

ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

LIGNES DE BUS

INFORMATION

Information sur site

Le voyageur dispose à minima des informations lisibles suivantes, à jour et affichées de manière permanente :

- le nom de l'arrêt,
- les lignes desservant l'arrêt et leur direction,
- le plan du réseau,
- le plan schématique des lignes,
- les correspondances éventuelles,
- les horaires de passage des lignes,
- les principaux tarifs,
- l'adresse du point de vente le plus proche,
- l'information temporaire le cas échéant,
- les coordonnées des services T2C.

Information dans le module de transport

Le client dispose à minima des informations disponibles suivantes :

- à l'extérieur : indice de ligne et la destination,
- à l'intérieur : plan du réseau / schéma de ligne et correspondances / règlement d'exploitation / annonces des arrêts visuelles et sonores / les principaux tarifs / les coordonnées des services T2C / l'information temporaire.

RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ

Ponctualité

Les bus passent entre H et H +3 min pour la ligne B et entre H et H +5 min pour la ligne C par rapport à l'horaire théorique défini dans les fiches horaires.

PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

Propreté et état des infrastructures

Le client attend le bus à des arrêts propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :

- plaques indicatrices,
- toit et châssis,
- vitres,
- cadres d'informations,
- banc,
- sol,
- distributeur de titres de transport,
- borne d'information voyageur,
- poubelles.

Propreté et état des modules de transport

Le client emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :

- faces extérieures,
- barres de maintien,
- sièges et dossiers,
- parois et plage arrière,
- vitres,
- odeurs,
- sol.

Disponibilité des équipements

Le voyageur dispose des équipements suivants en bon état de fonctionnement :

- valideur de titres de transport,
- commande de porte,
- demande d'arrêt,
- bandeaux lumineux,
- dispositif sonore,
- distributeur de titres de transport,
- borne d'information voyageur.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification de l'agent en contact

L'agent est identifiable à l'aide de la tenue référencée justifiant de l'appartenance à T2C et en tenue correcte (présentation propre et soignée).

Accueil et attitude

L'agent se rend disponible et accueille le client montant par la porte avant. Il est courtois, aimable et attentif à la demande.

Vente du titre

Le client peut obtenir à bord de nos bus auprès de l'agent de conduite un titre de transport à l'unité.

Demande d'information

Le client obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport, ou le réoriente vers un moyen susceptible de les renseigner plus précisément.

Confort de conduite

Le client dispose d'un arrêt au trottoir à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf cas d'impossibilité technique). L'agent de conduite adopte une conduite confortable et adapte son allure à l'environnement de la ligne.

Accessibilité personne à mobilité réduite (PMR)

Les clients en fauteuil roulant circulent sur l'ensemble de la ligne (déclarée accessible par T2C) dans des véhicules équipés et signalés ainsi que des points d'arrêts équipés et signalés

