

## LISTE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

1. **Signalétique fixe** : L'information des usagers est affichée aux arrêts.
2. **Signalétique embarquée** : L'information est affichée pour chaque parcours à l'avant et à l'intérieur du véhicule.
3. **Documents d'information** : Les usagers sont informés sur les horaires et les tarifs de ses 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 (accident, manifestation, travaux).
6. **Respect de l'itinéraire** : Le car dessert l'ensemble des points d'arrêt définis.
7. **Attitude** : Le personnel est courtois, aimable et disponible.
8. **Accueil dans les locaux de l'entreprise** : L'accueil des clients est assuré dans les locaux de l'entreprise.
9. **Accueil téléphonique** : Le personnel du standard 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. **Gestion des objets trouvés** : Les objets trouvés dans les cars sont récupérables au centre d'exploitation.
12. **Ecoute des passagers** : Dans tous les points d'accueil et dans les centres téléphoniques, un cahier client recueille les réclamations, remarques et suggestions des passagers.
13. **Propreté** : Le matériel roulant est maintenu en bon état de propreté.
14. **Confort des passagers lié à l'équipement** : Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.
15. **Formation** : Chaque employé est formé dans son domaine de responsabilité afin de garantir à ses clients (donneurs d'ordre comme passagers) professionnalisme, qualité et sécurité de service.
16. **Entretien du matériel** : La maintenance du matériel roulant est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service client.
17. **Sinistralité** : Les conducteurs sont responsables de la sécurité des passagers et des autres usagers de la route.