRIEUR DU VÉHICULE

	C	NC	SO	
5. Propreté poste de conduite (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Présence de souillures (0 pt) ☐ Poussière dans le monnayeur (0 pt)
6. Propreté des sols (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sol non/mal balayé (0 pt) ☐ Traces de poussière (0 pt) ☐ Présence détritiques(-1 pt) ☐ Présence Tags / Graffitis (-1 pt)
7. Etat des sièges (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sièges déchirés / lacérés / brulés (0 pt) ☐ Coques tagguées / brûlées (0 pt) ☐ Tissus / Simili cuirs vandalisés (0 pt) ☐ Dossiers cassés (SI) Arrêt du contrôle ☐ Sièges ouverts(SI) Arrêt du contrôle ☐ Dossiers fissurés (0pt)
8. Propreté des sièges (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Assise tâchée / encrassée (0 pt) ☐ Présence miettes / grains de sable / papier (1 pt) ☐ Présence de salissures à même de tacher ou abîmer les vêtements client (-1 pt)
9. Propreté des surfaces intérieures non Vitrées (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Surfaces encrassés (0 pt) ☐ Présence de traces de coulures (0 pt) ☐ Autres résidus (tickets..)(1 pt) ☐ Présence de gravures/tags (0pt)
10. Propreté des plages arrières (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Présence de poussière (0 pt)
11. Propreté des vitres (latérale, avant Arrière) et parois vitrées (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Présence de salissure importantes (graisse, doigts, gel, scotch etc..)(0 pt) ☐ Présence de tags / gravures (-1 pt)
12. Propreté des barres (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sales / Collantes (0 pt) ☐ Détériorés avec risque de blessure client (-1 pt) ☐ Taguées (-1 pt)
13. Propreté des cadres d'information (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Sales rendant la lecture des informations difficiles (0 pt)
14. Etat des affiches (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Décollées (0 pt) ☐ Déchirées (0 pt) ☐ Mal cadrées(0 pt) ☐ Sales(0 pt)
15. Etat des éclairages (1pt)	☐	☐	☐	☐ Manquants (0 pt) ☐ 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) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absents (0 pt) | ☐ Illisibles (0 pt) | ☐ Erronés (0 pt) |
| 2. Horaires et jours d'ouvertures affichés (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absents (0 pt) | ☐ Illisibles (0 pt) | ☐ Erronés (0 pt) |
| 3. Respect des horaires d'ouverture (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | (0 pt) | | |

A l'intérieur

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

ACCUEIL ET TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- | | C | NC | SO | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|---|--|
| 9. Accueil des clients (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Personnel non disponible (0 pt) | ☐ Personnel désagréable (0 pt) | |
| | | | | ☐ Absence de sourire (0 pt) | | |
| | | | | ☐ Absence de formule de politesse (Bonjour, Au revoir, Merci) (-1 pt) | | |
| 10. Tenue vestimentaire (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Tenue non correcte (0 pt) | ☐ Tenue sale (0 pt) | ☐ Tenue débraillée (0 pt) |
| 11. Délai d'attente (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ >5 min (hors début de mois et rentrée scolaire (0 pt) | ☐ > 10 min (-1 pt) | |
| 12. Pertinence de l'information (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Réponse incomplète (1 pt) | ☐ Réponse erronée (-1 pt) | |
| | | | | ☐ Absence de réponse (-1 pt) | | |
| | | | | ☐ 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



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
Équipement à l'arrêt : les arrêts peuvent être matérialisés par: - un poteau - un abribus - uniquement un marquage au sol Présence poteau ; Présence abribus ; Présence marquage au sol Absence de structure (poteau et abribus)

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_DEL19-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 - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

INFORMATION AU POINT D'ARRÊT

INFORMATION AU POINT ARRÊT				
	C	NC	SO	
1. Identification du nom de l'arrêt (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent (0pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (-1 pt)
2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt : lignes Passantes (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
3. Plan général du réseau (sauf poteau) (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (0 pt) ☐ Absence petite croix indiquant position (0 pt) ☐ Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt) ☐ Délavé (0 pt)
4. Plan de(s) ligne(s) (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent(s) (0 pt) ☐ Illisible(s) (0 pt) ☐ Erroné(s) (0 pt) ☐ Absence petite croix indiquant position (0 pt) ☐ Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt) ☐ Délavé (0 pt)
5. Horaires en vigueur avec date de validité et (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
6. Tarifs en vigueur (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
7. Indication « Faire signe au conducteur » (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absente (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erronée (0 pt)
8. Sticker en braille (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Dégradé/Décollé (0pt) ☐ Erroné (0 pt)
9. Nom et adresse dépositaire le plus proche (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
10. Perturbations prévues (durée supérieur à 1j) en cohérence avec le site internet Kicéo (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absentes (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ 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.	Le nom de l'arrêt est absent, illisible ou incorrect.  <i>Nom d'arrêt incorrect Eglise au lieu de « Place de l'Eglise »</i>  <i>Nom d'arrêt absent</i>  <i>Nom d'arrêt absent</i>
2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt	Le numéro et les destinations desservant l'arrêt sont présentes, visibles et à jour.	 <i>Numéro et indice de ligne absent</i>  <i>Numéro ligne effacé</i> 

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

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

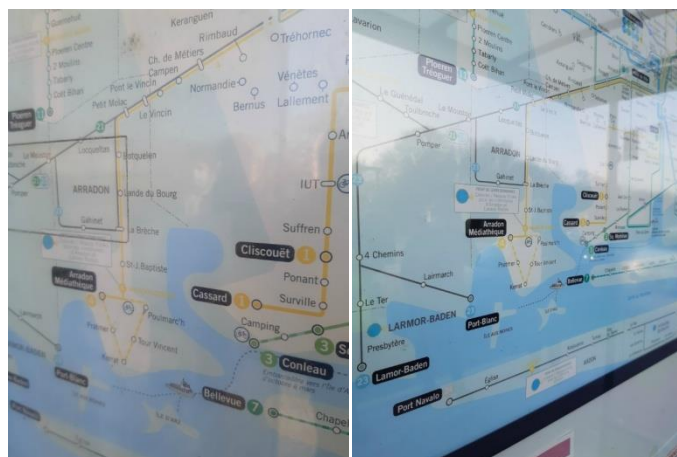
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

3. Plan général du réseau Uniquement pour les abribus

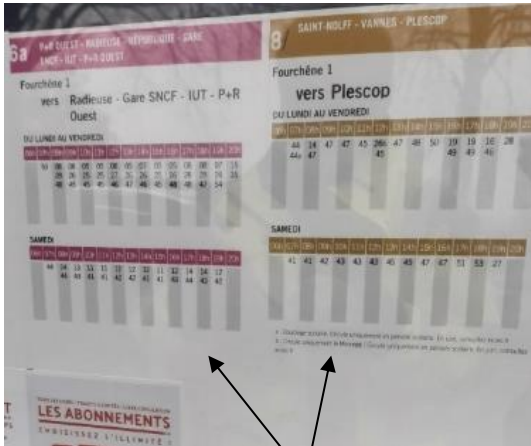
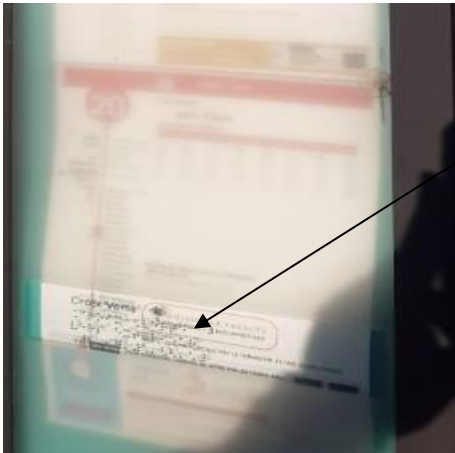
Le plan est présent, lisible et à jour



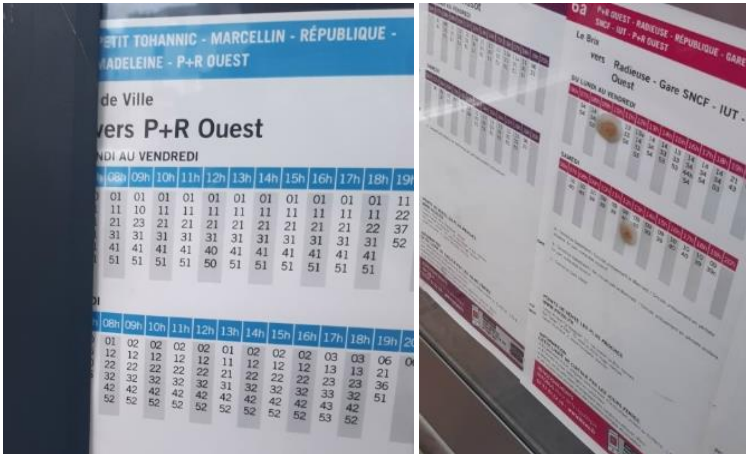
Plan de réseau délavé :



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

Item	Conforme C	Non Conforme NC
4. Plan de lignes	Le plan de ligne est présent, lisible et à jour ☒ 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. ☒ 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.	Plan de ligne absent :  Plan de ligne absent malgré une place suffisante dans le mobilier Plan de réseau illisible :  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

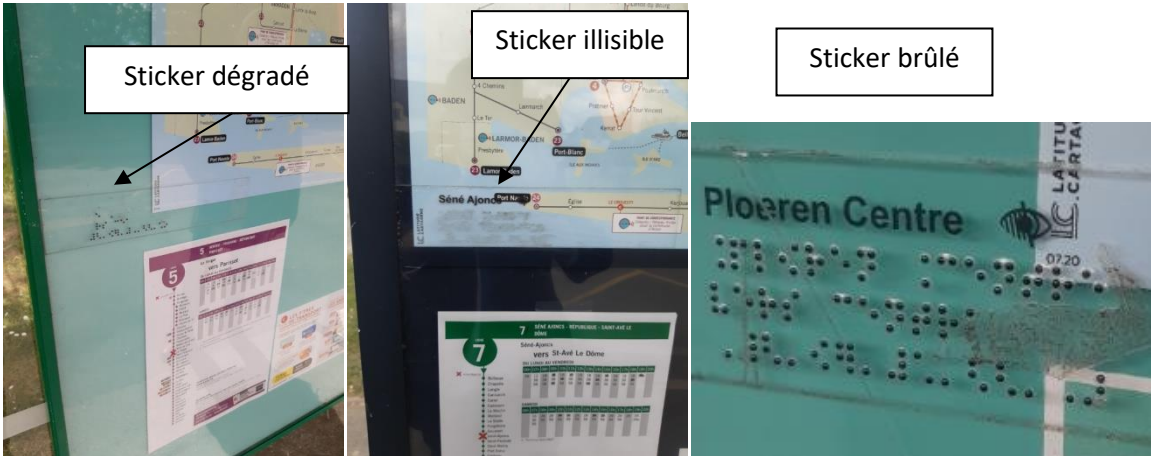
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

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

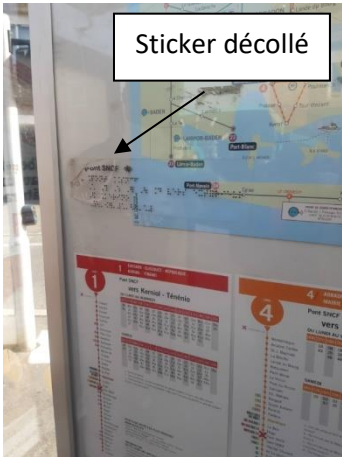
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

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

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.	Sticker dégradé, illisible :  Sticker masqué par un autocollant 

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.	Sticker dégradé, illisible : 

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

Item	Conforme C	Non Conforme NC
9. Nom et adresse du dépositaire le plus proche	Le nom et l'adresse du dépositaire le plus proches doivent être indiquées et correctes	Mention erronée, absente ou illisible : 
10. Perturbations prévues, en cohérence avec le site internet Kiceo	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)	☐	☐	☐
12. Ossatures et / vitres (abris ou poteau) (1 pt)	☐	☐	☐
13. Cadre d'information (abris) (1 pt)	☐	☐	☐
14. Propreté structure et sol (pour info) (1 pt)	☐	☐	☐
15. Vitrophanie accessibilité (1 pt)	☐	☐	☐

☐ Sale (0 pt)	☐ Cassé (-1 pt)	☐ Tagué (0 pt)
☐ Cassée (-1 pt)	☐ Taguée (0 pt)	☐ Gravée (0 pt)
☐ Brûlée (0 pt)	☐ Présence sticker sauvage (Opt)	
☐ Tagué / Opaque (0 pt)		
☐ Cassé (-1 pt)	☐ Tagué (0 pt)	☐ Gravé (0 pt)
☐ Brûlé (0 pt)	☐ Détérioré (Opt)	
☐ Présence humidité (Opt) ☐ Présence peinture/salissure (Opt)		
☐ Sale (0 pt)	☐ Détériorée (0 pt)	
☐ Absente (-1pt)	☐ Effacée (Opt)	

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

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

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

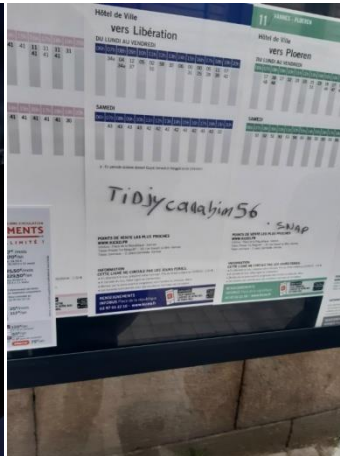
Item	Conforme C	Non Conforme NC
12. Ossatures et / vitres Ceci concerne les abris et poteaux	Les ossatures et vitres sont en bon état.	Ossature de l'abri taguée : 

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

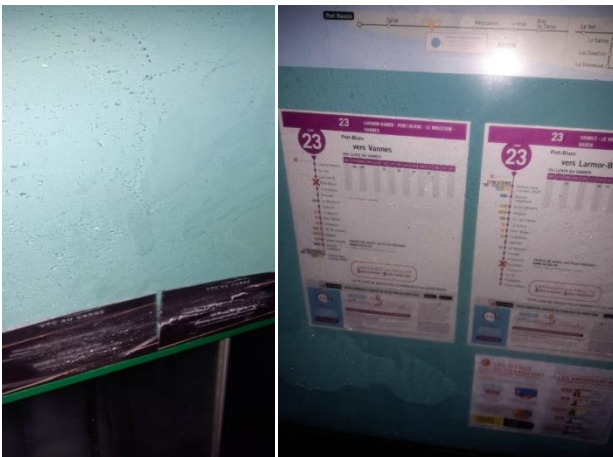
Item	Conforme C	Non Conforme NC
12. Ossatures et / vitres Ceci concerne les abris et poteaux	Les ossatures et vitres sont en bon état. ☒ Une NC est indiquée, si et seulement si la dégradation entraîne un danger ou un risque de blessure avéré pour l'utilisateur. Une dégradation de structure, sans risque, n'entraînera pas de NC. Exemples ne nécessitant pas de NC :  Vitre gravée  Poteau gravé	Ossature cassée :  Toit cassé avec risque de blessure avéré  Poteau avec risque de blessure  Trou au pied du poteau entraînant un risque

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_DEL19-DE

Item	Conforme C	Non Conforme NC
13. Cadres d'information (abris uniquement)	Les cadres d'information sont en bon état.	Cadre cassé :  Cadre tagué :  Cadre brûlé :  Cadre gravé : 

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

Item	Conforme C	Non Conforme NC
13. Cadres d'information (abris uniquement)	Les cadres d'information sont en bon état.	Présence salissures / peinture :  Présence humidité : 

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

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

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_DEL19-DE

Item	Conforme C	Non Conforme NC
15. Vitrophanie accessibilité	La vitrophanie est présente et en bon état.	Vitrophanie absente :  Vitrophanie effacée : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR



Contrôle Qualité Contradictoire Propreté des Véhicules

GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - RÉALISATION DE CONTRÔLES QUALITÉ 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.

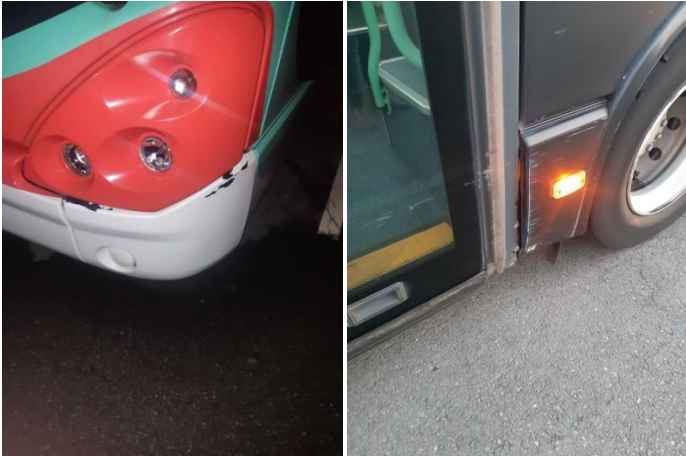
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

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

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

Item	Conforme C	Non Conforme NC
1. Etat de la carrosserie	L'aspect extérieur de chaque véhicule doit être en bon état. Aucun impact ou éraflure sur la carrosserie.	Pare choc cassé / enfoncé : 

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

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

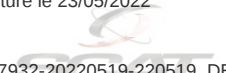
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

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

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

Item	Conforme C	Non Conforme NC
2. Propreté de la carrosserie	Le véhicule ne présente aucune trace de carburant autour du réservoir	Traces de carburant autour du réservoir : 

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_DEL19-DE

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

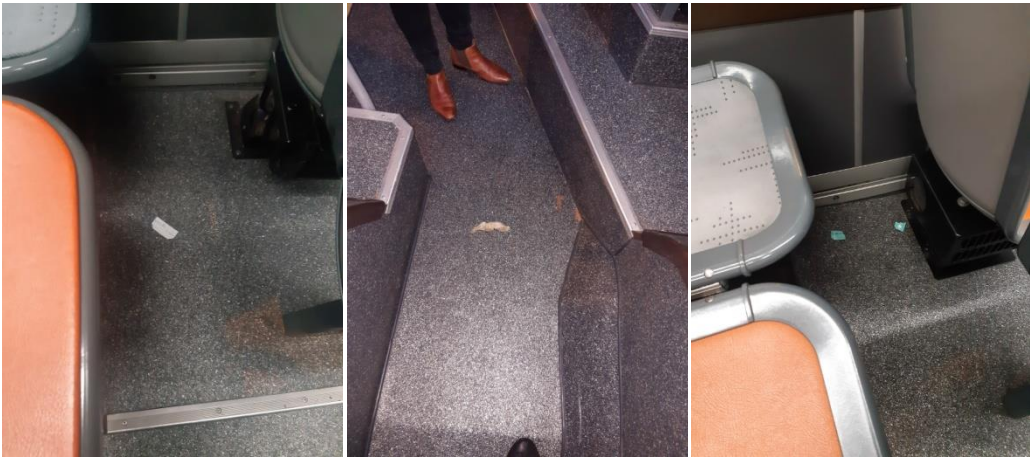
INTERIEUR DU VEHICULE

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

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

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.	Sol non / mal balayé :  Présence de détritrus : 

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

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

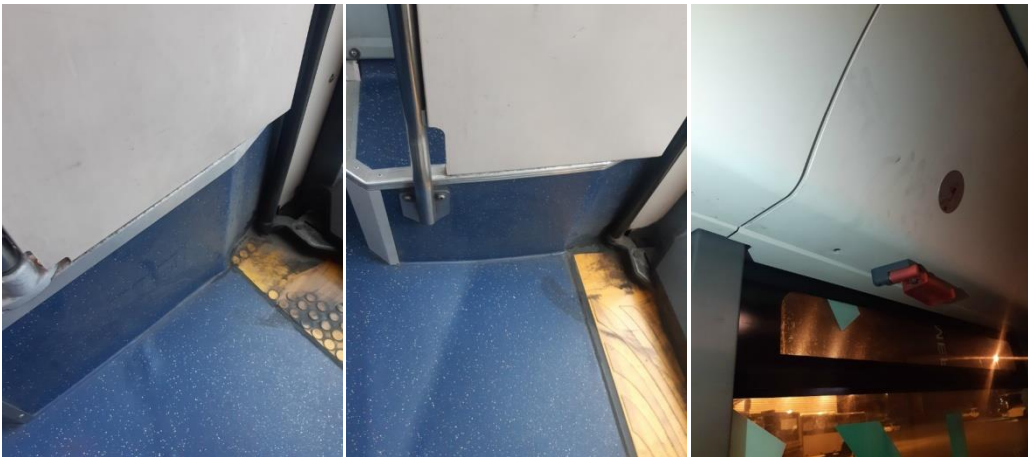
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
8. Etat des sièges	☒ 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. Une dégradation « mineure », sans risque pour l'usager, n'entraînera pas de NC. Exemple d'état ne nécessitant pas une NC : 	Coques taguées / brûlées :  Assise ou dossier fissuré : 

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.	Assises tâchées / encrassées :  Présence miettes / grains de sable / papier : 

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

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

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

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

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

Item	Conforme C	Non Conforme NC
10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées	Aucune présence de gravure, pas de spectre de tags ou de trace d'autocollant.	Présence de gravures / tags : 
11. Propreté des plages arrière	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
12. Propreté des vitres et parois vitrées	Les vitres sont propres et ne présentent pas de salissures importantes (doigts, graisse) ainsi que de gravures ou de tags.	Présences de salissures importantes :  Présence de tags / gravures : 

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

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

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

16. Etat des éclairages	Les éclairages sont présents et en bon état de fonctionnement	Eclairage manquant : Eclairage défaillant : 
---------------------------------------	--	--

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