

Annexe

Délivré le / *Issued on*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2017-12-30

Date de fin de validité / *Expiry date*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2020-12-29

REUNIR

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

- 1. Signalétique fixe :** L'information des passagers est affichée aux arrêts.
- 2. Signalétique embarquée :** L'information est présente pour chaque parcours à l'avant et à l'intérieur du véhicule.
- 3. Documents d'information :** Les passagers sont informés sur les horaires et les tarifs des services.
- 4. Réunion d'information annuelle :** Une rencontre avec chaque Autorité Organisatrice est proposée au minimum une fois par an.
- 5. Fiabilité :** Les horaires définis sont respectés, sauf aléas justifiés de la circulation ou en cas de force majeure.
- 6. Respect de l'itinéraire :** Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêts définis.
- 7. Attitude :** Le personnel est courtois, aimable et disponible.
- 8. Accueil physique :** Des espaces d'accueil et d'attente propres et confortables sont mis à la disposition des clients.
- 9. Accueil téléphonique :** Le personnel d'accueil minimise les délais d'attente lors de la réception de l'appel.
- 10. Tenue :** Le personnel de conduite et d'accueil porte une tenue propre et correcte.
- 11. Objets trouvés :** Les objets trouvés dans les véhicules sont récupérables.
- 12. Ecoute des clients :** toutes les réclamations et les suggestions clients sont prises en compte.
- 13. Propreté des véhicules:** Les véhicules sont maintenus en bon état de propreté.
- 14. Confort des passagers :** Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.
- 15. Formation :** L'ensemble du personnel est formé dans son domaine de responsabilité afin de garantir aux clients professionnalisme, qualité et sécurité de service.
- 16. Entretien du matériel :** La maintenance des véhicules est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service client.
- 17. Sécurité :** Les conducteurs veillent au respect des règles de conduite.