

LA CERTIFICATION NF SERVICE

L'INFORMATION

L'ATTENTION PORTE AU CLIENT

LA PROPETE ET L'ETAT DES EQUIPEMENTS

LA SECURITE

LA PONCTUALITE



Chers Clients,

S'engager dans la certification NF Service constitue, pour Cars Hourtoule et STAVO, une démarche indispensable pour vous faire connaître notre savoir-faire et la qualité de nos prestations. Cars Hourtoule et STAVO s'engagent à mobiliser l'ensemble de ses collaborateurs autour d'un projet commun résolument tourné vers le client et qui porte sur l'amélioration de la qualité de service.

Depuis avril 2014, Cars HOURTOULE a obtenu et renouvelé la certification NF 286 « Service de Transport urbain de voyageurs » sur les 6 principales lignes de son réseau « Plaine de Versailles-Urbain PLAISIR », à savoir les lignes 6, 7, 8, 9, 10 et DF.

Notre projet est ambitieux puisqu'il vise, depuis le début de l'année 2017, la certification aux nouvelles règles de certification NF 281 « Transport de Voyageurs » des lignes de Cars Hourtoule. De plus, nous envisageons également la certification de 6 lignes du réseau de sa filiale STAVO ; à savoir les lignes 40, 43, 44, 45, 46 et 51.

Cette démarche s'articule autour de plusieurs objectifs majeurs :

- Améliorer et attester notre efficacité dans l'information, l'attention portée au voyageur, la régularité/ponctualité, la propreté et la sécurité.
- S'engager dans une démarche de progrès continu.
- Placer la démarche qualité au centre du management de l'entreprise.
- Faire évoluer les pratiques internes.
- Affirmer le dynamisme de notre entreprise.
- Aller au-delà des exigences demandées par notre autorité organisatrice, « Île de France Mobilités » sur la qualité de service.

Tout au long de l'année, nous procédons à des mesures de conformités. L'analyse des résultats permet de suivre et de trouver des solutions correctives si nécessaire.

Ce projet nécessite des forces engagées à sa réalisation. Ces forces sont celles de l'ensemble des collaborateurs de Cars Hourtoule et STAVO, sans exceptions. Nous nous engageons à mettre tous les moyens en place pour améliorer le service rendu sur nos lignes et faire du transport collectif une réelle alternative à la voiture individuelle.

La qualité de service et la Sécurité sont au centre de nos préoccupations au quotidien pour vous satisfaire.

Bien cordialement,

DIRECTEUR de Cars Hourtoule et STAVO
Joaquim DE MAGALHAES

L'INFORMATION

L'information aux points d'arrêts

Les voyageurs rencontrent un point d'arrêt avec les informations, lisibles et à jour, suivantes :

- Le plan schématique de la ligne.
- L'indice de ligne.
- Les horaires.
- Le nom de l'arrêt.
- La destination.
- Les coordonnées

Situations inacceptables :

- Le point d'arrêt demeure plus de deux jours (hors samedi, dimanche et jours fériés) sans l'une de ces informations, ou plus de 1 jour avec une information erronée.
- Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible.

L'information sur véhicule

Les voyageurs empruntent un véhicule avec les informations, lisibles et à jour, suivantes :

- L'indice de ligne en frontal.
- La destination en frontal.
- Le schéma de la ligne.
- Les tarifs des titres de transport.
- Les correspondances avec les gares SNCF.
- Le règlement

Situation inacceptable : un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible.

L'identification dans les bus de la vente de carnets de tickets

T+, auprès des conducteurs

Les voyageurs peuvent identifier par un autocollant présent dans le véhicule, la vente de carnets de tickets T+ auprès du conducteur.

L'information en situation perturbée prévue

Les perturbations prévues, une information est mise en place :

- Sur les points d'arrêts et les véhicules, au moins 24 heures avant la perturbation, pour toute perturbation connue au plus tard 48 heures à l'avance (hors samedi, dimanche et jours fériés).
- En cas de grève de Cars Hourtoule ou de la STAVO et d'impact sur le service des lignes, une information sera réalisée et les modalités de dédommagement indiquées.

Situations inacceptables :

- Un voyageur n'est pas informé d'un changement d'itinéraire.
- L'information n'a pas été enlevée dans les 72 heures suivant la fin de la perturbation (sauf samedi, dimanche et jours fériés).

L'information sur l'offre de service depuis le site Internet

Les internautes disposent, sur le site internet, des informations lisibles et à jour suivantes : des fiches horaires, des jours de circulation, du guide tarifaire, des schémas de lignes comprenant les correspondances SNCF, des règles d'utilisation du service, des coordonnées du transporteur.

Situation inacceptable : l'internaute ne peut pas consulter sur le site internet ces informations.



L'information à distance

Les demandeurs obtiennent, au numéro d'appel de l'entreprise, des informations correctes sur les horaires et titres de transport.

Situations inacceptables :

- L'accueil téléphonique refuse de fournir l'information souhaitée.
- Le client reçoit une information erronée.

L'ATTENTION PORTEE AU CLIENT

L'identification de l'agent en contact avec les voyageurs

Les voyageurs identifient et rencontrent en tenue les conducteurs-receveurs, les agents d'accueil-médiation et les contrôleurs.

L'accueil et attitude dans le bus

Les voyageurs rencontrent des conducteurs-receveurs et des agents d'accueil-médiation disponibles. Ces derniers prennent en charge le voyageur, l'accueillent aimablement, s'annoncent, se font comprendre et prennent congés.

Situations inacceptables : L'agent est manifestement incorrect avec un voyageur. Le véhicule ne s'arrête pas malgré la présence d'un client ayant fait signe. L'agent se rend indisponible envers la clientèle qui le sollicite.

La vente du titre auprès du conducteur-receveur

Les voyageurs peuvent obtenir auprès du conducteur-receveur un billet d'accès à bord.

Situation inacceptable : le voyageur ne peut pas obtenir auprès du conducteur receveur un billet d'accès à bord alors qu'il dispose de la monnaie et de l'appoint.

La demande d'information dans le bus ou au standard

Les voyageurs obtiennent auprès du conducteur-receveur ou de l'agent d'accueil-médiation, une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.

Le confort de conduite

Les voyageurs disposent des conditions suivantes :

- L'arrêt au trottoir à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée, sauf cas d'impossibilité technique.
- Une conduite souple adaptée à l'environnement de la ligne.

Situation inacceptable : Le conducteur provoque la chute d'un voyageur (hors freinage et manœuvre d'urgence).

L'accueil et attitude téléphonique

Les demandeurs reçoivent un accueil conforme dans les domaines suivants :

- Formule d'accueil.
- Prise d'information aimable et courtoise
- Le standard se fait comprendre de manière intelligible
- Formule de fin de communication.

Temps d'attente site internet

Les clients peuvent consulter le site internet 24h/24h, hors période de maintenance.

Temps d'attente téléphonique

Les clients qui appellent le standard aux horaires d'ouverture sont pris en charge.

La réponse aux réclamations

Le voyageur obtient :

- Soit, un accusé de réception sous 2 jours ouvrés et sous un délai maximum de 15 jours ouvrés une réponse motivée et personnalisée.
- Soit, une réponse motivée et personnalisée, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Situation inacceptable : le voyageur n'obtient pas de réponse à sa réclamation.

LA PROPRETE ET L'ETAT DES EQUIPEMENTS

La fiabilité des véhicules

Les voyageurs ne sont pas immobilisés en ligne à la suite d'une avarie technique du véhicule.

Situations inacceptables :

- Un voyageur ou un tiers est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique.
- Le voyageur est abandonné sans solution de remplacement.

La disponibilité des équipements embarqués

Les voyageurs disposent de valideurs en état de fonctionnement, de boutons de demande d'arrêt en état de fonctionnement (pour les véhicules non-équipés : un autocollant « Pour descendre, signalez-vous au conducteur. Merci »).

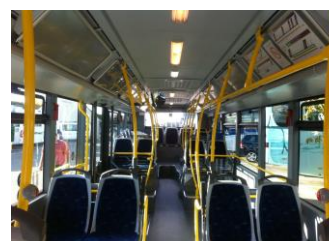
Situations inacceptables :

- Aucun équipement de même type ne fonctionne.
- Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pas pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur.

L'état et la propreté des véhicules

Les voyageurs empruntent des véhicules :

- Propres intérieurement : sol propre, sièges propres et en bon état et véhicule sans odeur inconfortable.



- Propres extérieurement : sans trace ni impact prononcé sur la carrosserie, sans tag et sans encrassement important.

Situations inacceptables :

- Un voyageur a été blessé ou a eu ses vêtements endommagés du fait du mauvais état d'entretien du matériel.
- Le véhicule circule tagué plus de 3 jours ouvrés à partir du signalement du conducteur.

La netteté et propreté des points d'arrêts

Les voyageurs rencontrent des points d'arrêts :

- Propres : sans affichage sauvage, sans encrassement important, sans graffiti, tag sur un des éléments d'information ou rayure empêchant la lecture des horaires.

- En bon état : poteau ou cadre d'information non cassé.

Situation inacceptable : le voyageur endommage ses effets personnels du fait de l'état du point d'arrêt.

SECURITE

La lutte contre la fraude

1.5% des voyageurs sont contrôlés annuellement sur les lignes.

PONCTUALITE

La régularité ponctualité

Le véhicule passe entre H-1 et H+5 minutes.