

Critères de qualité dans un car à compléter

1-Tour de véhicule pour vérifier la qualité du véhicule ... *registre du véhicule avec fiche incident à faire remonter*

- Niveaux
- Pneumatique
- Carrosserie
- Aiguille
- Systèmes d'information pour la clientèle
- Girouette latérale, avant, arrière
- Système billettique
- Siège propre
- Siège en bon état
- Ceintures de sécurité en bon état de marche

2-Trajet*l'entreprise et le conducteur donnent envie de revenir et de prescrire les transports en car : Whaou, c'est vraiment pratique*

- Conduite agréable
- ...

3-Accueil

- Tête tournée vers le client
- Sourire
- Initiative du bonjour
- Disponibilité à la demande du client
- Prise en charge et traitement des demandes
- Rappel des règles (s'asseoir, aucune personne ne doit être debout..)
- Au revoir

4-Conduite

- Economique
- Confortable
- Respect de la ligne
- Respect des arrêts
- Veille de la tranquillité au sein du bus ou du car.. le conducteur a un carnet à souche en cas de pb majeure à remonter à la région qui prend des décisions (exclusion d'un scolaire temporaire pour absence récurrente de carte, turbulence avec récidive, dégradation)

5-La ligne*le conducteur participe à la remontée d'informations et renseigne les fiches incidents*

- Les arrêts sont ils pertinents ?
- Les horaires sont ils pertinents
- A quel moment y a t-il de la charge ou de la surcharge ?
- En cas de surchargeappel obligatoire de l'exploitation
- (avec la mise en place du SAE, la région aura des informations en un clic et la bonus ou malus tomberont)

6-Organisation du travail*le conducteur respecte les horaires d'exploitation et le droit du travail*

- Respect des temps de parcours
- Gestion des horaires et temps de pause

7-Fin de service

- Tour de véhicule
- Nettoyage quotidien intérieur (12 minutes)
- Nettoyage complet aux périodes creuses
- Demande d'un ordre de mission si besoin supplémentaire de temps