

## ANNEXE 20. Qualité de service

Le référentiel en vigueur est joint au dossier. La présente annexe fait état de la qualité de service attendue par Laval Agglomération à travers une série d'indicateurs de suivi auxquels l'exploitant doit se soumettre.

Dans le cadre de sa réponse, le candidat est invité à prendre en compte les indicateurs proposés et à formuler, s'il le souhaite, ses propositions sur les items de mesure, la conformité (ou non-conformité) et le calcul des mesures.

Dans le cadre de la présente procédure, un temps spécifique lors des négociations sera prévu sur ce dossier afin d'arrêter les différents points de la qualité de service.

De même, une marche à blanc sera réalisée au début de la DSP avec l'ensemble des protagonistes concernés afin de clarifier les différents éléments et avoir un référentiel commun et partagé.

### Principes généraux

#### 1) Gestion de la qualité de service

Laval Agglomération, Autorité Organisatrice de la Mobilité au sein de son ressort territorial, attache une grande importance à la qualité du service public de transport urbain rendu tant aux utilisateurs occasionnels qu'aux utilisateurs réguliers et abonnés.

La gestion de la démarche qualité, durant les années couvertes par le présent contrat, doit donner la priorité à :

- la mise en œuvre d'un suivi rigoureux de l'exploitation du réseau TUL ;
- la fidélisation des usagers actuels et futurs.

Ce document décrit l'ensemble des exigences nécessaires et attendues pour assurer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Le délégataire s'engage au respect des seuils et objectifs définis pour chaque critère qui précise le contenu et leurs éléments constitutifs (objectifs, modes opératoires de mesure, etc...).

La non-atteinte des objectifs fixés par le présent document donnera lieu à l'application de pénalités conformément à la présente annexe.

Le Déléguant peut contrôler à tout moment ce niveau de qualité sans délai de prévenance auprès du délégataire.

Le délégataire s'engage à corriger les dysfonctionnements observés à l'issue des résultats observés dans les plus brefs délais.

#### 2) Principes de mesure

Les indicateurs de qualité proviennent de trois sources principales :

- les statistiques issues du SAEIV (complétées par les données de main courante pour les courses non suivies) pour les indicateurs de disponibilité et de régularité, fournies par le Déléguant avec possibilité de contrôle par l'Autorité Organisatrice ou son représentant désigné ;
- les déclarations d'accidents fournies par le Déléguant,
- des campagnes de contrôle à découvert ou par client-mystère, diligentées par l'Autorité organisatrice à son entière initiative, sur un échantillon de courses, d'arrêts, et de lieux d'accueil du public. Ces contrôles sont à la charge de l'Autorité organisatrice. Toutefois, le Déléguant peut intégrer dans ce dispositif ses propres besoins de contrôle externe, dans le cadre de procédures

de certification ou de son propre contrôle qualité, auquel cas le cahier des charges de la prestation de contrôle est défini conjointement et son financement est partagé selon des modalités librement négociées.

- Le nombre de contrôles pouvant donner lieu à l'application de pénalités est limité à quatre par an et par indicateur.

Chaque relevé prévisionnel de pénalités est présenté préalablement au Délégué, qui dispose de deux semaines pour présenter les explications ou les documents qu'il juge utiles. L'Autorité organisatrice décide ensuite librement de l'application ou de la non-application de chaque pénalité.

Sans revenir sur les principes généraux du système de contrôle de la qualité de service, les deux parties peuvent en cours de contrat convenir d'évolutions de ce système (indicateurs, seuils de conformité, niveaux et montant des pénalités), sans qu'elles puissent être imposées unilatéralement par l'Autorité organisatrice ni par le Délégué. La présente annexe est alors tenue à jour et la modification est constatée dans un avenant.

Toutes les observations seront faites hors périodes de travaux pour les lignes concernées par ces derniers.

## Indicateurs qualité

### Disponibilité

#### Référence

**Le nombre de courses entièrement réalisées est égal à 99% de l'offre programmée.**

#### Contexte

**Conditions normales de circulation.**

#### Objectif

**99% des courses des lignes régulières du réseau TUL sont réalisées entièrement.**

#### Mesures

**Données issues du SAEIV. Tous services.**

**Si pas de SAEIV : déclaration du délégataire à partir de sa main courante ou de celle des sous-traitants.**

**Période de calcul : le trimestre.**

**Responsable de la production de la donnée : délégataire (+ contrôle aléatoire Laval Agglomération).**

**Le délégataire déduira, en les justifiant, les courses non réalisées pour des raisons extérieures à sa responsabilité (garantie constructeur, événements externes).**

**Méthodes de mesure : tableau de bord mensuel et rapport d'activité annuel.**

#### Pénalité

**4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.**

**En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.**

#### Remarques

## Référence

**Les conditions normales de circulation devront être définies pour ne pas pénaliser les mesures (déviation, accident, travaux, événements extérieurs...).**

## Ponctualité au départ du terminus

### Référence

Le bus part de son terminus à l'heure affichée entre H-0 secondes et H+3 minutes.

### Contexte

Conditions normales de circulation.

### Objectif

Le pourcentage indiqué ci-après correspond à la part de courses enquêtées devant être conforme à la situation de référence.

2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
90%	91%	92%	93%	94%	95%	95%	95%

### Mesures

360 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (120 mesures par enquête).

60% en heure de pointe et 40% en heure creuse.

Les mesures sont réparties sur toutes les lignes du réseau.

La notation annuelle s'établira sur la base de 360.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

Les conditions normales de circulation devront être définies pour ne pas pénaliser les mesures (déviation, accident, travaux, événements extérieurs...).

La mesure de passage se fera au départ du bus d'un terminus (et non à son arrivée).

## Ponctualité en ligne

### Référence

Le bus passe à l'heure affichée entre H-59 secondes et H+3 minutes et dessert l'ensemble des points d'arrêt (pas d'erreur dans le circuit et prise en compte des demandes d'arrêt).

### Contexte

Conditions normales de circulation.

### Objectif

Le pourcentage indiqué ci-après correspond à la part de courses enquêtées devant être conforme à la situation de référence.

2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
90%	91%	92%	93%	94%	95%	95%	95%

### Mesures

360 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (120 mesures par enquête).

60% en heure de pointe et 40% en heure creuse.

Les mesures sont réparties sur toutes les lignes du réseau.

La notation annuelle s'établira sur la base de 360.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

Les conditions normales de circulation devront être définies pour ne pas pénaliser les mesures (déviation, accident, travaux, événements extérieurs...).

## Propreté intérieure

### Référence

Les véhicules sont propres intérieurement à la sortie de dépôt le matin.

Sol balayé, vitres, absence de tags, graffitis, salissures, barres de maintien et poste de conduite propres, absence d'odeurs, sièges propres et non abîmés

Extérieurement : propreté et état général des carrosseries, lavées au minimum 1 fois par semaine (pas de traces visibles à 5 mètres).

### Contexte

Sortie dépôt, avant d'être en ligne.

### Objectif

Le pourcentage indiqué ci-après correspond à la part de courses enquêtées devant être conforme à la situation de référence.

2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
90%	91%	92%	93%	94%	95%	95%	95%

### Mesures

105 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (35 mesures par enquête).

20% des enquêtes concernent les véhicules des sous-traitants.

Chaque mesure aura 2 références (intérieur et extérieur).

La notation annuelle s'établira sur la somme des critères des 105 mesures.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

20 véhicules maximum par enquête pour ne pas perturber l'exploitation (sortie dépôt).

Afin de prévoir le personnel de l'exploitant pour la mesure contradictoire, l'information de l'enquête sera transmise la veille, au plus tard à 19h00.

Des items non contractuels seront également évalués : signalisations et plaques d'immatriculation, plaque publicitaire, barres et poignées de maintien, baies arrière et cloisons vitrées.

## Propreté extérieure

### Référence

Les véhicules sont propres intérieurement à la sortie de dépôt le matin.

Propreté et état général des carrosseries et vitres (sauf conditions climatiques exceptionnelles : gel, neige), lavées au minimum 1 fois par semaine (pas de traces visibles à 5 mètres), absence de tags, graffitis, salissures, signalisation et plaques publicitaires parfaitement lisibles, pas de traces de gazole.

### Contexte

Sortie dépôt, avant d'être en ligne.

### Objectif

Le pourcentage indiqué ci-après correspond à la part de courses enquêtées devant être conforme à la situation de référence.

2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
90%	91%	92%	93%	94%	95%	95%	95%

### Mesures

105 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (35 mesures par enquête).

20% des enquêtes concernent les véhicules des sous-traitants.

Chaque mesure aura 2 références (intérieur et extérieur).

La notation annuelle s'établira sur la somme des critères des 105 mesures.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

20 véhicules maximum par enquête pour ne pas perturber l'exploitation (sortie dépôt).

Afin de prévoir le personnel de l'exploitant pour la mesure contradictoire, l'information de l'enquête sera transmise la veille, au plus tard à 19h00.

Des items non contractuels seront également évalués : signalisations et plaques d'immatriculation, plaque publicitaire, barres et poignées de maintien, baies arrière et cloisons vitrées.

## Accueil à bord, attitude et amabilité des conducteurs

### Référence

Les conducteurs respectent le référentiel commercial. Ils effectuent au moins 4 des 6 gestes commerciaux établis : regard porté aux voyageurs quand ils montent, contrôle du titre, réponse aux demandes d'information, attention portée aux clients lors de leur descente, vente de titres avec rendu de monnaie (hors transport scolaire), les conducteurs portent une tenue uniforme.

### Contexte

En ligne.

### Objectif

95% des conducteurs répondent au critère de référence

### Mesures

90 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (30 mesures par enquête).

Les mesures sont faites par client mystère.

20% des enquêtes concernent le personnel des sous-traitants.

La notation annuelle s'établira sur la somme des critères des 90 mesures.

A chaque enquête, si 4 gestes du référentiel sont réalisés, la mesure est considérée comme positive.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

La tenue doit être portée par le personnel de l'exploitant en CDI. Les conducteurs en CDD, notamment sur des courtes périodes, n'en sont pas destinataires. Une mesure sera faite des écarts.



## Qualité de conduite

### Référence

Les conducteurs respectent les critères suivants :

- respectent les limitations de vitesse et adaptent l'allure de l'autobus au profil et à l'environnement de la ligne : sorties d'école, passage piétons, passage à niveau...
- accélèrent, freinent et changent de direction en tenant compte des personnes qui sont dans le véhicule, anticipent dans leur conduite les feux rouges, stop ou obstacles sur la route, et ne mettent pas en danger les autres usagers de la route
- s'arrêtent à une distance du trottoir ou du quai permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf obstacle)
- respectent les demandes d'arrêt et s'assurent que les voyageurs sont bien descendus ou ont bien fini de monter

### Contexte

En ligne.

### Objectif

95% des conducteurs répondent au critère de référence

### Mesures

90 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (30 mesures par enquête).

Les mesures sont faites par client mystère.

20% des enquêtes concernent le personnel des sous-traitants.

La notation annuelle s'établira sur la somme des critères des 90 mesures.

A chaque enquête, si 4 gestes du référentiel sont réalisés, la mesure est considérée comme positive.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

## Accueil à l'Espace TUL (in situ – accueil physique)

### Référence

Le personnel est disponible et accueille le client aimablement. Les démarches orales de la clientèle sont traitées conformément aux critères de référence ; dire « bonjour » au client, répondre aux demandes d'information (itinéraire, horaires, tarifs, ...), établir des cartes, vendre des titres avec tous moyens de paiement.

### Charte qualité « Accueil TUL »

La charte Qualité « Accueil TUL » est affichée, et les points suivants sont validés : disponibilité des supports d'information (guide bus, plan du réseau), affichage en bon état des tarifs en vigueur, affichage des vacances scolaires, mise à disposition des fiches de réclamations.

### Contexte

A l'Espace TUL, en période normale de fonctionnement.

### Objectif

95% des informations répondent au critère de référence.

### Mesures

30 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (10 mesures par enquête).

Les mesures sont faites par client mystère.

A chaque enquête, si l'agent d'accueil répond favorablement aux différentes demandes, la mesure est considérée comme positive.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

La période normale de fonctionnement exclut les périodes de la rentrée scolaire (fin août et début septembre) et d'événements atypiques (grève, intempéries).

Des items non contractuels seront également évalués : propreté de l'agence, horaire d'ouverture de l'agence, n° de téléphone, rapidité de service, logo du réseau.

## Accueil téléphonique au Centre de Relation Client (CRC)

### Référence

Réponse immédiate aux appels téléphoniques concernant les démarches de la clientèle : décrocher au bout de 5 sonneries au maximum, dire « bonjour » aux clients, répondre aux demandes d'information (itinéraire, horaires, tarifs).

Le décrochage avant 5 sonneries peut être suivi d'une mise en attente de maximum 3 minutes en cas d'appel simultané.

### Contexte

Au téléphone, au numéro commercial des TUL (02 43 53 00 00 – code 1), en période normale de fonctionnement.

### Objectif

90% des informations répondent au critère de référence.

### Mesures

30 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (10 mesures par enquête).

Les mesures sont faites par client mystère.

A chaque enquête, si l'agent d'accueil répond favorablement aux différentes demandes, la mesure est considérée comme positive.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

La période normale de fonctionnement exclut les périodes de la rentrée scolaire (fin août et début septembre) et d'événements atypiques (grève, intempéries).

Des items non contractuels seront également évalués : respect des horaires d'ouverture du service.

## Traitement des observations et réclamations du public

### Référence

L'ensemble des demandes sont consignées sur un registre (fichier informatique), avec mention de :

- nom et qualité de la personne qui émet une réclamation,
- date, heure, lieu de la réclamation ainsi que l'identité de l'agent qui en a reçu notification,
- nature des observations favorables ou critiques et des suggestions,
- lorsqu'il s'agit d'une réclamation : date, heure et circonstances de l'événement qui l'a motivée,
- suites données,
- les demandes écrites de la clientèle reçoivent une réponse écrite dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

### Contexte

Registre des observations et réclamations clientèle, mis à disposition par l'exploitant dans un dossier partagé mis à jour et consultable par le délégant en tout temps via une plateforme internet.

### Objectif

95% des informations répondent au critère de référence.

### Mesures

Analyse de l'ensemble des observations et réclamations : courriers, espace TUL, internet, téléphonique.

Les mesures sont faites par échantillonnage, à l'issue de la période concernée.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

Pour les réponses écrites aux courriers reçus, une réponse d'attente pourra être adressée dans les 5 jours, si les éléments de réponse nécessitent un délai d'étude, de vérification ou de validation par Laval Agglomération.

## Information (sur les véhicules)

### Référence

Les véhicules comportent :

- Le numéro de destination de la ligne sur les girouettes extérieures,
- Les tarifs et règlement de bord,
- La découpe et/ou le logo du réseau,
- La mention pour inviter les clients à présenter leur titre de transport,
- Le pictogramme d'interdiction de manger à bord,
- Le pictogramme emplacement réservé,
- Le bon fonctionnement des valideurs de titres,
- Le bon fonctionnement des boutons de demande d'arrêt.

### Contexte

En ligne.

### Objectif

95% des informations répondent au critère de référence.

### Mesures

90 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (30 mesures par enquête).

Les mesures sont faites par clients mystère.

A chaque enquête, si les informations citées en référence sont présentes et conformes, la mesure est considérée comme positive.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

Seules sont concernées par la mesure les girouettes frontales, tous les bus du réseau n'étant pas équipées de girouette latérale.

## Information (aux arrêts)

### Référence

Les points d'arrêt comportent le nom de l'arrêt et les numéros des lignes.

Ils sont dotés des documents d'information de base :

- Plan du réseau ou thermomètre de ligne,
- Fiches horaires,
- Informations tarifaires.

### Contexte

Aux arrêts du réseau.

### Objectif

95% des informations répondent au critère de référence.

Les informations sont exactes, lisibles et mises à jour.

### Mesures

300 mesures annuelles par 3 vagues d'enquêtes (100 mesures par enquête).

50% aux abribus, 50% aux arrêts matérialisés par un poteau.

Les mesures sont faites par clients mystère, aux arrêts et par mesure contradictoire.

A chaque enquête, si les informations citées en référence sont présentes et conformes, la mesure est considérée comme positive.

### Pénalité

4000€ de pénalité si l'objectif n'est pas atteint.

En cas de non atteinte des objectifs, des actions de progrès seront proposées par l'exploitant et validées avec Laval Agglomération.

### Remarques

Les arrêts de déviation et temporaires ne seront pas audités.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

053-200083392-20220912-S5-CC-056-2022-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/09/2022

Mise en ligne : le 21-09-22