

CHARTRE CLIENTS

Votre satisfaction, notre priorité !



10 engagements pour mieux vous transporter !

2500 agentes et agents mobilisés au quotidien pour répondre au mieux à toutes vos attentes et vous offrir le meilleur service !



On va où
aujourd'hui?



ACCUEIL



ACCESSIBILITÉ



INFORMATION



PONCTUALITÉ



ÉTAT ET PROPRETÉ
DES ÉQUIPEMENTS



CONFORT



DÉVELOPPEMENT DURABLE



AMBIANCE ET SÉCURITÉ



VENTE DE TITRES



ÉCOUTE

Tôt le matin, tard le soir, à chaque instant et dans toutes les situations, les 2500 agentes et agents Tisséo mettent tout en œuvre pour vous offrir la meilleure qualité de service lors de vos déplacements.

Nous confions à un organisme indépendant près de 4000 mesures annuelles afin d'évaluer la qualité du service offert.

Le respect de nos engagements Qualité a permis à l'AFNOR d'accorder et de renouveler au fil des années, la certification AFNOR NF SERVICE de vos lignes de Métro, Tram, Bus Linéo et Agences Tisséo.

Je sais pouvoir compter sur l'implication et le professionnalisme des agents en confortant leur travail, en renforçant nos moyens et en multipliant les services proposés.

Au travers de cette Charte, fruit d'un travail de réflexion mené avec certains d'entre vous rencontrés lors de tables rondes et avec nos agent.e.s, Tisséo s'engage sur dix thématiques pour que votre expérience de voyage avec nous soit la meilleure possible :

Accueil, Information, Ponctualité, État et propreté des équipements, Confort, Accessibilité, Développement durable, Vente de titres, Ambiance et sécurité, Écoute.

Chaque jour, nous souhaitons aller plus loin dans ces échanges en vous proposant un contrat bâti sur le dialogue, l'écoute et le respect.

Parce que nous croyons à la force et à la richesse du collectif, vous pouvez vous aussi, en tant qu'utilisateur du réseau, devenir acteur et contribuer à son bon fonctionnement par des « petits gestes » et ainsi, participer à l'amélioration qualitative du service.

Ensemble, nous pouvons développer et faciliter la mobilité au quotidien, cela en parfaite adéquation avec notre mission.

Thierry WISCHNEWSKI
Directeur Général

1500

C'est le **nombre d'agentes et agents** qui vous accueillent sur nos lignes et dans nos espaces chaque jour!

"Bonjour, merci et au revoir!"

Grâce à vous, ces quelques mots simples prononcés à l'égard de nos conductrices et conducteurs font la particularité du réseau bus de la grande agglomération toulousaine!



Accueil

Vous souhaitez un accueil attentionné et courtois

Tisséo s'engage à vous réserver le meilleur accueil qui soit!

- ✓ Identifiables par une tenue spécifique, **nos agentes et agents s'engagent à vous accueillir de façon égalitaire et respectueuse.**
- ✓ Notre personnel est **formé pour vous conseiller, répondre à vos questions.** Il est le **relais de vos observations** et contribue activement à l'amélioration de la qualité de service.
- ✓ En Agences Tisséo, tous les jours,*
 - nous vous **recevons en moins de 10 minutes,**
 - nous vous **conseillons sur les solutions de déplacement,** les titres, tarifs et service **adaptés à vos besoins.**

Vous pouvez, vous aussi, y contribuer:

- ✓ En faisant preuve de **respect et de courtoisie** envers les agentes et agents Tisséo et les autres voyageurs.
- ✓ En cédant votre place **à celles et ceux qui en ont plus besoin** que vous dans tous les espaces Tisséo (métro, tram, téléphérique Téléo, bus, Agences et stations).



* voir horaires et jours d'ouverture sur tisseo.fr

100%

des stations de métro et de tram,
tous les arrêts de bus linéo
et près de 2/3 des arrêts
des autres lignes de
bus sont accessibles!

Pour faciliter vos déplacements...



MON MÉTRO D'IMAGE EN IMAGE

Unique en France, chacune des 38 stations du métro est associée à un visuel spécifique permettant aux personnes en situation de handicap cognitif ou n'étant pas en mesure de lire, de pouvoir se repérer ou se déplacer de façon autonome.



Accessibilité

Vous souhaitez accéder facilement
au Métro, Tram, Téléo et Bus

Tisséo s'engage pour rendre l'ensemble de son réseau accessible à tous.

✔ Avant le déplacement :

- Le service de relation clients par téléphone "Allo Tisséo" (accessible aux personnes sourdes ou malentendantes) vous accompagne pour préparer votre déplacement.
- le **calculateur d'itinéraire** vous permet de sélectionner des parcours accessibles.

✔ Pendant le déplacement :

- **des équipements et services adaptés*** facilitent vos déplacements.
- **des canaux d'informations spécifiques** diffusent des annonces visuelles et sonores à bord et en stations.
- ✔ Nous formons et **sensibilisons nos agentes et agents aux divers handicaps.**
- ✔ Nous vous informons, en temps réel, sur tisseo.fr et l'Appli Tisséo **de la disponibilité des ascenseurs, des escaliers mécaniques et des places PMR restantes au sein de nos P+R.**
- ✔ Nos conductrices et conducteurs veillent à aligner leurs véhicules au droit du trottoir **pour faciliter les montées et descentes.**

** portillons d'entrée/sortie à module surbaissés, boutons de commande d'ouverture des portes plus accessibles et repérables, boucles magnétiques dans les ascenseurs, dalles podotactiles pour faciliter le repérage des portes, palettes rétractables activées sur demande à bord de la plupart des bus, places à bord réservées, carte pastel en braille, distributeurs de titres avec aide vocale...*

Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✔ En **cédant votre place** à toute personne qui peut en avoir besoin.
- ✔ En **aidant si nécessaire** une personne à mobilité réduite à monter ou descendre d'un véhicule.
- ✔ En **vous signalant** auprès du personnel Tisséo **afin de faciliter votre prise en charge** si vous avez besoin d'aide.



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 agentes et 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 les Gestionnaires 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.

- ✓ Mis à jour 7j/7 et 24h/24, notre site internet tisseo.fr et l'Appli Tisséo (Android & iOS) **vous permettent d'être informés à tout moment et en temps réel de l'état du réseau.**
- ✓ **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 du Métro, du téléphérique et du Tram.
- ✓ Avant et pendant votre déplacement : notre personnel **vous renseigne et vous oriente vers la solution de transport la plus adaptée à vos besoins.** Des ambassadrices et ambassadeurs Information Réseau vous apportent **une présence bienveillante et un accompagnement dans toutes vos démarches** au quotidien.
- ✓ À chaque arrêt/station, **des plans et des fiches horaires vous fournissent les informations utiles à vos déplacements.**

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 et/ou de vos lignes favorites.
- ✓ En nous suivant sur nos réseaux sociaux.



moins de
2 minutes

c'est la fréquence moyenne de passage de votre rame de métro, en heures de pointe !

Le saviez-vous ?

Veillez à ne pas oublier vos affaires personnelles à bord du véhicule ou sur le quai !

Un bagage oublié, c'est **2 heures** d'arrêt métro, une station évacuée et de nombreux voyageurs retardés !



Ponctualité

Vous souhaitez maîtriser votre temps de trajet

Tisséo s'engage à respecter les horaires de vos lignes.

- ✓ Nous analysons les temps de parcours sur chaque période (été, hiver, vacances) **afin d'adapter au mieux les horaires à vos besoins.**
- ✓ Nous **surveillons en permanence l'état du réseau** depuis les Postes de Commande (PC), pour assurer la ponctualité et la régularité de vos lignes et **développons des systèmes facilitant la circulation des bus** (couloirs de bus réservés, priorité au feu...).
- ✓ Nos conductrices et conducteurs **sont sensibilisés aux avances et aux retards** grâce à des outils **GPS** permettant de suivre leur **position en temps réel.**

Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ En étant présent à l'arrêt 1 à 2 minute(s) avant le passage du bus pour éviter de retarder toute la ligne.
- ✓ En **faisant signe à la conductrice ou au conducteur** pour confirmer la demande d'arrêt du bus.
- ✓ En **préparant votre titre de transport** avant d'entrer au sein de nos véhicules.
- ✓ En **évitant de stationner** devant les portes pour faciliter la montée/descente des autres voyageurs.
- ✓ En **vous dirigeant vers le fond du bus** pour laisser monter les autres voyageurs.
- ✓ En **validant votre titre de transport à chaque voyage, y compris en correspondance, même si vous êtes abonné.**



+ de
220 000

heures de nettoyage sont effectuées chaque année (de jour comme de nuit) pour vous assurer un environnement le plus sain possible !

Le saviez-vous ?

Chaque jour, des milliers de journaux sont distribués dans le métro, et sont lus en moins de 15 minutes.

Jetez-les dans les poubelles prévues à cet effet !



État et propreté des équipements

Vous souhaitez voyager dans un environnement agréable

Tisséo s'engage à mettre à votre disposition des véhicules et des infrastructures conformes à vos attentes.

- ✓ Nous organisons quotidiennement l'entretien des 38 stations de métro, 27 stations de tram ainsi que des Agences Tisséo.
- ✓ Nous procédons à des **nettoyages désinfectants quotidiens** des 580 bus, 116 rames de métro et des 28 rames de tram et de nos espaces. Nous adaptons nos protocoles sanitaires en temps de crise.
- ✓ Nous remplaçons, dans les plus brefs délais, **un véhicule souillé, un équipement dysfonctionnel ou abîmé.**
- ✓ Chaque conductrice et conducteur de bus et de tram **effectue une vérification de son véhicule au début de son service.**
- ✓ Nous surveillons en temps réel **le fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques** afin de permettre aux équipes d'intervenir dans les plus brefs délais.



Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ **En respectant les consignes d'utilisation, la propreté et l'état** du matériel, des lieux et des équipements mis à votre disposition.
- ✓ **En ne laissant aucun déchet à bord** ou dans les espaces Tisséo et en veillant à déposer les journaux gratuits dans les poubelles prévues à cet effet.
- ✓ **En signalant au personnel Tisséo tout incident** concernant la propreté d'un véhicule ou d'un espace Tisséo.

Le métro toulousain

100%
connecté !

Le saviez-vous ?

Pause gourmande, beauté ou courses express :
Tisséo propose, en stations, de nombreux commerces
pour vous faciliter la vie !



Confort

Vous souhaitez voyager confortablement

Tisséo s'engage à ce que vos voyages se déroulent dans les meilleures conditions.

- ✓ Nos conductrices et conducteurs adoptent une conduite souple, garante du confort et de la sécurité de vos déplacements.
- ✓ Nous améliorons **le service offert à bord** (information sur les écrans à bord des bus, des cabines du téléphérique,, 4G dans le métro, ports USB à bord des bus Linéo, etc.) et exigeons, **lors de chaque renouvellement de bus, qu'ils soient équipés de climatisation.**
- ✓ Nous renforçons et **renouvelons régulièrement le parc de véhicules.**



Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ **En étant soucieux de ne pas gêner** les autres voyageurs.
- ✓ **En diminuant le volume sonore** de vos appareils, en passant vos appels téléphoniques à l'extérieur des véhicules, etc.
- ✓ **En posant votre sac à dos ou vos bagages** à vos pieds.

100%

des métros et trams
sont électriques

+ de 75 % des bus
roulent au GNV, à l'électricité
ou sont hybrides !

Le saviez-vous ?

Rechargez votre véhicule électrique ou hybride directement depuis les parcs relais des 4 terminus des lignes A et B du métro Ramonville, Borderouge, Balma Gramont et Basso Cambo*.

Recharges de type standard, rapide ou encore ultra-rapide, nos 48 bornes** vous permettront d'effectuer votre plein en quelques minutes !

* L'installation de bornes de recharges électriques sur le P+R de Basso Cambo sera opérationnelle en 2023.

** Les bornes sont accessibles avec un badge de recharge, une carte bancaire sans contact ou avec l'appli Smoov (qui permet notamment de connaître leur disponibilité).



Développement durable

Vous souhaitez un réseau Métro, Tram, Bus respectueux de son environnement

Tisséo s'engage à agir concrètement pour le climat!

- ✓ Notre « parc bus » est constitué à 75 % de bus hybrides, électriques ou roulant au GNV **et continue à évoluer avec l'acquisition** de véhicules respectueux de l'environnement.
- ✓ Nos **conductrices et conducteurs** sont formés à l'**éco-conduite** et veillent à adopter en toutes circonstances une **conduite rationnelle**.
- ✓ Nous proposons un titre de transport « Planète » **en cas d'alerte pollution** déclenchée par la Préfecture.
- ✓ Nos **véhicules de service** sont progressivement remplacés par des **véhicules électriques** dans le cadre d'une **gestion éco-responsable**.
- ✓ Nous œuvrons au quotidien pour développer **des mesures innovantes et respectueuses de l'environnement et des ressources naturelles** (*utilisation d'éclairages à LED, installation de bornes de rechargement pour voitures électriques et hybrides sur certains P+R, gestion des déchets, entretien des biens et des équipements pour une durabilité maximale...*).
- ✓ **Nous agissons en faveur de la biodiversité** : mise en place de ruches, végétalisation de notre patrimoine foncier et gestion éco-responsable des espaces verts.

Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ **En adoptant les éco-gestes** et en utilisant les corbeilles de tri présentes en station pour jeter vos journaux, titres usagés et autres déchets.
- ✓ **En privilégiant les transports et commun**, les modes de déplacements « actifs » (la marche et le vélo) et en y incitant votre entourage.



+ de 4 000

caméras de protection et

1 500 agentes et agents
à votre contact, chaque jour.

Le saviez-vous ?

Un malaise, une chute, une incivilité...
nos agentes et agents sont à votre écoute !

Des bornes d'appel d'urgence sont à votre disposition dans les rames, stations et ascenseurs du métro, dans les rames de tramway, dans les stations et cabines du téléphérique Téléo.



Ambiance et sécurité

Vous souhaitez voyager sereinement

Tisséo s'engage pour votre sécurité.

- ✔ Notre PC sécurité est opérationnel 24h/24, toute l'année.
- ✔ Nos équipes d'exploitation et de maintenance sont formées, organisées et mobilisées **pour garantir en permanence aux voyageurs le niveau de sécurité d'exploitation requis par les services de l'État.**
- ✔ Nos équipes de prévention et de contrôle **circulent pendant toute la durée d'ouverture** du réseau et interviennent en cas d'incident.
- ✔ Plus de **4 000 caméras de protection sont activées en continu** 7j/7, 24h/24 et 365j/an sur l'ensemble du réseau (P+R, agences, stations de métro, tram, téléo, arrêts de bus, tunnels...) ainsi qu'à bord.



Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✔ **En présentant votre titre de transport** sur demande de nos agentes et agents.
- ✔ **En signalant tout incident** au personnel Tisséo présent sur le réseau ou via les bornes d'appel d'urgence.
- ✔ **En contribuant à la mobilisation de Tisséo en matière de lutte contre les violences sexistes et sexuelles** dans les transports.
- ✔ **En étant vigilant et prudent** aux abords des bus, du tramway et du téléphérique Téléo.
- ✔ **En veillant à ne pas entraver la fermeture automatique des portes d'accès du métro** lorsque le signal sonore retentit : vous risqueriez de vous blesser, d'engendrer le blocage des portes et de provoquer l'arrêt de la ligne.

**+ rapide,
+ simple !**

Validez votre titre de transport avec
votre smartphone,
votre carte bancaire
ou encore votre montre connectée !

Pour vous remercier !

Rejoignez les 106 000 adhérents
de notre programme de fidélité **Clubéo**,
c'est gratuit pour chaque détenteur
d'une carte Pastel*.

À chaque voyage, cumulez des points et échangez-
les sur la boutique cadeaux en ligne.
www.clubeo.tisseo.fr

**Les cartes Montoulouse, Senior, MUT sont
compatibles avec le programme.*



Vente de titres, le réseau de distribution

**Vous souhaitez vous abonner,
acheter un titre de transport**

Tisséo s'engage à mettre à votre disposition une
solution d'achat adaptée à votre mode de vie.

- ✓ Nous facilitons l'achat de ticket ou la mise à jour de vos titres de transport :
 - en Agences Tisséo, aux 160 distributeurs automatiques de titres dans les stations de métro, tramway, téléphérique Téléo ou auprès de nos commerçants partenaires*,
 - en toute liberté, depuis chez vous et où que vous soyez, avec l'e-boutique et l'Appli Tisséo.
- ✓ Nous vous proposons **le titre le plus adapté à votre besoin** (en fonction de votre tranche d'âge, de la fréquence de vos déplacements, de vos ressources) **et à vos usages** (ticket rechargeable ou carte Pastel).
- **Vous voyagez occasionnellement en métro, tram, téléphérique Téléo ou bus ?** Plus besoin d'acheter un ticket ou de détenir une carte Pastel. Votre carte bancaire sans contact, votre smartphone ou votre montre connectée devient votre titre de transport. En un seul geste, votre voyage est payé et validé !



Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ **En validant systématiquement votre titre de transport** à chaque montée ou voyage, y compris en correspondance, même si vous êtes abonné.
- ✓ **En téléchargeant l'Appli Tisséo** pour disposer d'un titre de transport, mettre à jour vos droits à réduction depuis votre smartphone.
- ✓ **En gardant votre titre de transport** pendant toute la durée de votre déplacement pour pouvoir le présenter lors des contrôles.

* Adresses et horaires sur tisseo.fr

2 minutes

C'est le temps d'attente moyen pour qu'un téléconseiller d'Allô Tisséo vous réponde.

Le saviez-vous ?

L'enquête « image satisfaction » réalisée chaque année auprès de **1700** habitants représentatifs de la population de la grande agglomération toulousaine, nous permet de recueillir vos besoins et vos avis !

En parallèle, nous interrogeons, chaque trimestre, **1000** non-clients, voyageurs occasionnels, clients ou abonnés qui composent notre **Panel Question Mobilité** sur les sujets d'actualité du réseau Tisséo.



Écoute

Vous souhaitez une réponse à vos questions

Tisséo s'engage à vous répondre dans les plus brefs délais

- ✓ Nos téléconseillères et téléconseillers d'Allô Tisséo (05.61.41.70.70) **vous répondent en moins de 2 minutes** du lundi au vendredi de 6 h à 20 h, et de 8 h 30 à 18 h 30 le samedi.
- ✓ Nous répondons systématiquement, **dans un délai maximum de 10 jours**, à vos demandes d'information, de réclamation ou de suggestion **effectuées par courrier* ou via le formulaire en ligne présent sur tisseo.fr** (rubrique "Contact").
- ✓ En cas d'urgence, **nous sommes à votre écoute sur le réseau**: en direct auprès de nos agentes et agents ou via les bornes d'appel d'urgence présentes dans les rames, stations et ascenseurs du métro, dans les rames de tramway et dans les stations et cabines du téléphérique Tléo.



Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ **En détaillant votre demande** afin que votre dossier soit traité rapidement et efficacement.
- ✓ **En précisant vos coordonnées** pour nous permettre de reprendre contact avec vous.
- ✓ En communiquant **la date, la ligne concernée et les horaires de votre trajet** en cas de signalement ou réclamation.

* Adressé à : Tisséo Voyageurs - Service Relation Clients - 4 impasse Paul Mesplé
31081 Toulouse

FOIRE AUX QUESTIONS

Je suis abonné, pourquoi dois-je valider ?

La validation est un acte nécessaire car :

- Elle nous permet d'avoir une connaissance fine du nombre de voyageurs et, ainsi, d'adapter si nécessaire l'offre ; elle permet aussi d'agir directement sur votre confort et votre sécurité.
- Elle vous permet de vérifier la validité de votre titre de transport :

Les différents équipements de validation vous informent sur les périodes de validité de votre carte / abonnement / ticket ou sur la date de début et de fin de votre abonnement.

Pourquoi le bus ne s'arrête pas alors que je fais signe à la conductrice, au conducteur ?

Vous nous écrivez ou nous appelez pour nous dire que le bus ne s'est pas arrêté alors que vous courriez pour vous présenter à l'arrêt.

La conductrice ou le conducteur ne refuse pas de vous prendre en charge. Lorsque le bus démarre pour quitter l'arrêt, il lui est formellement interdit à la conductrice ou au conducteur de s'arrêter, ceci afin de garantir votre prise en charge en toute sécurité ; cela lui permet aussi de respecter les horaires et la ponctualité de la ligne.

C'est pourquoi il vous est conseillé d'arriver un peu à l'avance, 1 à 2 minutes, à l'arrêt de bus.

Je ne peux pas me rendre en agences pour effectuer mes démarches, comment faire ?

Tisséo a déployé un ensemble de services dématérialisés qui permettent de réaliser un grand nombre de démarches à distance.

Qu'il s'agisse de commander une carte pastel, acheter en ligne un ticket, souscrire un abonnement transport, parking, mettre à jour des droits à réduction, obtenir une attestation d'utilisation, réaliser un duplicata de cartes...

Rendez-vous sur tisseo.fr rubrique « e-boutique » ou téléchargez l'application mobile Tisséo.



Tisséo Voyageurs

4, impasse Paul Mesplé - 31081 Toulouse
05 61 41 70 70