

# ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS AGENCES



## INFORMATION

### Offre de transport

Le voyageur dispose a minima des informations suivantes à jour :

- les horaires, les jours de circulation
- les tarifs
- le plan / schéma de réseau et / ou lignes
- les modalités de réservation du TAD
- le règlement des transports
- les coordonnées du service clientèle
- Dans le cas où la demande correspond à l'offre de service d'un autre transporteur, le voyageur obtient un moyen de trouver la réponse à sa demande

### Information sur site

Le voyageur dispose à minima des informations lisibles suivantes, à jour, affichées de manière permanente ou en temps réel sur les sites équipés : les coordonnées du point de vente le plus proche (nature du commerce, adresse et horaires d'ouverture), ainsi que les horaires d'ouverture de l'Agence.

### Information en situation perturbée prévue

Concernant les lignes situées dans l'environnement de l'Agence, le voyageur est informé sur :

- le motif
- la durée prévisionnelle de la perturbation
- les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant
- les modalités d'échanges et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc, le cas échéant

Cas spécifique de la SPP (grève...)

Pour toute perturbation connue + de 48 h à l'avance, le voyageur a à sa disposition les infos de la perturbation prévue au plus tard 24 h avant l'évènement

## PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

Propreté et état des infrastructures

Le voyageur se déplace ou est accueilli dans un espace propre et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :

- odeurs
  - propreté
  - éclairage, le cas échéant
  - état des lieux et des équipements existants
- Etat et propreté des salles d'attente, le cas échéant.

## ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

### Identification de l'agent en contact

L'agent est identifiable et en tenue correcte et conforme (tenue de l'entreprise en vigueur et badge le cas échéant)

### Accueil et attitude

L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé.

### Temps d'attente

Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de 10 minutes par un agent (d'accueil, commercial, etc...).

### Vente du titre

Sur site :

Le voyageur obtient auprès de l'agent un titre de transport adapté à son profil et son trajet.

### Demande d'information

Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.



NF 281 - octobre 2016

