

**ANNEXE 4 DE L'AVENANT N°2 (DSP PAM 77)**

**ANNEXE 8 : INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE**

INDICATEUR		OBJECTIF	POINT « OBJECTIF » (en %)	SITUATION INACCEPTABLE	PERIODICITE DES MESURES
<b>I. L'inscription et l'information des usagers</b>					
<b>A. Inscription</b>	1. Disponibilité du personnel (dans les locaux du Délégué ou à domicile)	Effective pour chaque demande d'inscription	95% minimum	Bureau d'accueil non ouvert aux heures prévues Personnel absent lors d'un rendez-vous fixé au domicile du nouveau client	Annuelle
	2. Réactivité entre la réception du dossier d'inscription complet par le Délégué et la remise de la carte <i>Pam 77</i>	10 jours maximum	Au moins 90% des voyageurs bénéficiant du service de référence dès son lancement  Au moins 95% des voyageurs bénéficiant du service de référence dans les 12 mois suivant le démarrage de l'activité	Dossier resté sans suite plus de 15 jours après réception du dossier d'inscription complet	Annuelle
<b>B. Information des usagers</b>	1. Information de tout nouvel usager sur les modalités de réservation et de transport : - horaires de fonctionnement du service et les zones desservies - définition de l'offre de transport - horaires d'ouverture du standard de réservation (ou du standard administratif, s'il est différent) - modalités de réservation - tarification - coordonnées du service	Effective pour chaque nouvel usager	Au moins 95% des voyageurs bénéficiant du service de référence dès son lancement  Au moins 97% des voyageurs bénéficiant du service de référence dans les 12 mois suivant le démarrage de l'activité	Le voyageur reçoit une information erronée et est induit en erreur Le voyageur n'obtient pas une réponse correspondant à sa demande	Annuelle
	2. Information de l'usager relative au rabattement sur les réseaux de transport en commun, le cas échéant	Effective pour chaque usager, si possibilité avérée de rabattement	Au moins 95% des voyageurs bénéficiant du service de référence	Incapacité du conducteur de répondre à une demande d'information sur l'accessibilité des réseaux de transport publics en Seine-et-Marne	Annuelle
	3. Informations disponibles dans les véhicules (affichage, etc.)	Effectives sur l'ensemble de la flotte	Au moins 99% des voyageurs bénéficiant du service de référence	Absence d'affichage dans les véhicules (tarifs, règlement) ou indisponibilité des brochures d'information, des numéros d'appel, d'un registre des plaintes ...	Annuelle

II. La réservation				
1. Délai de réservation	48 heures	Au moins 95% des voyageurs bénéficient du service de référence	Aucune réponse n'est fournie dans un délai de 8 jours pour les demandes à instruire	Trimestrielle
2. Délai de réponse en cas d'appel téléphonique : après trois tentatives maximum de 4 sonneries, le voyageur est pris en charge, après décroché, dans un délai qui n'excède pas 1 minute	1 minute maximum	Au moins 95% des voyageurs bénéficient du service de référence	Le voyageur n'arrive pas à joindre le standard téléphonique ou le service de réservation pendant les heures d'ouverture annoncées du transporteur après 5 tentatives en 20 minutes	Trimestrielle
3. Reformulation de la réservation : lors d'une réservation par téléphone, la demande de l'utilisateur est systématiquement reformulée au moins sur les items suivants : - date du transport (si ce n'est pas le même jour) - heure convenue - lieu de départ - lieu d'arrivée	Reformulation systématique	Au moins 95% des voyageurs bénéficient du service de référence	La demande du voyageur n'est pas du tout reformulée	Annuelle
4. Taux de refus pour les demandes prioritaires	Aucun refus de course	99,5% minimum		Trimestrielle
5. Taux de refus pour les autres demandes	Aucun refus de course	95% minimum		Trimestrielle
III. L'exécution du transport				
1. Ponctualité	Aucun retard de plus de 10 minutes par rapport à l'horaire prévu Engagement de progrès Aucun retard de plus de 5 minutes par rapport à l'horaire prévu dans les 12 mois suivant le démarrage de l'activité	Au moins 90 % des voyageurs bénéficient du service de référence Au moins 95% des voyageurs bénéficient du service de référence dans les 12 mois suivant le démarrage de l'activité	Le conducteur arrivé en avance n'attend pas le client jusqu'à l'heure convenue Le voyageur attend plus de vingt minutes après l'heure convenue	Trimestrielle
2. Information de l'utilisateur en cas de retard	Effective pour chaque retard supérieur à 10 minutes Engagement de progrès Effective pour chaque retard supérieur à 5 minutes dans les 12 mois suivant le démarrage de l'activité	Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le client n'est pas prévenu du retard avant l'échéance du délai de 20 minutes	Trimestrielle
3. Information des usagers en cas de situation perturbée	Effective pour chaque usager touché par une situation perturbée	Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le client n'est pas prévenu du retard avant l'échéance du délai de 20 minutes	Annuelle

4. Temps de transport supplémentaire en cas de groupage de plusieurs clients *	Sur les trajets inférieurs à ½ heure, allongement maximum de 15 minutes. Sur les trajets supérieurs à ½ heure, allongement maximum de 50% et dans la limite de 30 minutes maximum.	Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Allongement supérieur à 60%	Trimestrielle
5. Transport « porte à porte », sous réserve de demande effectuée par l'utilisateur	Transport « porte à porte » réalisé pour chaque demande	Au moins 99 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Refus d'effectuer le service « porte à porte » effectivement demandé	Annuelle
<b>IV. L'entretien et la propreté des véhicules</b>				
1. Véhicules en bon état de fonctionnement : les voyageurs ne sont pas immobilisés en cours de trajet à la suite d'une avarie technique	Effectif sur l'ensemble de la flotte	Au moins 99 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le voyageur ou un tiers est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique Le voyageur est abandonné sans solution de remplacement	Annuelle
2. Confort des véhicules	Effectif sur l'ensemble de la flotte	Au moins 99 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le véhicule n'est pas adapté à la nature du handicap du voyageur	Annuelle
3. Propreté intérieure et extérieure des véhicules - La notion de propreté est évaluée sur les aspects suivants : - Odeurs, - Propreté intérieure du véhicule - Propreté extérieure du véhicule	Effective sur l'ensemble de la flotte	Au moins 95% des voyageurs sont servis conformément au service de référence	Le voyageur endommage ses vêtements/effets personnels ou se blesse en empruntant le véhicule	Annuelle
<b>V. L'attitude du personnel du Délégué</b>				
1. L'accueil téléphonique aimable : Le voyageur est accueilli par un régulateur qui respecte au minimum les gestes commerciaux suivants : - Accueil personnalisé - Elocution claire et compréhensible - Aimable et correct - Reformulation - Prise de congé	Effectif pour chaque appel reçu	Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le régulateur est manifestement incorrect avec le voyageur	Annuelle
2. Le conducteur porte une tenue correcte. Il est attentif, aimable, courtois avec l'utilisateur	Effectif dans chaque situation	Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le conducteur est manifestement incorrect avec le voyageur	Annuelle
3. Le conducteur : - adapte l'allure du véhicule au profil et à l'environnement du trajet, - adopte une conduite confortable	Effectif dans chaque situation	Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le conducteur provoque la chute d'un voyageur (hors freinage et manœuvre d'urgence)	Annuelle
4. Le conducteur ne fume pas dans le véhicule, même en l'absence d'utilisateurs	Effectif dans chaque situation	Au moins 98 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le conducteur fume ou mange en présence d'un voyageur	Annuelle