



Communiqué de presse

Mercredi 17 avril 2019

Tisséo Voyageurs s'engage auprès de ses usagers avec une nouvelle charte clients



En affichant ses engagements, Tisséo Voyageurs souhaite bâtir un contrat de confiance avec les voyageurs de son réseau. Chaque jour plus de 500 000 personnes se déplacent sur le réseau Tisséo en bus, tram et métro, par cette charte lancée le 15 avril Tisséo Voyageurs affirme sa mission de service public qui est d'accompagner et de faciliter la mobilité de tous.

Les raisons qui ont conduit Tisséo Voyageurs à afficher sa charte clients

Chaque année, près de 4000 mesures sont réalisées par un organisme indépendant afin d'évaluer la qualité de service offert aux voyageurs. Cette démarche qualité que Tisséo Voyageurs mène au quotidien, a permis à l'Afnor d'accorder et de renouveler depuis plus de dix ans la certification AFNOR NF SERVICE sur les lignes de métro, tramway, bus Linéo et agences Tisséo.

En élaborant cette charte, Tisséo Voyageurs a souhaité aller plus loin dans la démarche :

- En favorisant le dialogue entre les voyageurs et les agents Tisséo pour recueillir attentes et conseils des uns et des autres,
- En décrivant les actions concrètes qui contribuent au bon déroulement de chaque déplacement des voyageurs,
- En mettant en valeur les « petits plus » et quelques messages-clés qui permettent aux voyageurs de profiter du réseau Tisséo à 100%.



Communiqué de presse

Mercredi 17 avril 2019

Les 10 engagements de Tisséo Voyageurs, piliers d'une mobilité confiante



La charte clients présente les dix engagements qualité.

Sur chaque page, pour chaque engagement : 4 rubriques

- La description de l'engagement lui-même. Comment Tisséo le décline au quotidien.
- Une information et un chiffre-clé qui donnent le niveau de qualité de cet engagement.
- Une rubrique « Le saviez-vous ? » qui apporte une information clé et des exemples pratiques.
- Un encadré qui invite le voyageur à participer à l'amélioration qualitative du service par des « petits gestes » facilitateurs et des bonnes pratiques



100%
des bus Linéo sont équipés d'écrans qui vous informent sur le circuit emprunté, les principaux points d'intérêts ou encore les offres Tisséo!

Le saviez-vous ?
Quand le service métro est interrompu, nos agents vous délivrent, dans les meilleurs délais et sur les différents canaux, une information mise à jour au fur et à mesure du déroulement de l'incident.
Finis les messages pré-enregistrés, l'information est animée par le Gestionnaire d'Information Voyageurs en Temps Réel!

Information
Vous souhaitez savoir comment vous déplacer en toutes circonstances

Tisséo s'engage à vous fournir toutes les informations nécessaires à chaque étape de votre voyage.

- ✓ Avant et pendant votre déplacement, tous nos agents vous renseignent et vous orientent vers la solution de transport la plus adaptée à vos besoins.
- ✓ A chaque arrêstation, des plans et des fiches horaires vous fournissent les informations utiles à vos déplacements.
- ✓ Nous vous informons en temps réel des prochains horaires de passage de votre métro, tram ou bus via les écrans d'information présents aux principaux arrêts de bus et dans toutes les stations de Métro et de Tram.
- ✓ Mis à jour 7j/7, notre site Internet tisséo.fr, sa version mobile et l'Appli Tisséo (Android & iOS) vous permettent d'être informés à tout moment de l'état du réseau.

Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ En étant attentif aux messages affichés ou diffusés sur le réseau.
- ✓ En téléchargeant l'Appli Tisséo pour préparer votre déplacement.
- ✓ En activant les notifications sur l'Appli pour être informé en temps réel des perturbations majeures du réseau.
- ✓ En nous suivant sur notre compte Twitter @InfoTisséo et notre page Facebook @TisséoVoyageurs.



Communiqué de presse

Mercredi 17 avril 2019

Co-construction de la charte, un travail de rencontres et de réflexions

La Charte Client de Tisséo Voyageurs a été élaborée en écoutant des panels de voyageurs lors de tables rondes animées par un groupe d'agents Tisséo.

A partir des thématiques identifiées les 10 engagements ont été définis et rédigés sous deux angles :

- L'angle « Tisséo s'engage » qui permet de valoriser l'implication, le travail des agents, et qui permet aussi au client de prendre conscience de l'ensemble des actions nécessaires au bon déroulement de son déplacement.
- L'angle « Le client acteur » qui permet d'identifier en quoi le client peut apporter une contribution. Comment le client peut faciliter le « bien voyager », en respectant le règlement, les règles de courtoisie entre voyageurs,...

Par ce travail de réciprocité, un « contrat de confiance » autour de la satisfaction du client, la sécurité des personnes et la protection de l'environnement a pu être élaboré sous la forme de dix engagements.

Le livret de la Charte Client est disponible dans les agences Tisséo et consultable sur le site [tisseo.fr](https://www.tisseo.fr)

Pour en savoir plus sur la démarche qualité de Tisséo Voyageurs

et télécharger la Charte Client <https://www.tisseo.fr/tisseo/nos-demarches/qualite>

Contacts Presse :

Michèle Guallar - 06 22 73 15 65 – michele.guallar@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – alexandra.philippoff@tisseo.fr