

CHARTRE 2014/2016

CLIENTS TCL



PONCTUALITÉ



INFORMATION



ACCUEIL



**CONFORT/
PROPRETÉ**



ACCESSIBILITÉ



**RESPECT DE
L'ENVIRONNEMENT**



PARTOUT,
POUR TOUS,
IL Y A TCL

SYTRAL

LA CHARTE CLIENT, LA SOMME DE NOS ENGAGEMENTS

Madame, monsieur, cher client,

Chaque jour 1,7 million de voyages sont effectués sur le réseau TCL ! C'est une mission de service public exigeante que nous nous efforçons de remplir dans les meilleures conditions.

La ponctualité, l'information, l'accueil, la propreté, le confort, l'accessibilité et le respect de l'environnement sont au cœur de nos préoccupations.

Depuis plus de cinq ans, nous nous sommes engagés de manière volontaire sur la « charte clients TCL » afin d'afficher nos ambitions. Chaque année, nous communiquons les indicateurs et les objectifs, toujours plus ambitieux, à atteindre.

Chaque jour, jusqu'à 10 enquêteurs et clients mystères vérifient la qualité de vos déplacements afin de les améliorer.

Nous comptons également sur vos remarques et suggestions pour améliorer le service.

Quotidiennement, le réseau TCL s'améliore.
Bons voyages !

Bernard Rivalta

Président du SYTRAL

Syndicat mixte des transports pour le Rhône
et l'agglomération lyonnaise



PONCTUALITÉ

Vous souhaitez maîtriser vos temps de trajet.

Nous nous engageons à respecter l'heure et la fréquence de passage de votre véhicule.

CE QUE NOUS METTONS EN ŒUVRE POUR Y CONTRIBUER :

- ✓ nous analysons régulièrement les temps de trajet pour adapter les horaires si nécessaire,
- ✓ nous aménageons les principaux arrêts ou carrefours sur le réseau bus,
- ✓ nous augmentons le nombre de couloirs réservés aux bus,
- ✓ nous renforçons la présence des agents TCL aux stations de forte affluence pour faciliter les montées / descentes des voyageurs,
- ✓ nous renforçons la formation des conducteurs au respect des horaires de passage.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2013	OBJECTIFS 2014-2016
Régularité Métro	94%	96%
Ponctualité Bus	66%	69%

Tous les indicateurs sur tcl.fr

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE POUR Y CONTRIBUER :

- ✓ vous munir d'un titre de transport avant d'accéder aux véhicules ou faire l'appoint auprès du conducteur,
- ✓ vous répartir sur toute la longueur des voitures pour une meilleure fluidité et une réduction des temps d'arrêts.



INFORMATION

Vous souhaitez savoir comment vous déplacer en toutes circonstances.

Nous vous fournissons toutes les informations nécessaires à chaque étape de votre voyage.

CE QUE NOUS METTONS A VOTRE DISPOSITION EN PERMANENCE :

- ✓ la présence d'agents TCL qui vous accueillent et vous renseignent sur l'ensemble du réseau,
- ✓ une Appli TCL, vous permettant d'obtenir toutes les informations utiles à vos déplacements sur le réseau (horaires, itinéraires, plans du réseau, tarifs, géolocalisation, etc.),
- ✓ des écrans i-tcl dans toutes les rames de tramway et dans les bus des lignes C1, C2 et C3, indiquant les prochains arrêts, les correspondances et les lieux d'intérêt à proximité,,
- ✓ des horaires ou fréquences de lignes, des plans permettant de vous repérer facilement,
- ✓ l'affichage des temps d'attente aux principaux arrêts de bus et dans les stations de métro et de tramway,
- ✓ des flashcodes à scanner avec votre smartphone, indiquant le prochain passage de votre bus, sur les horaires affichés aux 4500 points d'arrêts du réseau,
- ✓ un widget à télécharger sur votre ordinateur, indiquant le prochain passage de bus de votre "arrêt favori" à sélectionner dans Mon TCL,
- ✓ des véhicules dont la ligne et la destination sont facilement identifiables,
- ✓ la possibilité de contacter un agent d'information par le biais de bornes d'appel dans le métro, le tramway et le funiculaire.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2013	OBJECTIFS 2014-2016
Information stations métro	99%	98%
Information Bus	98%	98%

Tous les indicateurs sur tcl.fr

CE QUE NOUS METTONS A VOTRE DISPOSITION EN CAS DE PERTURBATIONS PRÉVUES (TRAVAUX, MANIFESTATIONS)

Une information au moins 48h à l'avance, par les canaux suivants :

- ✓ le site internet tcl.fr, le site mobile m.tcl.fr et l'appli TCL,
- ✓ un système d'info trafic : le site tcl.fr, le site mobile m.tcl.fr et l'appli TCL indiquent les perturbations et vous proposent des itinéraires de contournement,
- ✓ des messages sur les panneaux d'affichage en temps réel aux stations métro/tramway et aux principaux arrêts de bus,
- ✓ des annonces sonores dans les véhicules et les stations,
- ✓ un affichage aux points d'arrêt et dans les véhicules.

CE QUE NOUS METTONS A VOTRE DISPOSITION EN CAS D'INCIDENT INOPINÉ

Dans les 30 minutes :

- ✓ un système d'alerte trafic par SMS et e-mail (en vous inscrivant gratuitement à ce service sur tcl.fr si vous êtes abonné) et dans la rubrique Info Trafic sur tcl.fr,
- ✓ des messages et des annonces sonores à bord des véhicules et dans les stations.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE POUR BIEN VIVRE VOS DEPLACEMENTS :

- ✓ soyez attentifs aux messages diffusés sur le réseau,
- ✓ sollicitez le personnel à votre disposition sur le terrain,
- ✓ si vous êtes abonné ou si votre enfant est abonné Pass Scolaire, inscrivez-vous sur l'espace personnalisé «Mon TCL» sur tcl.fr puis au système d'alerte trafic par SMS et email.



ACCUEIL

Vous souhaitez un accueil attentif et une réponse rapide à vos questions.

Nous mettons en place tout un dispositif d'écoute à votre disposition.

LE DISPOSITIF QUE NOUS METTONS EN PLACE A VOTRE ÉCOUTE :

- ✓ un accueil courtois et poli par le personnel,
- ✓ la formation et l'évaluation annuelle de l'ensemble de ce personnel, sur la qualité de son accueil,
- ✓ la réponse d'un opérateur en moins de 2 minutes, lors d'un appel sur les bornes présentes dans le métro, le tramway, le funiculaire,
- ✓ un temps d'attente en agence commerciale limité à 10 minutes maximum,
- ✓ le service Allô TCL ouvert de 5h à 0h30 du lundi au samedi et de 6h à 0h30 le dimanche et les jours fériés,
- ✓ 7 Relais Info Service ouverts de 7h à 20h30 en semaine, et à partir de 9h le samedi, sauf le RIS de Bellecour ouvert de 9h30 à 17h30 7 jours/7,
- ✓ des formulaires pour recueillir vos commentaires, remarques ou appréciations disponibles dans toutes les agences TCL, les RIS et sur tcl.fr,
- ✓ une réponse du service clients, par écrit, en 10 jours maximum pour les réclamations.

INDICATEUR RÉSULTATS 2013 OBJECTIFS 2014-2016

Aptitude à la relation clientèle	97%	97%
----------------------------------	------------	-----

Aptitude à renseigner le client	99%	97%
---------------------------------	------------	-----

Tous les indicateurs sur tcl.fr

LES BONNES DISPOSITONS QUE VOUS POUVEZ ADOPTER :

- ✓ vous conformer aux règles de bonne conduite données dans votre intérêt,
- ✓ nous communiquer toutes les informations utiles au traitement de votre question.



CONFORT/ PROPRETÉ

Vous souhaitez voyager confortablement.

Nous veillons à ce que vos voyages se déroulent dans des conditions de confort et de propreté conformes à vos attentes.

CE QUE NOUS ENTREPRENONS POUR ASSURER CET ENGAGEMENT :

- ✓ les conducteurs sont tous formés à une conduite souple,
- ✓ les bus de nouvelle génération sont dotés de couloirs plus larges,
- ✓ l'aménagement des rames de métro a été modifié pour en accroître la capacité,
- ✓ la propreté des véhicules et des stations du réseau est régulièrement contrôlée.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2013	OBJECTIFS 2014-2016
Propreté stations Métro	97%	98%
Propreté Bus	93%	96%
Confort Métro	98%	98%
Confort Bus	96%	97%

Tous les indicateurs sur tcl.fr

VOUS POUVEZ VOUS AUSSI CONTRIBUER A L'AGRÉMENT DE TOUS :

- ✓ en respectant et en faisant respecter la propreté des lieux et des équipements mis à votre disposition,
- ✓ en respectant votre voisin et en diminuant le niveau sonore de vos appareils.



ACCESSIBILITÉ

Vous souhaitez pouvoir accéder facilement au réseau TCL.

Nous œuvrons à rendre l'ensemble du réseau TCL accessible à tous.

CE QUE NOUS METTONS EN ŒUVRE POUR Y CONTRIBUER :

- ✓ sur les lignes de bus accessibles aux personnes à mobilité réduite, les palettes permettant l'accès aux véhicules sont déployées à votre demande,
- ✓ les équipements (ascenseurs, escaliers mécaniques, rampes d'accès rétractables) font l'objet de contrôles systématiques par le personnel TCL,
- ✓ nous vous informons en temps réel sur le fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques sur www.acces.tcl.fr,
- ✓ en cas de panne d'un ascenseur, nous nous efforçons de remettre l'équipement en état sous un délai maximum de 48h,
- ✓ afin de ne pas limiter l'accès, la maintenance programmée des ascenseurs et escaliers mécaniques est réalisée en dehors des heures d'ouverture du réseau.

Pour en savoir plus sur l'accessibilité du réseau TCL :
www.sytral.fr

INDICATEUR	RÉSULTATS 2013	OBJECTIFS 2014-2016
Accès aux escaliers mécaniques	97%	96%
Accès aux ascenseurs	98%	96%

Tous les indicateurs sur tcl.fr

L'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ EST AUSSI L'AFFAIRE DE TOUS :

- ✓ en aidant les personnes à mobilité réduite, vous participez à l'amélioration de leur confort,
- ✓ si vous êtes en situation de handicap, votre prise en charge sera facilitée si vous vous signalez au conducteur ou aux agents de ligne.



RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Vous souhaitez un réseau respectueux de son environnement.

Nous mettons en oeuvre des mesures innovantes pour préserver l'environnement.

LES BONNES PRATIQUES QUE NOUS DÉVELOPPONS :

- ✓ la mise en place d'une démarche environnementale « Label Vert™ » sur les 14 sites de maintenance du réseau TCL (tri des déchets, contrôle des rejets, substitution des produits dangereux, etc.),
- ✓ la mise en place d'un plan d'économie de ressource visant à réduire l'empreinte environnementale du réseau (consommation de gazole, d'eau, de gaz, d'électricité, de papier),
- ✓ le recyclage systématique du papier sur tous les sites du réseau,
- ✓ l'arrêt systématique des moteurs de bus quand ils sont au terminus,
- ✓ la formation des conducteurs à une conduite rationnelle et souple,
- ✓ la réduction des émissions de polluants par des améliorations mécaniques des moteurs et des climatisations des véhicules,
- ✓ l'extinction automatique de l'éclairage des stations de métro.

VOUS AUSSI, SOYEZ ACTEURS DE LA DÉMARCHE...

- ✓ ... en prenant toujours plus les transports en commun et les modes doux et en y incitant votre entourage.



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



www.tcl.fr
m.tcl.fr



APPLI
TCL



BONNE PIOCHE