

ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS BUS



INFORMATION

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 : le nom de l'arrêt / station / gare visible, la direction destination, le plan schématique de la ligne / liste des arrêts, les correspondances éventuelles, le cas échéant, le temps d'attente ou horaire du prochain départ, un affichage des coordonnées du service clientèle, un affichage des tarifs (le cas échéant).

Information dans le module de transport

Le voyageur dispose à minima des informations disponibles suivantes :

- à l'extérieur : identification / indice de ligne/la destination
- à l'intérieur : plan / schéma de ligne ou de réseau / correspondances modalités du règlement des transports, annonce des arrêts (visuelle et sonore) si module équipé, tarifs des titres vendus à bord, écrans d'information TFT dans les bus Linéo.

Information en situation perturbée prévue

Concernant l'offre de service transport, 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.

RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ

BUS - Promesse faite aux voyageurs :

Période à horaire : l'autobus passe entre H et H +5 min.

Période à fréquence : l'attente de l'autobus est inférieure ou égale à i +2 min (i = intervalle moyen)

La fiche horaire à l'arrêt fait référence

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.

Propreté et état des modules de transport

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté intérieure et extérieure, éclairage le cas échéant, état des lieux et des équipements existants.

Disponibilité des équipements embarqués

Le voyageur dispose des équipements suivants en bon état de fonctionnement le cas échéant : valideur de titres de transport, commande de porte, demande d'arrêt, écran, bandeau lumineux, dispositif sonore.

Disponibilité des équipements mécanisés et automatés

Équipements mécanisés et automatés

Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement le cas échéant : escalier mécanique, trottoir roulant ou ascenseur, distributeur automatique de titres de transport, borne de paiement de stationnement, valideur de titres de transport, écrans / bornes d'informations voyageurs, bandeau lumineux, dispositif sonore.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification de l'agent en contact

Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site et / ou dans le module de transport, il 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.

Vente du titre

Sur site : le voyageur obtient auprès de l'agent un titre de transport adapté à son profil et son trajet, ou le réoriente le cas échéant.

A bord : le voyageur peut obtenir auprès de l'agent un titre de transport, selon les modalités d'utilisation du service.

Demande d'information

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

Confort de conduite

Le voyageur dispose des conditions suivantes :

- accès à bord : l'arrêt au droit du point d'arrêt, à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans sortir sur la chaussée (sauf cas d'impossibilité technique)

- souplesse de conduite adaptée à l'environnement immédiat et aux conditions de voyage.

Accessibilité module de transport

Le voyageur trouve, en extérieur : présence d'adhésifs UFR face avant, en intérieur : présence d'adhésifs à l'emplacement du fauteuil roulant et présence d'adhésif « Places réservées ». Le voyageur UFR ou n'étant pas en mesure de monter dans le bus, peut y accéder avec la palette.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Contrôle des titres de transport

Les voyageurs sont contrôlés régulièrement, selon le plan de contrôle. Le plan de contrôle prend en compte, le cas échéant : le taux de fréquentation des lignes, les zones de correspondances principales, les tranches horaires (être représentatif des heures de pointe et des heures creuses), il est actualisé en fonction des éventuelles enquêtes fraude disponibles.



NF 281 - octobre 2016

