

QUALITÉ DE SERVICE

I. POLITIQUE DE SUIVI DE LA QUALITE

A. GOUVERNANCE

Dans un souci d'amélioration continue du service proposé aux usagers, Hangard Autocars prévoit de déployer un suivi interne de la qualité sur le réseau VIKIBUS. Ce suivi permettra d'évaluer tout au long de la Délégation de Service Public la performance des services proposés aux habitants de la Communauté de Communes Yvetot Normandie.

Ce suivi sera assuré par le référent VIKIBUS qui aura la responsabilité de transmettre les sujets identifiés aux responsables de l'entreprise avec les sujets. Pour cela, il s'appuiera sur deux outils de contrôle : les enquêtes qualité et les indicateurs de performance.

En complément, Hangard Autocars pourra réaliser des comptages à bord des véhicules sur sollicitation de la CCYN.

B. INDICATEURS DE PERFORMANCE

Dans le cadre du développement de la qualité, Hangard Autocars propose la mise en place d'un suivi de la qualité au sein du réseau afin de mesurer la performance dans le temps et d'identifier les axes d'amélioration du réseau.

Hangard Autocars a identifié 8 indicateurs en lien avec la qualité de service qui seront actualisés tous les mois. Les indicateurs sont les suivants :

- Ponctualité : Taux de courses en avance ou retard
- Respect de l'offre : Taux de courses non conformes
- Entretien des biens et équipements :
 - Taux de véhicules propres
 - Taux d'arrêts conformes
 - Taux de véhicules respectant les conditions d'affichage d'information voyageurs
- Evaluation du service proposé :
 - Taux de réclamations clients traitées dans un délai supérieur à 48h
 - Taux de clients non satisfaits
- Sécurité : Nombre de sinistres 100% responsables

1. RESPECT DE L'OFFRE COMMERCIALE

A l'aide de son SAEIV, Autocars Hangard s'engage à assurer un suivi de la bonne réalisation de l'offre. Le système choisi permet notamment d'obtenir quotidiennement un relevé de l'offre réalisée course par course, mettant en avant les retards et les courses non réalisées. Les deux indicateurs suivants seront contrôlés :

- Taux de courses en avance ou retard : le suivi de ce taux permettra d'identifier le nombre de courses où le véhicule est arrivé en avance ou avec plus de 3 minutes de retard.
- Taux de courses non conformes : les courses dont l'itinéraire n'aura pas été réalisé conformément au tracé théorique des courses

En cas de difficultés répétées auprès d'un conducteur, d'un arrêt ou d'une ligne, le service exploitation s'engage à mettre en œuvre les actions correctives nécessaires et notamment la réalisation d'un entretien avec le conducteur.

En cas de retard persistant, il pourra procéder à une étude des temps de parcours du véhicule et, si besoin, une modification de l'offre pourra être soumise à l'Autorité Organisatrice.

2. ENTRETIEN DES BIENS ET EQUIPEMENTS

De façon à garantir un niveau de propreté constant dans les véhicules, un contrôle aléatoire mensuel sera réalisé par le référent VIKIBUS. Le contrôle sera réalisé sur l'état de propreté externe du véhicule ainsi que sur l'ensemble des éléments internes tel que le sol, l'état de la sellerie, les vitres etc.

Un rappel des consignes sera réalisé par la Directrice d'Exploitation auprès du ou des conducteurs n'ayant pas rempli son obligation. Dans le cas où les fréquences de nettoyage ne seraient plus adaptées, une actualisation pourra être réalisée.

Le fonctionnement du matériel embarqué sera contrôlé au même moment par le référent VIKIBUS. Il aura pour responsabilité de s'assurer du fonctionnement du matériel billettique, du SAEIV, du matériel d'information et de son affichage. En cas de défaillance, il avertira le service technique de Hangard Autocars

Les points d'arrêts du réseau seront contrôlés par le référent VIKIBUS à raison d'un contrôle par arrêt et par trimestre.

A l'issue de ces contrôles qualité, les trois indicateurs suivants pourront être renseignés :

- Taux de véhicules propres
- Taux de véhicules respectant les conditions d'affichage d'information voyageurs
- Taux d'arrêts conformes

3. EVALUATION DU SERVICE PROPOSE

Dans un objectif de fidélisation et d'augmentation de la fréquentation, la prise en compte des retours faits par les usagers, premiers utilisateurs du réseau, est nécessaire pour identifier les axes d'amélioration prioritaires.

Les usagers bénéficieront de deux modes de communication pour transmettre leur réclamation soit par l'intermédiaire du site internet VIKIBUS, soit par téléphone. Le référent VIKIBUS aura pour responsabilité d'assurer leur suivi par l'intermédiaire de l'application main courante d'Abc. L'utilisation de cet outil permettra notamment de suivre le traitement interne des réclamations puisque celles qui seront non traitées resteront visibles tant que l'avis ne sera pas clos.

Afin de garantir un délai de réponse court, Hangard Autocars s'engage à apporter une réponse au client sous un délai maximum de 48 heures. Le respect de cet engagement sera suivi mensuellement par l'identification du taux de réclamations clients traitées dans un délai supérieur à 48 heures.

En complément des réclamations clients, Hangard Autocars souhaite évaluer la satisfaction des clients à bord des véhicules. Pour cela, il souhaite mettre en place un système d'évaluation à bord par l'intermédiaire d'un QR Code invitant les clients à donner leur avis.

Ce mode de comptabilisation permet d'obtenir rapidement une note globale de satisfaction des usagers. De façon à préciser les éventuelles raisons du mécontentement, une liste de causes leur sera proposée : retard, mauvaise conduite, insécurité, autres usagers non-respectueux. Hangard Autocars pourra alors être informé quotidiennement du taux de clients non satisfaits.



4. SECURITE A BORD

Afin de mesurer le niveau de sécurité en ligne, l'entreprise prévoit de suivre l'évolution du taux de sinistres 100% responsables. En cas d'incidents répétés auprès d'un conducteur, la Directrice d'Exploitation proposera un entretien pour en identifier les causes. Si besoin, elle pourra proposer de bénéficier d'heures de conduite supervisées.

En cas de difficultés de circulation dues à un élément extérieur (problème sur la voirie, problème de dimensions du véhicule, etc), le référent réseau se rapprochera de l'Autorité Organisatrice afin de proposer une amélioration des conditions de circulation.

II. CONTINUE DE SERVICE

A. REACTIVITE DE L'EXPLOITATION

1. MISE EN PLACE DE MOYENS DE RESERVE

La gestion des aléas du quotidien est essentielle dans nos activités de transport. L'ensemble des agents opérationnels d'astreinte dispose d'une réactivité exemplaire pour faire face aux aléas quotidiens et peut se rendre sur place si nécessaire.

Un roulement de 7 agents opérationnels et de membres du comité de Direction est défini au début de chaque année. Le numéro d'astreinte unique sera transmis à l'Autorité Organisatrice afin de faciliter les échanges. Chaque agent est équipé d'un ordinateur portable et d'un téléphone lui permettant d'intervenir à distance.

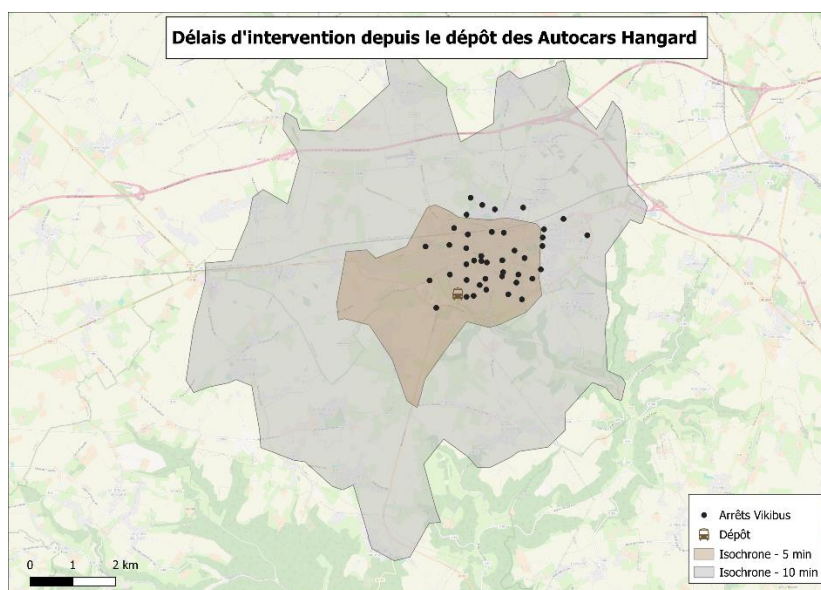
L'astreinte est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 06.10.83.00.69.

L'équipe d'astreinte est formée à la gestion de tous types d'incidents : remplacement de véhicule en panne, remplacement d'un conducteur absent, aléas de circulation... Plus généralement, tous les incidents qui peuvent incomber la bonne réalisation du service.

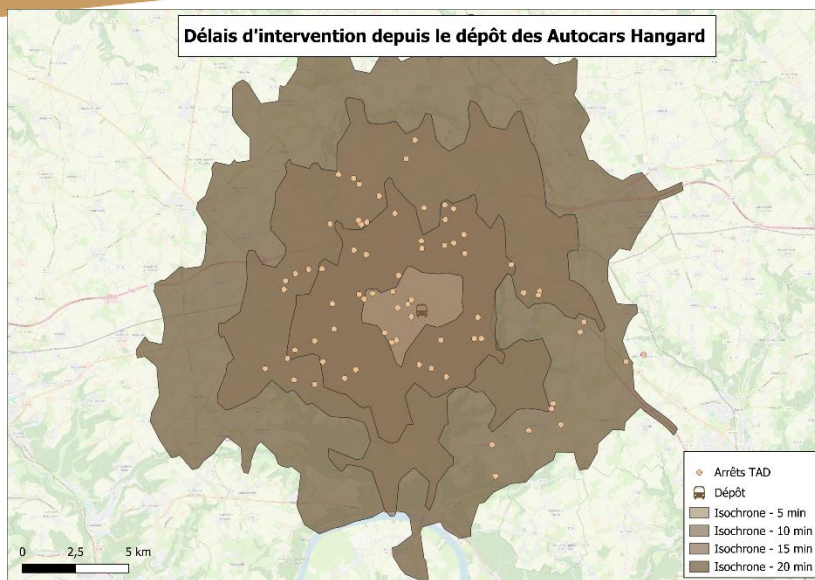
En cas d'incident ou d'accident majeur, Hangard Autocars s'engage à informer la CCYN dans les plus brefs délais.

2. CAPACITE D'INTERVENTION EN LIGNE

Hangard Autocars profite d'un positionnement stratégique lui permettant de rayonner sur tout le territoire et d'intervenir en moins de 10 minutes sur l'intégralité des arrêts du réseau urbain et en moins de 5 minutes pour 73% des arrêts.



Sur le réseau de TAD, ce sont 86% des arrêts qui pourront être rejoint en moins de 15 minutes depuis le dépôt de Hangard Autocars.



En cas d'aléa d'exploitation, l'entreprise pourra aisément agir et mettre en place des moyens palliatifs le cas échéant.

Par ailleurs, en cas d'incident mécanique, l'entreprise est équipée d'un véhicule atelier permettant de se déplacer directement sur les lieux. Il est notamment équipé de :

- Un compresseur d'air
- Un cric pneumatique
- Une clef à choc pneumatique Poids-Lourds
- Des pièces de rechange d'avance (durite, raccord d'air, collier de serrage...)
- Un contenant pour faire les niveaux (liquide de refroidissement, liquide de frein, huile, carburant...)



Lors des interventions, le véhicule est doté d'équipement de signalisation et de mise en sécurité.

B. MOYENS DE RESERVE

En cas d'absence d'un conducteur, l'entreprise s'appuiera sur les effectifs d'Hangard Autocars. Cette mise à disposition sera encadrée par la réglementation en vigueur.



En cas de défaillance d'un véhicule de TAD, le candidat pourra s'appuyer sur les véhicules de l'entreprise Hangard Autocars, qui dispose notamment d'une dizaine de véhicules 9 places du modèle Vito du constructeur Mercedes.

1. DECLENCHEMENT DU PTA ET PUI

Un Plan de Transport Adapté (PTA) et un Plan d'Information des Usagers (PIU) ont été établis par l'entreprise selon les perturbations rencontrées (cf. Annexe 1 du contrat – Offre de transport). En effet, le PTA a été réalisé en prenant en compte les dessertes prioritaires et différents niveaux de service. Il comporte 3 niveaux de service à assurer en fonction de l'importance de la perturbation : une offre à 75%, une offre à 50% et une offre 25%. Ces 3 niveaux d'offre ont été estimés à partir des moyens utilisés pour l'offre de base représentant l'offre à 100%.

Le PIU expose les protocoles à adopter en fonction de situations prédéfinies (prévisibles ou non), en conformité avec les conditions prévues par l'article 4 de la loi N°2007-1224 du 21 août 2007. Une fois

validés par l'Autorité Organisatrice, ceux-ci seront déclenchés et s'appliqueront en cas de grève ou de toute autre perturbation prévisible du trafic. Un bilan détaillé des modalités de déclenchement sera transmis systématiquement à l'Autorité Organisatrice dans un délai de 24 heures.

C. GESTION DES ACCIDENTS

En cas d'accident en ligne, l'entreprise déclenchera la procédure de gestion des accidents. Elle pourra également s'appuyer sur la cellule de crise Réunir mise à disposition des adhérents du réseau. Ce dispositif offre un accompagnement pour la gestion et la prévention des sinistres. En cas d'accident grave (impliquant notamment du corporel), l'entreprise pourra déclencher une cellule de crise mobilisable 7 jours/7, 24 heures/24. Cette cellule de crise porte notamment sur la gestion opérationnelle, la communication assurée par la société prestataire VAE SOLIS et la gestion de l'après crise avec la correction des causes et une assistance psychologique post-traumatique.

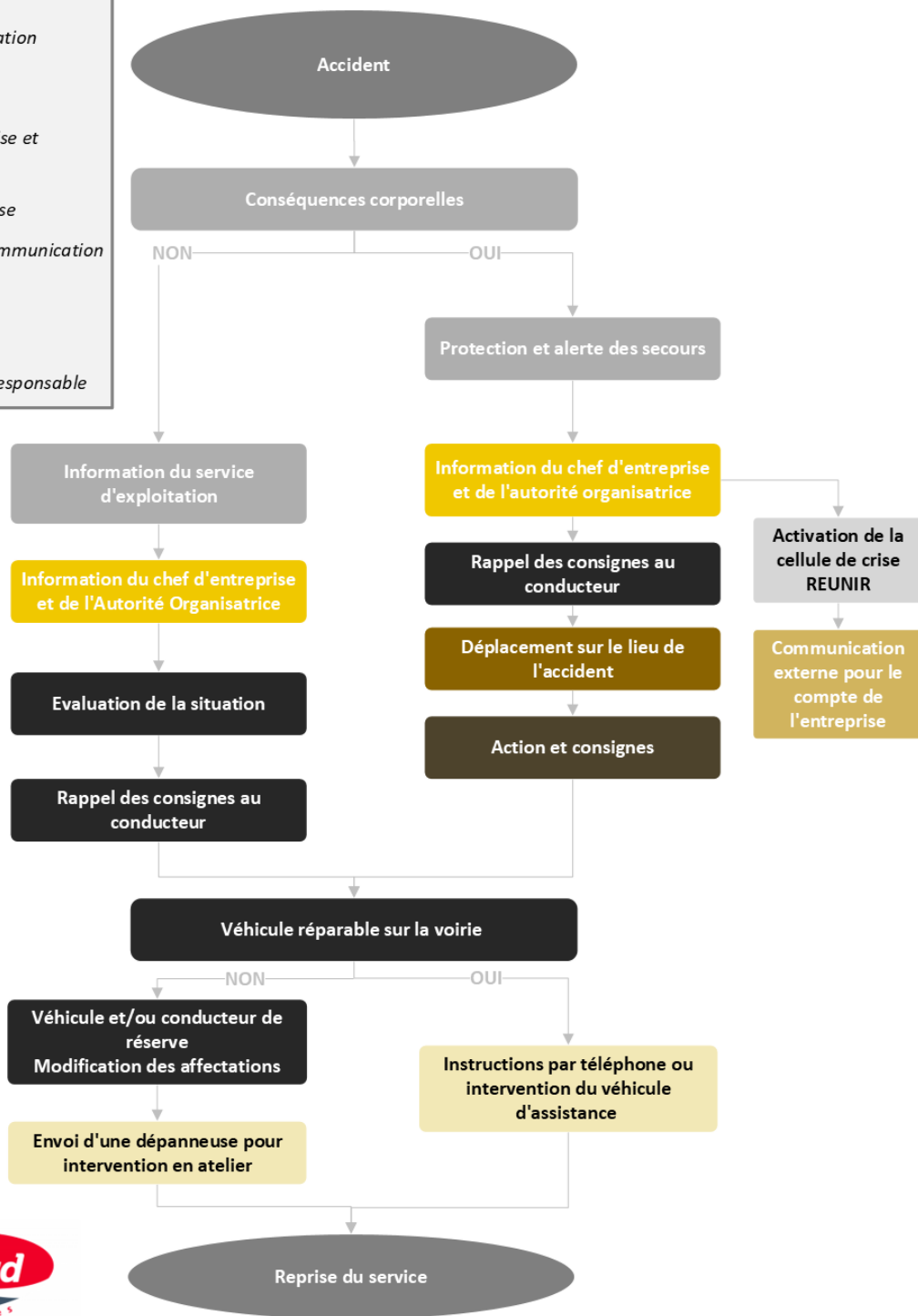
vae solis
COMMUNICATIONS

Conformément aux attentes du Contrat, l'entreprise veillera à communiquer sans délai la situation auprès de l'Autorité Organisatrice (Cf. Annexe 13A au contrat – Procédures continuité de service).

Procédure - Gestion d'un accident de la route

Tâche effectuée par :

- Service exploitation
- Conducteur
- Chef d'entreprise et Secours
- Chef d'entreprise
- Agence de communication
- Secours
- Service atelier
- Représentant responsable



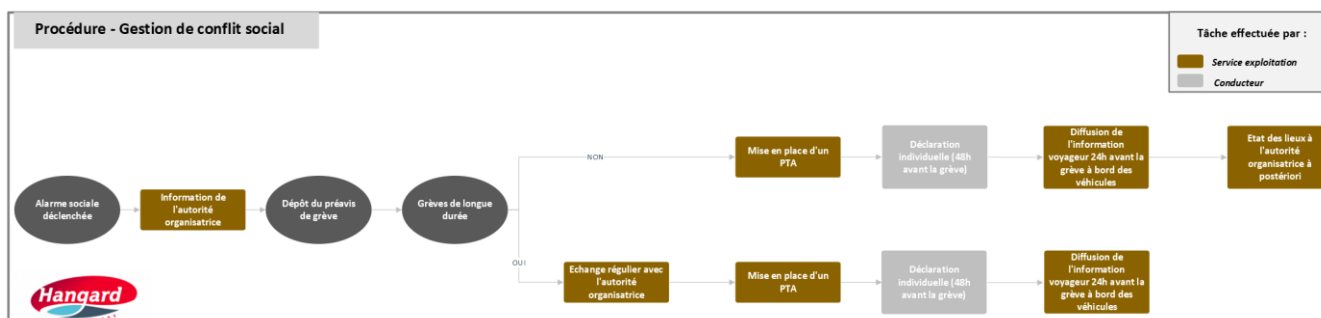
D. CONFLITS SOCIAUX

L'entreprise n'a connu aucun mouvement de grève notamment grâce à la politique de dialogue sociale qu'elle promeut.

Tout au long de l'année, l'équipe managériale se tient à l'écoute des conducteurs et de leurs besoins en veillant à leur transmettre toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement des services. Elle entretient une relation de proximité et de confiance avec l'ensemble du personnel en se rendant disponible et accessible. Toute demande d'entretien, bien souvent informelle, est ainsi satisfaite.

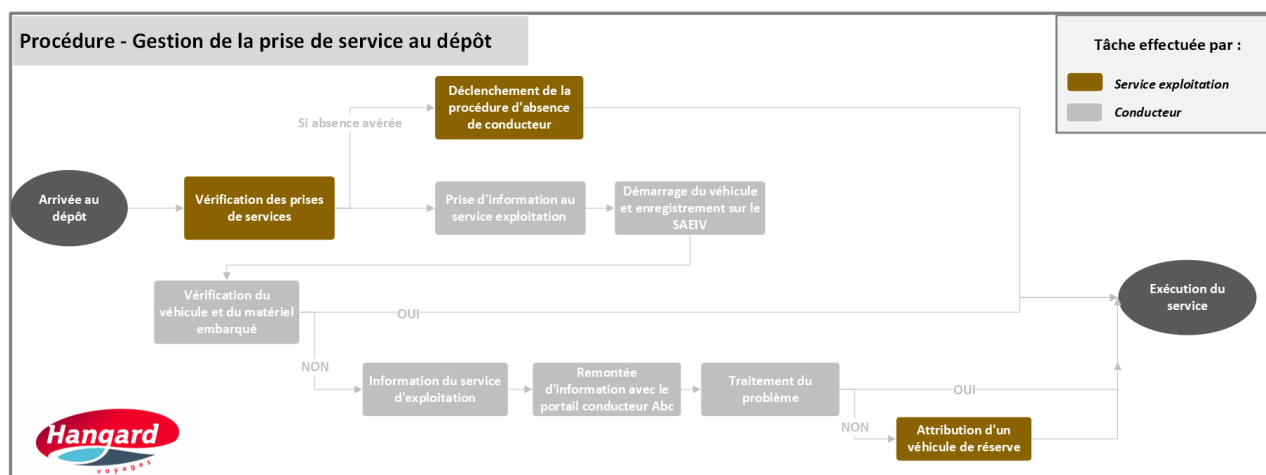
Cette situation s'est notamment illustrée à plusieurs reprises par la mise en place d'un groupe de parole entre la direction et des représentants du personnel relatif à des négociations salariales ou encore lors de la création d'un rendez-vous « Vous avez la parole ». Cette dernière réunion entre les conducteurs et certains membres de la Direction avait pour objectif de revenir sur le fonctionnement de l'activité partielle lors de la crise du Covid-19. Ce temps d'échange s'est clôturé par une session de questions-réponses libres.

Dans le cas où un mouvement de grève surviendrait, l'entreprise engagera la procédure ci-contre (Cf. Annexe 13A au contrat – Procédures continuité de service). Le service exploitation veillera à informer l'Autorité Organisatrice de l'évolution de la situation en temps réel en cas de grèves longue durée et lui communiquera le Plan de Transport Adapté (PTA) qu'il aura choisi de mettre en place. Pour chaque grève, un tableau des prises de services réelles sera transmis à l'Autorité Organisatrice selon les délais donnés à l'article 11 du contrat – Continuité de service.



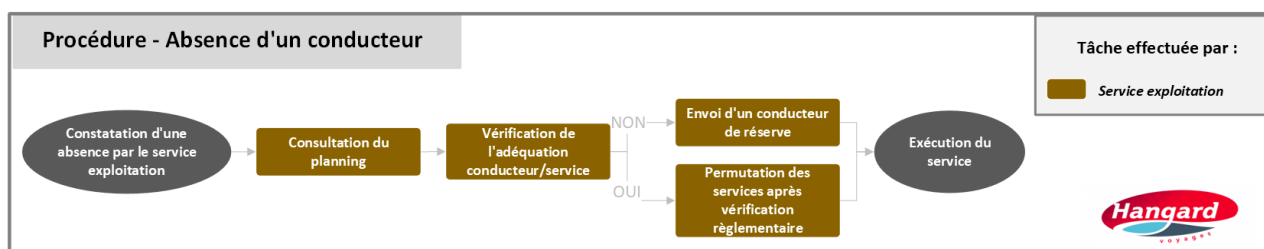
E. GESTION DES PRISES DE SERVICE

Les conducteurs s'assureront du bon fonctionnement de leur véhicule et du matériel embarqué avant le début du service. En cas de dysfonctionnement, ils pourront se voir attribuer un véhicule de réserve. Ils veilleront à signaler le problème par l'intermédiaire de l'application Abc Car et du module main courante afin d'informer le service exploitation de l'incident (Cf. Annexe 13A au contrat – Procédures continuité de service).



F. ABSENCE CONDUCTEUR

En cas d'absence de l'un des conducteurs, l'agent d'exploitation consultera l'outil d'exploitation Abc et plus particulièrement l'outil de planning. En cas de non-disponibilité de conducteur, les conducteurs de l'effectif d'Hangard Autocars seront sollicités par le service exploitation et une convention de mise à disposition sera signée entre les deux parties. Une vérification des plannings et du respect de la réglementation sociale en vigueur sera effectuée avant la réattribution du service (Cf. Annexe 13A au contrat – Procédures continuité de service).

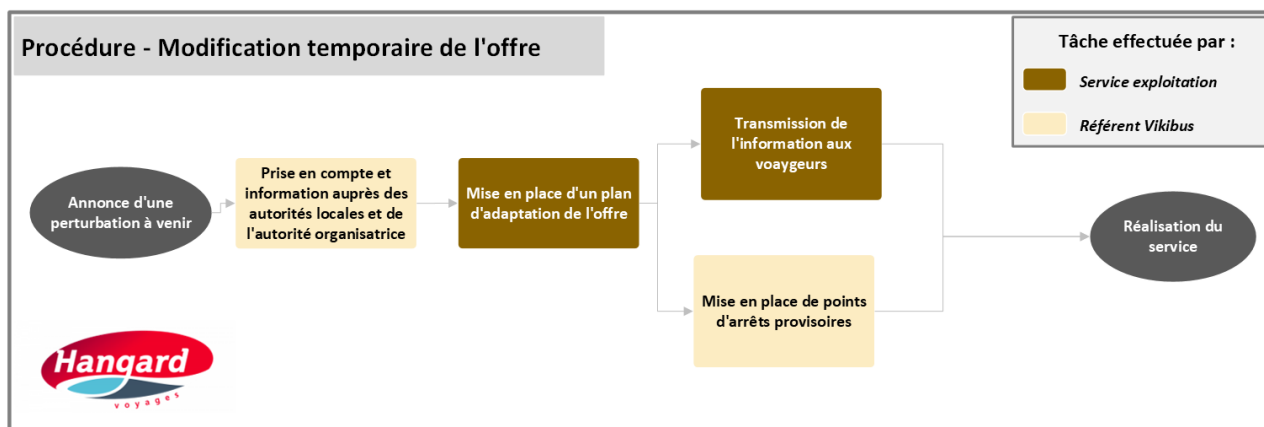


G. MODIFICATION TEMPORAIRE DE L'OFFRE

Hangard Autocars se tiendra régulièrement informé auprès des autorités publiques des événements à venir sur le territoire. Dès lors qu'un de ces événements sera susceptible d'impacter l'offre de transport temporairement, Hangard Autocars s'engage à mener un plan d'adaptation de l'offre conformément aux dispositions prévues dans l'article 10.1 du contrat - Modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre de référence.

Une fois ce plan validé en collaboration avec l'Autorité Organisatrice, Hangard Autocars se chargera de communiquer le changement d'offre aux usagers par l'intermédiaire des solutions

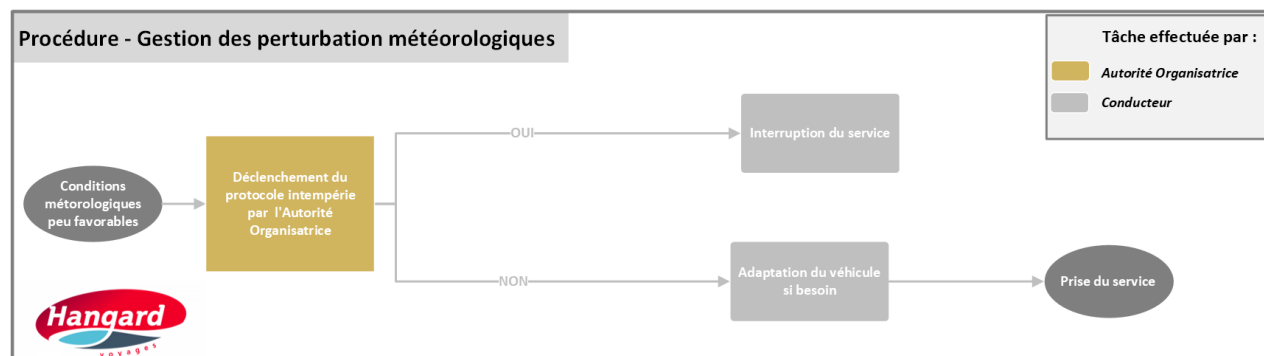
d'information voyageurs disponibles sur le réseau. En cas de déviation, il indiquera directement aux arrêts, ceux qui ne seront pas desservis et disposera les poteaux d'arrêts provisoires aux arrêts de remplacement identifiés (Cf. Annexe 13A au contrat – Procédures continuité de service).



H. ALEAS D'EXPLOITATION

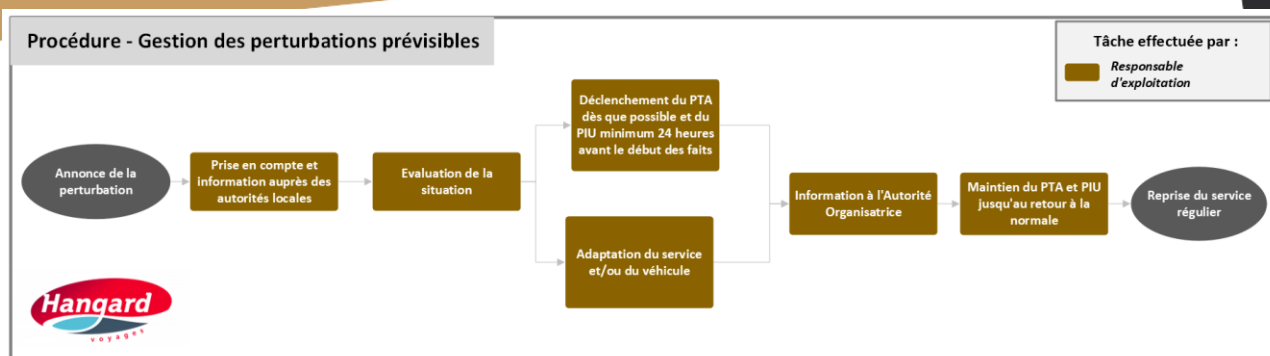
A) ALEAS CLIMATIQUES

En l'absence d'arrêté préfectoral, Hangard Autocars jugera de la faisabilité des services en s'appuyant sur la situation locale (conditions météorologiques et état de la voirie), son expérience et celle des conducteurs au moyen d'une reconnaissance de ligne. En cas de protocole intempérie déclenché par l'Autorité Organisatrice, Hangard Autocars appliquera les dispositions qui auront été prévues (Cf. Annexe 13A au contrat – Procédures continuité de service).



B) AUTRES INCIDENTS D'EXPLOITATION

En cas d'aléas d'incident d'exploitation sur le réseau, Hangard Autocars déclenchera la procédure suivante (Cf. Annexe 13A au contrat – Procédures continuité de service).



I. PROTOCOLE EN CAS DE CRISE SANITAIRE

Hangard Autocars a déjà été confronté à la gestion d'une crise sanitaire lors de la pandémie de Covid-19. En cas de situation similaire, l'entreprise pourra s'appuyer sur son expérience et sur certaines procédures préalablement construites.

Dans un premier temps, elle équipera l'ensemble des conducteurs de protections. Des combinaisons pourront être mises à disposition, ainsi que des masques et l'ensemble des produits de désinfection nécessaires pour les véhicules. Les conducteurs signeront une décharge indiquant qu'ils ont reçu l'ensemble des équipements nécessaires pour assurer leur protection et celle des usagers.

Par ailleurs, la procédure de nettoyage sera adaptée, avec si besoin la mise en place de coupures exceptionnelles le midi pour permettre le nettoyage et la désinfection des véhicules.

L'entreprise se tiendra régulièrement au courant des recommandations des autorités sanitaires pour adapter les procédures à suivre. Elle pourra également sensibiliser les voyageurs au respect des consignes sanitaires.