

# Critères de qualité sur le réseau bus RGTR



# Contrats de concession déterminant les conditions générales d'exploitation de services de transports publics par route dans le cadre RGTR

- Rappel:
  - Contrats conclus entre l'Etat et 32 entreprises privées
  - Signés fin 2008
  - pour la durée de 10 ans à partir du 1/1/2009 au 31/12/2018

# Critères de performance définis à l'annexe 4 du contrat de concession

## 1. Régularité:

- Ponctualité
- Gestion des correspondances

## 2. Sécurité:

- Prévention des accidents (formation chauffeur; contrôle technique SNCT, matériel de sécurité)
- Respect du code de la route

## 3. Equipement

- Âge moyen des véhicules
- Disponibilité des équipements
- Accès aux PMR

## 4. Environnement et Développement durable

- Pollution des véhicules (véhicules normes Euro 5)
- Respect des normes (Superdreckskescht etc.)

## 5. Maintenance

- Confort et propreté des véhicules

# Critères de performance définis à l'annexe 4 du contrat de concession

## 6. Relation clientèle

- information aux usagers (affichage numéro de ligne, des tarifs)
- Confort de conduite
- Attitude du conducteur (disponibilité pour informer clients, tenue du chauffeur)

## 7. Recettes:

- collecte des recettes: disponibilité d'un fonds de caisse

## 8. Organisation

- Disponibilité de la réserve d'autobus
- Respect de l'offre (catégorie de véhicule)

## 9. Degré de coopération

- Satisfaction de l'autorité organisatrice (direction transports publics du TR)

## 10. Transparence financière et comptable

- Comptabilité analytique

# Critères contrôlés par TNS-ILRES

1. Régularité
5. Maintenance
6. Relation clientèle
7. Recettes

Suite: présentation par TNS-ILRES