

VALIDATION DU RECUEIL DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Nom - Prénom	Représentant	Visa



INFORMATION

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Information aux arrêts (PAPUS et arrêts routiers)	Le voyageur dispose des informations suivantes à jour : <ul style="list-style-type: none"> ∅ Nom de l'arrêt, ∅ Horaires de passage et modes de transport à utiliser, ∅ Plan de la ligne, ∅ Modalités d'obtention du billet, ∅ N° de téléphone de l'entreprise pour les informations de caractère général, ∅ N° de téléphone ou dispositif d'appel pour informer sur les perturbations, ∅ Direction/Destination. 	80 % des voyageurs rencontrent un point d'arrêt conforme	Les horaires à jour ne sont pas disponibles 24 heures ouvrées après un changement de service ou 48 heures ouvrées après un signalement de défaut. Le voyageur est induit en erreur suite à une information erronée.
Information véhicule (cars et trains)	Le voyageur obtient une information sur la destination à l'extérieur et à l'intérieur du module de transport.	90 % des voyageurs disposent du service de référence	Le voyageur est induit en erreur suite à une information manquante ou erronée.

PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Propreté et netteté des cars et trains	Le voyageur circule dans des modules de transport propres et nets.	85 % des voyageurs disposent du service de référence	Le voyageur salit ou endommage ses effets personnels.

PROPRETE DES INSTALLATIONS

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Propreté et netteté des gares	Les différents espaces suivants sont propres et nets : Ø Hall/attente, Ø Guichet, Ø Quais, Ø Passerelles et souterrains sous la responsabilité du transporteur.	80 % des voyageurs obtiennent le service de référence avec 1 % de progression par an jusqu'à 85 %	Le voyageur salit ou endommage ses effets personnels. Un immondice n'est pas nettoyé 2 heures après le signalement de sa présence.
Propreté et netteté des points d'arrêts ferroviaires (PAPUS)	Les différents espaces suivants sont propres et nets : Ø Quais, Ø Abris.	85 % des clients obtiennent le service de référence	Le client salit ou endommage ses effets personnels.

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Information sur l'offre de service	Le voyageur dispose sur demande, aux guichets de vente de l'entreprise pendant les heures d'ouverture, auprès des conducteurs routiers et des agents d'accompagnements, des informations suivantes à jour : Ø Horaires, Ø Jours de circulation, Ø Mode de transport à utiliser, Ø Tarifs, Ø Arrêts desservis, Ø Correspondances organisées, Ø N° de téléphone et adresse de l'entreprise.	90 % des voyageurs disposent du service de référence	Le voyageur est induit en erreur suite à une information erronée ou absente.

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Information à distance	Le client peut être mis en relation téléphonique avec un agent de 7 h à 19 h du lundi au samedi via le centre de contact Allo TER.	90 % des demandeurs obtiennent le service de référence	Le client rate son module de transport suite à une information erronée donnée.
Situation perturbée prévue	En cas de situation perturbée prévue 48 heures à l'avance, le client en est informé par affichage, au plus tard, 24 heures à l'avance : Ø Aux points d'arrêt ferroviaires, Ø Dans les cars.	80 % des clients disposent du service de référence	Le client n'obtient aucune information au moment de la perturbation.
Situation perturbée imprévue	Dans les 5 minutes après un arrêt inopiné en ligne ou en cas d'arrêt prolongé en gare, le client peut obtenir une information de l'agent d'accompagnement.	80 % des clients disposent du service de référence	Aucune information n'est donnée en ligne.
Situation perturbée prévue	En cas de situation perturbée prévue 72 heures à l'avance, le client en est informé par affichage, au plus tard, 24 heures à l'avance		
Information à distance	Le client, en dehors des heures d'ouverture d'Allo TER peut obtenir des renseignements 24/24h par : Ø Minitel 24 h/24, Ø Internet 24 h/24.		Le client ne peut obtenir aucune information.

DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Disponibilité des équipements commerciaux	Les distributeurs de titres de transport et les composteurs mis à disposition des voyageurs fonctionnent.	90 % des voyageurs disposent du service de référence	Le client est pénalisé du fait du non fonctionnement avéré des appareils.

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Confort dans les trains	Le client dispose d'un TER confortable : Avec des portes d'accès en état de fonctionnement, ∅ Avec des sièges en bon état, ∅ Avec un éclairage qui fonctionne, ∅ Avec un chauffage en hiver.	90 % des voyageurs disposent du service de référence	Le client se blesse ou endommage ses vêtements.
Confort dans les cars	Le client dispose d'un car TER confortable : ∅ Avec des portes d'accès en état de fonctionnement, ∅ Avec des sièges en bon état, ∅ Avec un éclairage qui fonctionne, ∅ Avec un chauffage en hiver, <u>une climatisation en été pour les cars qui en sont équipés.</u>	90 % des voyageurs disposent du service de référence	Le client se blesse ou endommage ses vêtements.
Confort aux points d'arrêts ferroviaires (PAPUS)	Le client dispose d'un abri et de sièges.	85 % des voyageurs disposent du service de référence	Le client se blesse ou endommage ses vêtements.

ACCUEIL

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent dédié au service client est prévu en gare et/ou dans le module de transport, il est : ∅ Visible, ∅ Identifiable, ∅ En tenue correcte, ∅ Courtois, ∅ Disponible, ∅ Regarde les voyageurs montant dans	85 % des voyageurs disposent du service de référence	Aucun agent dédié au service client n'est visible du voyageur pendant 5 minutes en gare ou, au-delà de 5 minutes d'absence, aucune information n'est affichée au guichet ou en gare sur l'heure de retour ou de localisation de l'agent. Aucun agent prévu dans le module de transport n'est visible du voyageur, à chaque arrêt, sur le quai. Le conducteur routier est manifestement incorrect

PONCTUALITE

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Ponctualité (trains et cars)	Le voyageur arrive au plus tard à H * + 5 minutes. * (H) est l'horaire annoncé par le transporteur.	85 % des voyageurs disposent du service de référence	Le module de transport part en avance. Le voyageur arrive avec <u>60 minutes de retard</u> . Le conducteur ne s'arrête pas lorsqu'il y a un voyageur qui lui fait signe à un point d'arrêt facultatif.
Continuité du transport (trains et cars)	En cas de service composé sur la ligne (changement de module), le voyageur obtient la continuité de son voyage.	90 % des voyageurs disposent du service de référence	Le voyageur n'est pas pris en charge pour la poursuite de son voyage.

CONFORT

<i>Famille de critère</i>	<i>Service de référence</i>	<i>Niveau d'exigence</i>	<i>Situation inacceptable</i>
Taux de charge (cars et trains)	Le dépassement en capacité places assises n'excède pas <u>40 personnes</u> par voiture pendant 15 minutes. Chaque voyageur dispose, dans l'autocar, d'une place assise.	90 % des voyageurs disposent du service de référence	Le dépassement en capacité places assises excède <u>50 personnes</u> pendant plus de 25 minutes.