

CHARTRE CLIENTS

Votre satisfaction, notre priorité !



10 ENGAGEMENTS POUR MIEUX VOUS TRANSPORTER !

2 800 agents se mobilisent pour vous offrir le meilleur service et vous convaincre de rejoindre les 550 000 voyageurs quotidiens !

tisseo
VOYAGEURS



Accueil



Information



Ponctualité



État et propreté des équipements



Confort



Accessibilité



Développement durable



Ambiance et sécurité



Vente de titres et réseau de distribution



Écoute

Chaque jour, 550 000 déplacements sont enregistrés sur le réseau Tisséo. Accompagner et faciliter votre mobilité, c'est une mission de service public que nos 2800 collaborateurs ont à cœur d'accomplir.

Attentifs à votre satisfaction au quotidien, nous avons confié à un organisme indépendant près de 4 000 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 Tisséo pour poursuivre cette évolution positive en confortant leur travail, en renforçant nos moyens et en multipliant les services proposés.

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

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 agents, Tisséo s'engage sur dix thématiques pour vous assurer une réelle qualité lors de vos déplacements :

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

Nous vous invitons, vous qui êtes acteur du réseau au quotidien, à 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 résonance avec notre mission.

1500

C'est le **nombre d'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 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, **tous nos agents s'engagent à vous accueillir de façon égalitaire et respectueuse.**
- ✓ Ils sont **formés pour vous conseiller, répondre à vos questions** et sont **le relais de vos observations**; ils contribuent activement à l'amélioration de la qualité de service.
- ✓ En Agences Tisséo, tous les jours,*
 - ils vous **reçoivent en moins de 10 minutes**,
 - ils vous **conseillent 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 agents Tisséo et les autres voyageurs.
- ✓ En cédant votre place **à ceux qui en ont plus besoin** que vous dans tous les espaces Tisséo (métro, tram, bus, Agences et stations).



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

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.
- ✓ À chaque arrêt/station, 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 tisseo.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 [@infoTisseo](https://twitter.com/infoTisseo) et notre page Facebook [@TisseoVoyageurs](https://www.facebook.com/TisseoVoyageurs).

9/10

Près de 9 bus sur 10
sont passés à l'heure
en 2018!

Des fréquences adaptées...



De 1 à 2 minutes en heure de pointe
du lundi au vendredi.



Moins de 10 minutes en heure de pointe
du lundi au vendredi.



De 6 à 15 minutes selon la ligne Linéo,
l'heure et le jour de la semaine.



Ponctualité

Vous souhaitez maîtriser
votre temps de trajet

Tisséo s'engage à respecter la fréquence de vos lignes.

- ✓ Nous analysons les temps de parcours sur chaque période (été, hiver, vacances) **afin d'adapter aux mieux les horaires à vos besoins.**
- ✓ Nous **surveillons en permanence l'état du réseau** depuis les Postes de Contrôle (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 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 au conducteur** pour confirmer la demande d'arrêt du bus.
- ✓ En **achetant ou en préparant votre titre de transport** avant d'entrer dans le véhicule, dans la station de métro.
- ✓ En **validant votre titre de transport dès la montée** dans le bus/tram.
- ✓ 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.

20 000

C'est le nombre d'heures
consacrées à l'entretien des
260 escaliers mécaniques et
ascenseurs chaque année!

Le saviez-vous ?

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

Aidez-nous à les recycler!



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 entretenons et nettoyons, chaque nuit, l'intérieur des 580 bus, 116 rames de métro et des 28 rames de tram.
- ✓ Nous remplaçons, dans les plus brefs délais, un véhicule souillé, un équipement dysfonctionnel ou abîmé.
- ✓ Chaque 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 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 de tri prévues à cet effet.
- ✓ En signalant au personnel Tisséo tout incident concernant la propreté d'un véhicule ou d'un espace Tisséo.



4G

Le métro toulousain
100 % **connecté!**

Le saviez-vous ?

Le 10 novembre 2017, le métro toulousain est devenu 100 % connecté en très haut débit mobile (4G), une **première en France!**

En incitant à l'utilisation numérique de ses produits et services, Tisséo est considéré comme le réseau de transports en commun français le plus en pointe sur les dispositifs numériques!

[ladepeche.fr - 10-11-2018]



Confort

Vous souhaitez voyager confortablement

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

- ✓ Nos 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, 4G dans le métro, ports USB à bord des bus Linéo, etc.) et veillons, **lors de chaque renouvellement de bus, qu'ils soient équipés de climatisation.**
- ✓ Nous renforçons et **renouvelons régulièrement le parc de véhicules:** 15 % du parc bus a été renouvelé entre 2017 et 2019.



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 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 se repérer et se déplacer de façon autonome.**



L'APPLI MOBILE « EÔ »

L'appli qui vous permet de construire vos itinéraires en toute autonomie!



Accessibilité

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

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

- ✓ Avant le déplacement, **le calculateur d'itinéraire vous permet de sélectionner des parcours accessibles.**
- ✓ Pendant le déplacement:
 - **des équipements facilitent vos déplacements** (*portillons d'entrée/sortie à module surbaissés, boutons de commande d'ouverture des portes plus accessibles et réparables, 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...*),
 - **des canaux d'informations spécifiques** diffusent des annonces visuelles et sonores à bord et en stations.
- ✓ Nous formons et **sensibilisons nos agents aux divers handicaps.**
- ✓ Nous vous informons sur tisseo.fr et l'Appli Tisséo **de l'état de fonctionnement des ascenseurs et des escaliers mécaniques au quotidien.**
- ✓ Nos conducteurs veillent à aligner leurs véhicules au droit du trottoir **pour faciliter les montées et descentes.**

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 conducteur ou de tout agent Tisséo **afin de faciliter votre prise en charge** si vous avez besoin d'aide.



100%

des métros et trams
sont **électriques**

60 % des bus
sont **hybrides, électriques**
ou roulent au **GNV!**

Le saviez-vous ?

Tisséo s'engage également en faveur du développement durable à travers une politique de responsabilité sociale et environnementale qui se caractérise par :

- un **plan d'action de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste** dans les transports en commun,
- une **politique d'achats durables** dans le cadre de nos marchés publics,
- l'**adhésion à la charte des marchés publics** de Toulouse Métropole en favorisant l'accès des PME aux marchés publics,
- l'**accompagnement des acteurs sociaux éducatifs** dans le cadre de l'éducation à la mobilité pour les jeunes,
- l'**insertion à l'emploi des jeunes et des demandeurs d'emploi** dans le cadre de notre politique emploi.



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 60 % de bus hybrides, électriques ou roulant au GNV **et évolue avec l'acquisition** de véhicules plus respectueux de l'environnement.
- ✓ **Nos conducteurs** sont formés à **l'éco-conduite** : ils 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, gestion des déchets, entretien des biens et des équipements pour une durabilité maximale, etc.).

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 3 000

caméras et 300 agents
dédiés à la sûreté du réseau!

Le saviez-vous?

Un bagage oublié, c'est **2 heures** d'arrêt métro,
une station évacuée et près
de **2 000 passagers retardés!**

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



Ambiance et sécurité

Vous souhaitez voyager sereinement

Tisséo s'engage pour votre sécurité.

- ✓ 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 quotidiennement** sur le réseau et interviennent en cas d'incident.
- ✓ Nos bus, stations de Métro/Tram, rames de tram ainsi que divers espaces de Tisséo sont équipés de **caméras de vidéo protection.**
- ✓ En Métro/Tram, **en cas d'incident**, nos agents vous répondent, à tout moment, **via les bornes d'appel d'urgence accessibles en stations et dans chaque rame.**

Vous pouvez, vous aussi, y contribuer:

- ✓ **En présentant votre titre de transport** sur demande de nos agents.
- ✓ **En signalant tout incident** à un agent présent sur le réseau ou via les bornes d'appel d'urgence.
- ✓ **En étant vigilant et prudent** aux abords des bus et du tramway.
- ✓ **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.



24h/24

achetez votre titre de transport
et rechargez votre carte Pastel
où et quand vous voulez!



Pour vous remercier!

Nous vous proposons d'adhérer à **Clubéo**,
notre programme de fidélité:

Métro, tram, bus... Quel que soit le mode
de transport que vous empruntez,
chaque validation de votre carte Pastel
vous rapporte 10 points.

Plus vous voyagez, plus vous cumulez
des points à utiliser
sur la boutique cadeaux Clubéo
www.clubeo.tisseo.fr



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 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 magnétique, carte Pastel ou e-ticket via l'appli Ticket Easy).
- ✓ 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/tram ou auprès des commerçants partenaires*,
 - en toute liberté et à votre rythme via l'e-agence, les Applis Ticket Easy ou Pass Easy (Android).



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 **les Applis Ticket Easy ou Pass Easy** pour disposer d'un titre de transport ou le mettre à jour sur 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 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 à vos demandes d'information, réclamation ou suggestion, et ce, dans un **délaï maximum de 10 jours***.
- ✓ Sur notre site internet tisseo.fr et en Agences Tisséo, nous mettons à votre disposition des formulaires **"Votre avis nous est précieux!"** destinés à recueillir vos remarques, commentaires ou appréciations et vous répondons dans un délai maximum de 10 jours.
- ✓ À tout moment, **nous sommes à votre écoute sur le réseau** : en direct auprès de nos agents ou via les bornes d'appel d'urgence accessibles en stations et dans chaque rame de métro/tram.



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.

* Tisséo Voyageurs - Service Relations Clients
4 impasse Paul Mesplé 31081 Toulouse - contact@client.tisseo.fr

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 LUI FAIS SIGNE ?

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

Le conducteur ne refuse pas de vous prendre en charge.

Lorsqu'il a démarré pour quitter l'arrêt, il lui est formellement interdit 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.

J'AI OUBLIÉ MON PARAPLUIE, MON ORDINATEUR DANS LE BUS, COMMENT LE RETROUVER ?

Les objets trouvés sur le réseau Tisséo, dans le Métro, le Tram ou les Bus sont déposés quotidiennement au Service des Objets trouvés de la Mairie de Toulouse (*Station de Métro Marengo - SNCF, ligne A*).

Le conducteur de bus ou les agents Tisséo ne sont pas autorisés à vous remettre l'objet trouvé, ceci afin de préserver vos biens.



Tisséo Voyageurs

4, impasse Paul Mesplé - 31081 Toulouse

05 61 41 70 70