

SOMMAIRE

1. Objet

2. Définitions

3. Domaine d'application

4. Descriptif

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

TOUS MODES – Habillement



1. Objet

Ce recueil présente les engagements de services pour le port de l'uniforme dans le cadre des critères Identité du réseau et Relations avec la clientèle. Il a pour but de présenter le catalogue d'habillement de l'entreprise.

2. Définitions

3. Domaine d'application

Ce recueil d'engagement est applicable à tous les personnels portant l'uniforme et dont le métier les amène à être en contact régulier avec la clientèle

Remarque : Ce référentiel ne s'applique pas aux conducteurs des services sous-traités.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Veste et pantalon homme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Chemises manches longues et manches courtes homme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Cravate homme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Gilet homme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Pull-overs col V, col V sans manches et col roulé mixte



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Polo mixte



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Echarpe mixte



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Parka, Polaire et Coupe vent mixte



Personnels concernés : Agents Transpole

Commentaire : Pour des raisons de sécurité, le personnel peut être amené à porter un vêtement de haute visibilité.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Veste et jupe femme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

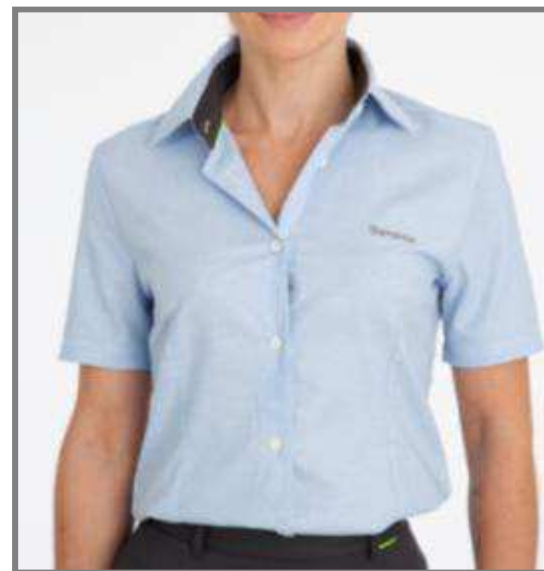
4. Descriptif – Pantalon femme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Chemisiers manches longues et manches courtes femme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

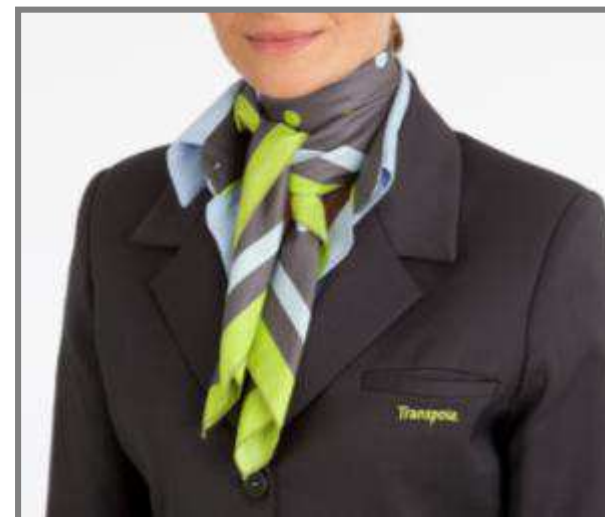
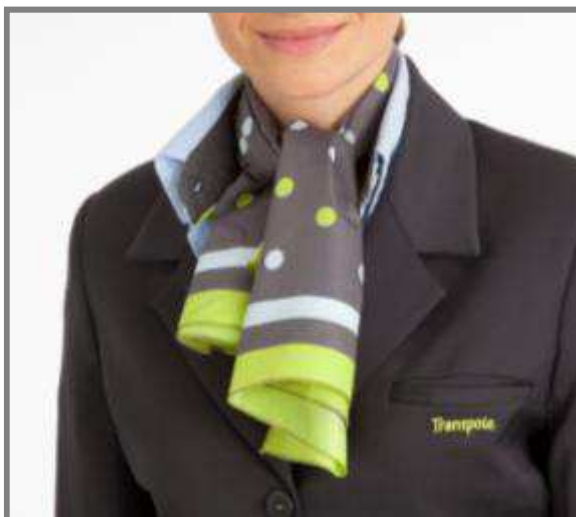
4. Descriptif – Sous Pull et Cardigan femme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Foulard et carré femme



Personnels concernés : Agents Transpole

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE



4. Descriptif – Tenues Agents Médiation et Prévention



Personnels concernés : Agents de médiation et de prévention

Commentaires : Ces agents doivent porter au moins un élément de la dotation permettant de les identifier (Parka ou chemise ou pull-over ou polo...). Le logo est propre au sous-traitant.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE



4. Descriptif – Tenues Agents Parc Relais 4 Cantons et Triolo



Personnels concernés : Les agents des parcs relais 4 Cantons et Triolo

Commentaires : Ces agents doivent porter au moins un élément de la dotation permettant de les identifier (Parka ou chemise ou pull-over ou polo ou casquette ou badge...). Le logo est propre au sous-traitant.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Descriptif – Tenues Agents Autres Parc Relais



Personnels concernés : Les agents des autres parcs relais.

Commentaires: Ces agents doivent porter au moins un élément de la dotation permettant de les identifier (Parka ou chasuble ou pull-over ou polo ou casquette...). Le logo est propre au sous-traitant.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

Annexe A



CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités Associées
Identité du réseau	Identification du personnel Transpole sur le réseau	Les agents en relation avec la clientèle doivent être dotés d'un uniforme conformément au référentiel habillement.	→ Défaut de port de l'uniforme : 2 pénalités
Relation avec la clientèle	Tenue vestimentaire	Tout agent identifié comme appartenant au réseau de transport doit porter une tenue vestimentaire décente et en parfait état de propreté, conformément au référentiel habillement.	→ Tenue incorrecte : 1 pénalité