

CHARTRE CLIENTS TCL



SYTRAL

BOUGEZ, VIVEZ, AIMEZ !

CHARTRE CLIENTS TCL

Votre satisfaction au cœur de nos engagements

Tous les jours, nous mettons en oeuvre 6 grands engagements pour vous garantir une réelle qualité de service.

→ **Ponctualité et Régularité de nos lignes**

→ **Information voyageurs**

→ **Accueil**

→ **Accessibilité du réseau**

→ **État et Propreté**

→ **Confort**

Nos engagements sont détaillés dans la charte ci-dessous. Vous y trouverez également des gestes quotidiens, vous permettant en tant qu'acteur du réseau TCL de contribuer à son bon fonctionnement.

Chaque jour, des enquêteurs et des clients mystères d'un organisme indépendant mesurent le niveau de service réa-
-lisé afin d'évaluer la qualité de vos déplacements.

Les mesures «Ponctualité» et «Régularité des lignes» sont calculées avec des outils embarqués. Ainsi toutes les heures de passages aux arrêts sont enregistrées pour s'assurer de leur respect.

Les mesures sont effectuées dans les métros, tramways, bus, agences commerciales TCL...

Environ 2000 mesures sont effectuées chaque trimestre sur l'ensemble des engagements.

L'ensemble des résultats de chacun des indicateurs sont disponibles régulièrement sur tcl.fr.



PONCTUALITÉ/REGULARITÉ

Nous nous engageons à respecter les horaires et les fréquences de passage de vos lignes

Nos engagements

- ✓ Nous analysons régulièrement les temps de trajets pour adapter au mieux les horaires à vos besoins,
- ✓ Nos équipes surveillent en permanence l'état du trafic pour assurer la ponctualité et la régularité de vos lignes,
- ✓ Nous sensibilisons nos conducteurs aux avances et aux retards grâce à des outils GPS permettant de suivre leur position.

Votre contribution au quotidien

- ✓ Acheter votre titre de transport avant de monter dans un bus,
- ✓ Dans le véhicule, éviter de stationner devant la porte pour faciliter la montée/descente des autres voyageurs,
- ✓ Ne pas bloquer l'ouverture et la fermeture des portes.



INFORMATION VOYAGEURS

Nous nous engageons à vous fournir toutes les informations nécessaires à chaque étape de votre voyage

Nos engagements

- ✓ Nos agents vous renseignent sur l'ensemble du réseau et vous orientent vers la solution de transport la plus adaptée à vos besoins,
- ✓ Nous mettons à votre disposition aux principaux arrêts de bus, dans toutes les stations métro/tram et dans les véhicules de l'information en temps réel,
- ✓ En cas de perturbation sur le réseau, nous nous efforçons de vous informer dans les meilleurs délais.

Votre contribution au quotidien

- ✓ Être attentif aux messages diffusés sur vos lignes et aux arrêts,
- ✓ S'inscrire aux alertes trafics par SMS et e-mail sur tcl.fr pour être informé des perturbations sur vos lignes favorites,
- ✓ Télécharger l'application TCL, suivre les informations TCL sur les réseaux sociaux via Twitter, Facebook...



ACCUEIL

Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et à répondre rapidement à vos questions

Nos engagements

- ✓ Nous vous prenons en charge dans les 10 minutes lors de votre arrivée dans une agence TCL ou dans un Relais Info Service,
- ✓ Nous vous répondons en moins de 2 minutes lorsque vous appelez Allô TCL,
- ✓ Nous vous répondons dans les 10 jours lorsque vous formulez une réclamation.

Votre contribution au quotidien

- ✓ Respecter des règles de bonne conduite avec le personnel d'accueil,
- ✓ Détailler votre demande afin que votre dossier soit traité rapidement et efficacement,
- ✓ Consulter la Foire aux Questions sur le site tcl.fr.



ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU

Nous nous engageons à rendre l'ensemble du réseau accessible pour tous

Nos engagements

- ✓ Nos conducteurs de bus facilitent l'accès des voyageurs en alignant le véhicule au trottoir et en activant sur demande la palette pour personnes à mobilité réduite,
- ✓ Nous équipons les points d'arrêts du réseau pour favoriser la montée et la descente des voyageurs : dalles pododactyles et repérages des portes,
- ✓ Nous contrôlons l'état de fonctionnement des ascenseurs, des distributeurs de titres et escaliers mécaniques en continu.

Votre contribution au quotidien

- ✓ Aider une personne à mobilité réduite à monter ou descendre d'un véhicule,
- ✓ Céder votre place à toute personne en difficulté,
- ✓ En cas de situation de handicap et afin de faciliter votre prise en charge, vous signaler auprès du conducteur ou de tout agent TCL.



ÉTAT et PROPRETÉ

Nous nous engageons à mettre à votre disposition des véhicules et des infrastructures en bon état

Nos engagements

- ✓ Nous entretenons et nettoyons quotidiennement l'intérieur des véhicules, stations et points d'arrêt,
- ✓ Nous remplaçons dans les plus brefs délais un véhicule souillé ou un équipement cassé,
- ✓ Nous renouvelons en moyenne 67 bus par an.

Votre contribution au quotidien

- ✓ Respecter la propreté et l'état du matériel, des lieux et des équipements mis à votre disposition,
- ✓ Signaler au personnel TCL tout incident concernant la propreté d'un véhicule ou d'un espace d'attente et d'accueil.



CONFORT

Nous nous engageons à vous transporter confortablement

Nos engagements

- ✓ Nous formons nos conducteurs à une conduite souple et soucieuse de l'environnement,
- ✓ Nous développons le nombre de véhicules climatisés sur le réseau,
- ✓ Nos équipes oeuvrent à la rénovation et l'entretien quotidien des métros, tramways et bus pour améliorer votre confort.

Votre contribution au quotidien

- ✓ Respecter et être soucieux de ne pas gêner les autres voyageurs,
- ✓ Diminuer le volume sonore de vos appareils,
- ✓ Passer vos appels téléphoniques à l'extérieur des lignes.

POUR EN SAVOIR PLUS



ALLÔ TCL
04 26 10 12 12
(prix d'un appel local)



www.tcl.fr



**APPLI
TCL**