

Transdev Urbain La Rochelle

Charte de Service



« Nous sommes un maillon essentiel de la chaîne de mobilité des citoyens. Parce que la qualité est considérée comme un préalable exigible par nos clients, nous l'avons inscrite dans les valeurs de l'entreprise. Cette charte mobilise tous les acteurs de l'entreprise pour une satisfaction durable des besoins et attentes des clients. Chacun de nous s'engage à respecter ses engagements et à traquer la non-qualité ».

Christophe CABANNE,
Le Directeur

1. Information Clientèle

- L'information aux points d'arrêt et aux stations-voyageurs est à jour et lisible
- Les équipements d'information visuelle et sonore à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules fonctionnent correctement
- L'information réglementaire est disponible à bord des véhicules
- Les dépliants horaires sont disponibles sur simple demande à bord de nos véhicules, à la Maison Yélo, dans les mairies et points de vente
- Le client est informé de toutes perturbations, nouveautés, actions commerciales par sms et mail
- La centrale Yélo dispose des informations utiles aux clients

2. Qualité de service à bord des véhicules

- L'intérieur du véhicule est propre au départ du matin : sol propre non glissant, sièges propres et en bon état
- L'extérieur du véhicule est propre pour garantir la bonne image du réseau, n'a pas de bosse, de rouille ou de rayure importante
- Le véhicule n'émet pas de fumée d'échappement excessive
- L'allure du véhicule est adaptée au profil et à l'environnement du service
- Le conducteur adopte une conduite rationnelle et confortable

3. Accueil

- Le conducteur est aimable et porte une tenue correcte et soignée
- Le conducteur dispense une information pertinente pour répondre aux demandes des clients
- Le conducteur porte un regard aux clients qui montent dans le véhicule et un sourire ou un « bonjour » leur est adressé
- Le conducteur accompagne autant que possible l'accueil des PMR
- L'hôtesse de la centrale d'appels aimable et courtoise renseigne les clients de la façon la plus optimale, pour répondre aux mieux aux attentes des clients

4. Disponibilité

- Tous les services sont effectués
- Les véhicules sont fiables pour éviter les pannes en ligne
- Les équipements embarqués mis à disposition fonctionnent correctement : valideurs, rampe d'accès PMR, bouton « arrêt demandé », écrans TFT
- Le client peut obtenir, si besoin, son titre de transport auprès du conducteur

5. Ponctualité

- Aucun départ ou passage à l'arrêt en avance
- Le départ du terminus ne se fait pas avec plus de 3 minutes de retard
- Le passage aux arrêts ne se fait pas avec plus de 5 minutes de retard (*en situation normale*)

6. Lutte contre la fraude

- Chaque client doit être en possession d'un titre de transport valide
- Des contrôles de titre sont effectués régulièrement
- La présentation des agents de contrôle est propre et soignée
- L'échange entre les agents et le client doit être réalisé avec tact et discrétion

7. Lutte contre le sentiment d'insécurité

- Un tag à l'intérieur ou à l'extérieur d'un véhicule est effacé sous une semaine
- Un véhicule sali volontairement est nettoyé dans la journée ou sorti du service

8. Environnement, l'entreprise s'engage à

- Réduire la consommation et les émissions polluantes en assurant un suivi technique et rigoureux de l'ensemble de son parc
- Intégrer le respect de l'environnement dans l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise.
- Optimiser l'utilisation des ressources naturelles (électricité, eau...)