

# La Charte Voyageur

## 11 engagements pour vous satisfaire

### 1 ACCUEIL

Le conducteur accueille ses clients avec courtoisie et politesse et se rend disponible. Il répond aux demandes des usagers avec politesse et propose une solution adaptée au besoin du client et l'informe de façon précise.

### 2

#### INFORMATION VOYAGEUR

Les clients voyageurs doivent obtenir les informations nécessaires à leur voyage (horaires, tarifs, correspondances) auprès des conducteurs, dans les véhicules, en téléphonant ou en consultant le site internet. En cas de situation perturbée, ils sont prévenus le plus tôt possible par voie d'affichage (site internet, dans les véhicules).

### 3

#### ATTITUDE DU CONDUCTEUR

Le conducteur vend et vérifie le titre de transport à la montée. Il respecte les arrêts et vérifie que les clients soient descendus avant de fermer les portes. Il porte une tenue adaptée au contact avec la clientèle.

### 4

#### PONCTUALITE

Le véhicule part à l'heure et passe à l'arrêt à l'heure indiquée, jamais en avance.

### 5

#### CONFORT DE CONDUITE

Le conducteur adopte une conduite souple et confortable. Pour cela il anticipe les obstacles prévisibles (feux tricolores, passages piétons, stop et cédez-le-passage, sorties d'écoles...) et adapte son allure au profil et à l'environnement du circuit. Chaque voyageur dispose d'une place assise.

### 6

#### ETAT ET PROPETE

Les véhicules sont propres et en bon état, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

### 7

#### FIABILITE DES VEHICULES ET DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS EMBARQUES

Les services techniques de l'entreprise anticipent les pannes et planifient des visites préventives. Le voyageur dispose d'équipements embarqués en bon état de fonctionnement : valideurs, girouettes, rampe PMR... Dans le cas contraire, un dispositif de remplacement est mis en place.

### 8

#### CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

Chaque client doit être en possession d'un titre de transport valide, des contrôles sont réalisés durant l'année.

### 9

#### GESTION DES RECLAMATIONS

L'entreprise s'engage à répondre à toutes les réclamations clients (écrites, téléphoniques ou électroniques) dans un délai maximal de 15 jours ouvrés. Elle analyse et exploite les réclamations pour améliorer la qualité de service.

### 10

#### PRO-ACTIVITE

L'entreprise s'investit à anticiper et à comprendre les évolutions de son environnement. Elle est à l'écoute des innovations et cherche de nouvelles opportunités.

### 11

#### ENVIRONNEMENT

L'entreprise s'engage à :

- Réduire la consommation et les émissions polluantes en assurant un suivi technique rigoureux de l'ensemble de son parc et en formant ses conducteurs à la conduite éco-responsable.
- Intégrer le respect de l'environnement dans l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise.