ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

SERVICE CONTRÔLE

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Contrôle des titres de transport

Les clients sont contrôlés régulièrement, selon le plan de contrôle défini par T2C.
Ce plan de contrôle prend en compte, le cas échéant :
- le taux de fréquentation des lignes,
- les zones de correspondances principales,
- les tranches horaires des heures de pointe et creuses.

Sensibilisation

Des actions de sensibilisation sont menées à fréquence annuelle sur le réseau T2C pour lutter contre la fraude et dissuader les contrevenants :
- dans les véhicules,
- aux stations tramways.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification de l'agent en contact

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

Accueil et attitude (équipe contrôle)

L'agent s'annonce, est courtois, disponible, attentif à la demande, s'exprime de manière claire et compréhensible et prend congé.
Il contrôle de manière impartiale, vérifie les titres de transport et constate leur validité.
Le cas échéant, il précise, avec tact et discrétion, le motif de l'infraction, les modalités de paiement direct ou différé et de recours à la seule demande du contrevenant.

Accueil et attitude (service après verbalisation)

L'agent se rend disponible et accueille le client aimablement.
L'agent s'annonce, est courtois, attentif à la demande, s'exprime de manière claire, compréhensible et prend congé.

Temps d'attente (service après verbalisation)

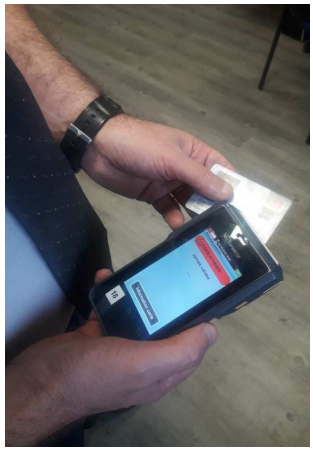
Le voyageur accède au service après verbalisation en moins de 3 tentatives en 15 minutes et est pris en charge en moins de 17 secondes par l'agent.

Demande d'information (équipe contrôle)

Le voyageur obtient auprès de l'agent du contrôle une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport, ou est réorienté vers un moyen susceptible de le renseigner plus précisément.

Demande d'information (service après verbalisation)

Le voyageur obtient les informations nécessaires en vue de lui permettre la régularisation de l'infraction et les risques pouvant être encourus le cas échéant.
Le client obtient également auprès de l'agent du service contentieux une réponse adaptée à sa demande lui permettant d'utiliser le service de transport (titre de transport approprié à ses déplacements, …), ou est réorienté vers un moyen susceptible de le renseigner plus précisément.



La Direction T2C