

# CHAPITRE 4

## QUALITÉ DE SERVICE

---



# Sommaire

## CHAPITRE 4 : QUALITÉ DE SERVICE

RÉALISÉ À LA FIN

## PARTIE 1

Engagements et critères  
de qualité

La démarche d'évaluation de la qualité de service que propose Keolis reprend les orientations fixées par le cahier des charges.

Keolis a retenu quatre grands engagements qualité pour tous les services réguliers qui composent le réseau Linéad :

- \* un réseau ponctuel,
- \* un réseau fiable,
- \* un réseau propre,
- \* un réseau accueillant et à l'écoute.

Afin de prendre en compte les spécificités de chaque type de service, Keolis propose de différencier les critères qualité et le système de mesure qui s'appliqueront :

- \* aux lignes régulières urbaines et périurbaines d'une part,
- \* aux lignes scolaires, d'autre part.

Keolis propose de décliner les 4 grands engagements en 13 critères qualité pour les lignes régulières et 8 critères qualité pour les lignes scolaires.

Engagements	Critères	Lignes régulières	Lignes scolaires
Un réseau ponctuel	1. Fiabilité de l'itinéraire	×	
	2. Ponctualité	×	×
Un réseau fiable	3. Sécurité du voyage	×	
	4. Sécurité du voyage	×	×
	5. Continuité de service	×	×
Un réseau propre	6. Identité du réseau	×	
	7. Propreté intérieur des véhicules	×	×
	8. Propreté extérieur des véhicules	×	×
Un réseau accueillant et à l'écoute	9. Accueil des conducteurs	×	
	10. Accueil en agence	×	
	11. Disponibilité et fiabilité de l'information	×	×
	12. Information en situation perturbée	×	×
	13. Traitement des réclamations	×	×

## PARTIE 2

# Systeme de vérification des critères de qualité

Chaque critère qualité se caractérise par :

- \* un service de référence promis aux clients : c'est le « service idéal »,
- \* le niveau d'exigence minimum défini par un objectif quantitatif,
- \* le type de mesure envisagée : interne, externe ou conjointe,
- \* la méthode de mesure et les outils utilisés pour collecter les données,
- \* le nombre de mesures à effectuer par an,
- \* un montant de malus exprimé en euros en fonction des résultats annuels.

### 1 - SERVICE DE RÉFÉRENCE

Le service de référence correspondant à un critère qualité peut se décomposer en plusieurs items à mesurer ; par exemple, le critère « accueil des conducteurs » se décompose en sept items différents.

Le service de référence ou les items sont exprimés le plus concrètement possible. Néanmoins, certains d'entre eux devront faire l'objet de précisions pour mettre au point les grilles d'évaluation et déterminer concrètement les conditions de réalisation des évaluations. Par exemple, pour mettre au point la grille de mesure des critères de « propreté intérieure ou extérieure », il faudra préalablement identifier les modules ou compartiment du véhicule à observer ou encore la distance à laquelle la propreté devra être évaluée, en prenant en compte une vision client et non une vision d'expert.

Enfin, lorsqu'un critère fait l'objet de plusieurs items, le calcul de conformité devra être clairement formalisé et partagé entre l'Agglomération et le délégataire. Par exemple, pour déterminer le niveau de conformité du critère « accueil des conducteurs » l'Agglomération et Keolis Drouais devront définir le poids de chaque item observé dans la formule de calcul de conformité qui détermine l'atteinte ou non du niveau d'exigence.

### 2 - NIVEAU D'EXIGENCE

Le niveau d'exigence exprime l'objectif minimum à atteindre pour chaque critère. C'est le résultat entre le nombre d'observations conformes au service de référence d'un critère ou d'un item et le nombre total d'observations pour ce critère. Il est exprimé en pourcentage.

Keolis propose des niveaux d'exigence plus élevés que ceux généralement imposés ou préconisés par les référentiels NF Services. Par exemple pour le critère « disponibilité et fiabilité de l'information », Keolis propose un niveau d'exigence de 95 % contre 70 % dans le règlement AFNOR NF281.

Pour les critères de respect  
de la charte graphique  
et de traitement  
des réclamations, Keolis  
propose un niveau  
d'exigence de 100 %.



### 3 - SYSTÈME DE MALUS

Keolis propose de fixer un montant de malus de 2 000 euros en cas de non atteinte du niveau d'exigence annuel pour chaque critère qualité des deux référentiels : lignes régulières et lignes scolaires.

Les résultats des mesures seront compilés une fois par an pour déterminer l'application des éventuels malus, soit un risque total de 26 000 euros pour les lignes régulières et de 16 000 euros pour les lignes scolaires.

Le bilan sera présenté lors des comités techniques que Keolis propose de mettre en place conjointement avec l'Agglomération.



### 4 - TYPE ET MÉTHODE DE MESURE

Keolis propose trois méthodes de mesures permettant de minimiser le coût des opérations de contrôle, tout en préservant l'objectivité et l'indépendance des résultats.

#### 4.1 - MESURES CONJOINTES

La mesure conjointe consistera à réaliser les contrôles en présence d'un représentant de l'Agglomération et d'un représentant du délégataire. Les dates des contrôles seront fixées par l'Agglo du Pays de Dreux.

#### 4.2 - MESURES INTERNES

Lorsque les données permettant d'évaluer un critère qualité font l'objet d'un enregistrement par une application ou un logiciel existant ou lorsqu'elles ne peuvent pas faire l'objet d'une mesure externe ou conjointe, Keolis propose que la mesure soit réalisée en interne.

C'est le cas par exemple de la ponctualité et de la fiabilité des itinéraires qui pourront être mesurées à partir des données du SAEIV. Les données issues du système billettique serviront à mesurer le taux de contrôle.

En l'absence d'outils dédiés, Keolis utilisera des grilles de contrôles internes, validées au préalable par l'Agglomération.

Pour faciliter l'administration et garantir la traçabilité, Keolis utilisera l'application Kizeo. Cet outil entièrement paramétrable, installé sur tablette ou Smartphone permettra :

- ✳ de standardiser les trames d'audit,
- ✳ de recueillir une information enrichie grâce à ses fonctionnalités comme la géolocalisation, les champs obligatoires, les photos, la signature électronique,
- ✳ de gagner en efficacité sur la remontée d'information.

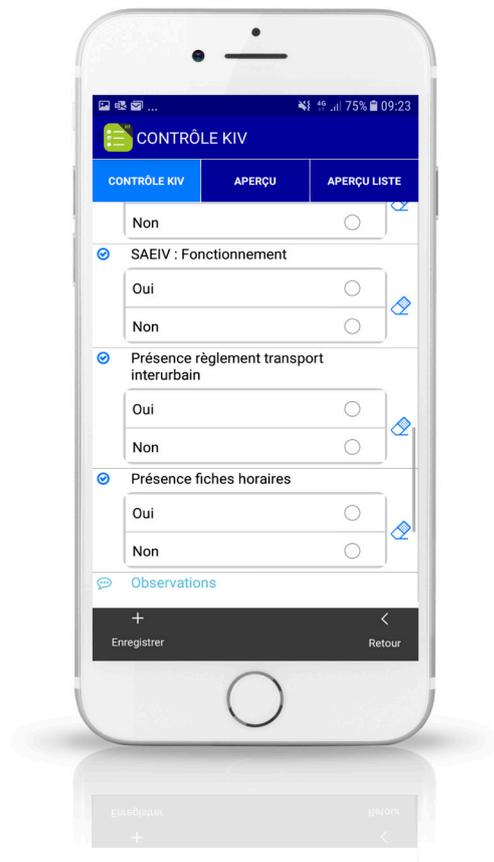
### 4.3 - MESURES EXTERNES

Pour évaluer les critères relatifs au parcours client (accueil des conducteurs, accueil en agence, disponibilité et fiabilité de l'information), l'approche « client mystère » reste la méthode la plus objective et la plus simple à mettre en œuvre.

En revanche, ce type de mesure ne peut être réalisé que par un cabinet d'étude spécialisé.

Pour garantir une parfaite indépendance des vérifications, Keolis propose de laisser l'Agglo du Pays de Dreux choisir le cabinet d'études.

L'offre de Keolis ne prévoit pas le chiffrage des mesures externes.



## 5 - FRÉQUENCE DES MESURES

Pour refléter le plus fidèlement possible la qualité du service, Keolis propose deux fréquences de mesures :

### 5.1 - MESURE EXHAUSTIVE ET PERMANENTE

Lorsque le système de recueil permet d'accéder facilement à l'ensemble des données, la mesure peut être exhaustive ; c'est le cas par exemple du nombre d'accrochages par million de kilomètres parcourus.

En revanche, pour mesurer la ponctualité, l'outil SAEIV ne pourra pas être utilisé de manière exhaustive. Les informations qu'il remonte peuvent comporter de 10 à 15 % d'imprécisions notamment sur les localisations exactes. Pour analyser correctement la ponctualité à partir du SAEIV, il sera nécessaire d'exclure certaines données manifestement fausses et de requalifier les bornes de calcul de la ponctualité de +15 secondes pour tenir compte des dérives des remontées.

### 5.2 - MESURE PAR ÉCHANTILLONNAGE AVEC UNE PÉRIODICITÉ À DÉFINIR

Lorsque la méthode de recueil ne peut pas être permanente, la mesure sera réalisée à partir d'un échantillon de données à répartir sur l'année ou sur une période spécifique.

Keolis propose des échantillons de 60 à 120 observations en fonction des critères.

Pour chaque critère, l'Agglomération et le délégataire devront mettre au point les règles d'échantillonnage :

- \* quotas d'observations par mois, par types de jours, par tranches horaires, par zones géographiques : par exemple, les enquêtes en client mystère, cibleront des journées préalablement identifiées et réparties sur l'année afin de rechercher une certaine représentativité.
- \* cas d'exclusions des mesures : les données extraites du SAEIV seront échantillonnées hors des périodes de déviations ou perturbations majeures du réseau. La mesure de propreté des véhicules ne pourra pas avoir lieu pendant des périodes de gel ou de neige.



**PARTIE 3**

# Mise en œuvre de la démarche qualité

## 1 - DÉLAIS DE MISE EN ŒUVRE

Keolis préconise d'introduire les mesures qualité au plus tôt à partir de janvier 2022, le temps de stabiliser l'offre de transport lancée en juillet et septembre 2021 ; le temps également de mettre au point les référentiels, les méthodes d'échantillonnage et de calcul de conformité pour chaque critère.

## 2 - PILOTAGE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Afin d'être totalement transparent sur le système de mesures mais aussi pour s'assurer d'avoir un système réactif, Keolis propose d'intégrer ce thème à l'ordre du jour des comités techniques qu'elle souhaite mettre en place avec l'Agglomération. Ces échanges permettront de planifier les temps nécessaires à l'analyse, l'action et l'information. Ils serviront à vérifier que le système qualité est pertinent et bien tenu. La responsable QHSE supervisera la démarche qualité pour Keolis Drouais.

	Chaque mois	Chaque année
Agglomération	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les résultats et les actions engagées</li> <li>Valider les résultats présentés</li> <li>Échanger sur les points de fragilité, le suivi des situations inacceptables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les bilans des plans de progrès</li> <li>Valider les éventuels malus</li> <li>Proposer des évolutions du système, des mesures et des indicateurs</li> </ul>
Délégitaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les résultats</li> <li>Déclencher les actions correctives</li> <li>Vérifier l'avancée des plans d'actions</li> <li>Évaluer l'efficacité des actions correctives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire le bilan des plans de progrès</li> <li>Construire les axes d'améliorations de l'année N+1 et les budgets associés</li> </ul>

## 3 - OUTILS DE MESURES COMPLÉMENTAIRES

Dans le cadre des actions visant à mieux appréhender les attentes des clients mais aussi pour vérifier la pertinence du référentiel qualité et la validité du système de mesure, Keolis prévoit :

- la réalisation d'une enquête de satisfaction,
- la mise en place d'un outil de mesure de la satisfaction « à chaud » dans l'agence commerciale et les bus,
- l'application Kollect pour recueillir les avis et commentaires des clients en flashant des QR-Codes disposés aux arrêts et dans les véhicules.



Cliquez ici pour consulter  
Encourager l'expression  
des clients.  
Chapitre 5 / partie 6 / 3

## Référentiel qualité

## 1 - LIGNES RÉGULIÈRES URBAINES ET PÉRIURBAINES

ENGAGEMENT	CRITÈRES	SERVICE DE RÉFÉRENCE	NIVEAU D'EXIGENCE	TYPE DE MESURE	MÉTHODE DE MESURE	MESURES ANNUELLES	MALUS	REMARQUE
 RÉSEAU PONCTUEL	Fiabilité de l'itinéraire	Respect des itinéraires de lignes dans leur intégralité	95 %	Interne	Données SAEIV	120	2 000 €	Au moins 20 % des mesures de 7h-9h et de 16h-19h
	Ponctualité	Le bus arrive à l'arrêt entre H-1 min et H+4 min de 7h-9h et de 16h-19h ; entre H-1 min et H+2 min le reste de la journée	85 %	Interne	Données SAEIV	120	2 000 €	Au moins 20 % des mesures de 7h-9h et de 16h-19h
 RÉSEAU FIABLE	Sûreté	Des managers sont présents sur le réseau et vérifient les titres de transports	Plus de 1 % des voyages billettiques contrôlés	Interne	Données billettique	Exhaustive	2 000 €	Au moins 20 % des mesures de 7h-9h et de 16h-19h
	Sécurité	Les voyages sont sûrs avec un taux d'accident toute responsabilité confondue	Moins de 35 accrochages pour 1 000 000 kms	Interne	Données Keorisk	Exhaustive	2 000 €	
	Continuité du service	La continuité du service est assurée	Moins de 3 pannes rouges pour 10 000 kms	Interne	Signalements exploitation	Exhaustive	2 000 €	Les pannes rouges impactent le service commercial
 RÉSEAU PROPRE	Identité Linéad	Les véhicules sont conformes à la livrée prévue par la charte graphique	100 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	
	Propreté intérieure des véhicules	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sol propre : pas de tâche, pas de tapis déchiré</li> <li>* Sièges sans tâche ni accroc</li> <li>* Garnitures sans graffiti</li> <li>* Pas d'odeur incommode</li> </ul>	95 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	Sauf température inférieure à 5°C, neige, verglas, précipitations abondantes, travaux
	Propreté extérieure des véhicules	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Absence d'impact sur la carrosserie</li> <li>* Peinture en bon état</li> <li>* Carrosserie propre</li> </ul>	90 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	
 RÉSEAU ACCUEILLANT ET À L'ÉCOUTE	Accueil des conducteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Les conducteurs titulaires portent l'uniforme Linéad</li> <li>* Les conducteurs remplaçants portent une chemise Linéad et une cravate</li> <li>* Les conducteurs accueillent en regardant les clients et en vérifiant les validations</li> <li>* Aucun objet personnel n'est présent au poste de conduite</li> <li>* Le niveau des appareils sonores n'est pas audible par les clients</li> <li>* Les conducteurs répondent aux questions ou orientent vers l'agence commerciale</li> <li>* Les conducteurs respectent le code la route</li> </ul>	90 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	
	Accueil en agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>* L'agence commerciale est ouverte pendant les horaires affichés</li> <li>* Le personnel est disponible et courtois</li> <li>* Le personnel porte la tenue Linéad</li> <li>* Les réponses fournies sont correctes</li> <li>* L'agence commerciale est propre</li> <li>* Au téléphone les appels sont pris en charge ou à défaut un message d'accueil</li> </ul>	95 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	
	Disponibilité et fiabilité de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aux arrêts les indices et les directions des lignes sont lisibles et valides</li> <li>* Aux arrêts les fiches horaires sont lisibles et à jour</li> <li>* En agence commerciale le guide du voyageur est disponible et à jour</li> <li>* À bord des véhicules les indications de la girouette sont lisibles et valides</li> <li>* À bord des véhicules le plan, les tarifs, le règlement, sont affichés et à jour</li> <li>* Sur le site Internet les informations sur le réseau sont disponibles et à jour</li> </ul>	95 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	Pas de mesure 10 jours avant un changement d'horaires
	Information en situation perturbée	Une information précisant les dates et les impacts d'une perturbation est diffusée sur le site Internet, en agence et aux arrêts au plus tard 24 h avant le début	95 %	Interne	Date des infos trafic	Exhaustive	2 000 €	Sous réserve d'une information reçue au moins 72 h avant
	Traitement des réclamations	Les demandes écrites ou téléphoniques des clients bénéficient d'une réponse personnalisée dans les 10 jours à compter de la réception de la demande. Dans le cas de demandes nécessitant des investigations, un courrier d'attente est envoyé dans les 5 jours et la réponse définitive et argumentée est envoyée dans les 20 jours suivant la réception de la demande.	100 %	Interne	Base de données réclamations	Exhaustive	2 000 €	

## 2 - LIGNES SCOLAIRES

ENGAGEMENT	CRITÈRES	SERVICE DE RÉFÉRENCE	NIVEAU D'EXIGENCE	TYPE DE MESURE	MÉTHODE DE MESURE	MESURES ANNUELLES	MALUS	REMARQUE
 RÉSEAU PONCTUEL	Ponctualité	Le car arrive à l'établissement scolaire entre H-1 min et H+4 min	85 %	Interne	Données SAEIV	120	2 000 €	
 RÉSEAU FIABLE	Sécurité	Les voyages sont sûrs avec un taux d'accident toute responsabilité confondue	Moins de 35 accrochages pour 1 000 000 kms	Interne	Données Keorisk	Exhaustive	2 000 €	
	Continuité du service	La continuité du service est assurée	Moins de 3 pannes rouges pour 10 000 kms	Interne	Signalements exploitation	Exhaustive	2 000 €	Les pannes rouges impactent le service commercial
 RÉSEAU PROPRE	Propreté intérieure des véhicules	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sol propre : pas de tâche, pas de tapis déchiré</li> <li>* Sièges sans tâche ni accroc</li> <li>* Garnitures sans graffiti</li> <li>* Pas d'odeur incommode</li> </ul>	95 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	Sauf température inférieure à 5°C, neige, verglas, précipitations abondantes, travaux
	Propreté extérieure des véhicules	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Absence d'impact sur la carrosserie</li> <li>* Peinture en bon état</li> <li>* Carrosserie propre</li> </ul>	90 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	
 RÉSEAU ACCUEILLANT ET À L'ÉCOUTE	Disponibilité et fiabilité de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>* À bord des véhicules les indications de la girouette sont lisibles et valides</li> <li>* Sur le site Internet les informations sur le réseau sont disponibles et à jour</li> </ul>	95 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	Pas de mesure 10 jours avant un changement d'horaires
	Information en situation perturbée	Une information précisant les dates et les impacts d'une perturbation est diffusée sur le site Internet	95 %	Interne	Date des infos trafic	Exhaustive	2 000 €	Sous réserve d'une information reçue au moins 72 h avant
	Traitement des réclamations	<p>Les demandes écrites ou téléphoniques des clients bénéficient d'une réponse personnalisée dans les 10 jours à compter de la réception de la demande.</p> <p>Dans le cas de demandes nécessitant des investigations, un courrier d'attente est envoyé dans les 5 jours et la réponse définitive et argumenté est envoyée dans les 20 jours suivant la réception de la demande.</p>	100 %	Interne	Base de données réclamations	Exhaustive	2 000 €	