



CHARTE CLIENTS TCL



SYTRAL

**Nos engagements
pour améliorer le service**

PARTOUT, POUR TOUS, IL Y A TCL



Madame, Monsieur,

Chaque jour, votre réseau assure près d'1,4 million de voyages que nous souhaitons les plus efficaces et agréables possible. Nous sommes responsables du service public de transport, c'est une mission passionnante et exigeante.

Aujourd'hui nous passons un cap en éditant une charte clients TCL à votre attention. Les critères de qualité que le SYTRAL contrôle régulièrement sur le réseau TCL deviennent des engagements forts et publics : maîtrise de vos temps de trajet, sécurité, offre en cas de perturbations, accueil et réponses à vos demandes, confort, accessibilité... Ce sont autant de préoccupations que nous partageons.

Nous prenons nos responsabilités et vous invitons à participer à l'amélioration du service en adoptant un comportement citoyen et en nous faisant partager vos expériences. Ensemble, avec les 4 300 agents qui animent le réseau TCL, améliorons votre réseau et votre mobilité.









Bernard RIVALTA

Président du SYTRAL

Syndicat mixte des Transports
pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise

Sommaire

Dans les pages suivantes, vous trouverez nos huit engagements pour répondre à vos attentes et vous permettre de :

-  mieux maîtriser vos temps de trajet **Page 8**
-  vous déplacer en toute sécurité **Page 10**
-  savoir vous déplacer en cas de perturbations **Page 12**
-  être accueillis attentivement et efficacement **Page 14**
-  obtenir une réponse rapide à toutes vos questions **Page 16**
-  voyager confortablement **Page 18**
-  bénéficier de transports qui évoluent en fonction de vos besoins **Page 20**
-  accéder facilement au réseau TCL **Page 22**

Pourquoi une charte ?

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations.

Depuis de nombreuses années, nous avons mis en place un dispositif d'évaluation de la qualité du service qui vous est apporté, jour après jour. Confort, propreté, accueil et ponctualité font notamment partie des critères rigoureusement contrôlés.

Aujourd'hui, nous avons décidé d'aller encore plus loin en vous proposant une Charte Clients. Pourquoi une charte ? Parce que c'est un contrat de confiance, un engagement réciproque.

Avec cette charte, nous souhaitons vous associer à notre volonté constante d'améliorer le service, vous assurer que vos attentes sont entendues et rendre compte des actions qui sont réalisées pour les satisfaire.

Vous découvrirez dans ces pages nos engagements sur huit thèmes différents : les temps de trajet, la sécurité, l'information en cas de perturbations, l'accueil, le traitement de vos demandes d'information, le confort, l'offre de transport et l'accessibilité.

Ces engagements seront déployés sur l'ensemble du réseau TCL mais aussi ligne par ligne.

Parce que nous avons souhaité que la Charte Clients TCL suscite le dialogue et l'échange, elle évoluera avec vous, en fonction de vos besoins.

La Charte Clients TCL, comment ça marche ?

Les thèmes retenus pour la Charte Clients sont tous issus des échanges établis avec vous qui empruntez quotidiennement les lignes du réseau TCL.

Tout au long de l'année, vos besoins et votre appréciation du service sont recueillis lors d'enquêtes, d'études et de tables rondes.

Nous en tirons des actions concrètes pour l'amélioration du service. Objectif : une adéquation optimale du service transport à vos besoins.

La Charte Clients TCL a une double ambition :

- vous informer des mesures prises pour améliorer le service,
- vous faire participer activement à son amélioration.

Aussi, la Charte Clients s'applique à l'échelle du réseau mais aussi, pour les bus, ligne par ligne.

Régulièrement, vous serez tenus informés des différentes améliorations par affichage dans les bus, dans les tramways et les stations de métro ou sur le site internet www.tcl.fr.

Enfin, nous souhaitons que cette charte soit participative : vos suggestions ou propositions spontanées pourront nous aider à avancer.

Vous souhaitez maîtriser vos temps de trajet

- Pour une meilleure ponctualité, **les horaires de lignes de bus sont adaptés en permanence**. En 2008, 15 lignes ont ainsi été aménagées. En 2009, 30 lignes supplémentaires seront optimisées. 70 % des bus ont été à l'heure en 2008. **L'objectif de ponctualité est de 73 % en 2009.**

- **La fiabilité du système d'affichage des temps d'attente** aux arrêts de bus est encore insuffisante. Pour l'améliorer significativement, un important programme de fiabilisation est en cours. Il produira ses premiers effets courant 2009. Vous serez tenus informés de ses résultats.

- D'ici fin 2009, **les temps d'attente des prochaines rames de métro seront disponibles** dans toutes les stations.

- **85 kilomètres de couloirs réservés améliorent la ponctualité des véhicules** en les préservant de la circulation automobile.
80 kilomètres supplémentaires devraient être aménagés d'ici 2014.

Vous pouvez, vous aussi, contribuer à maîtriser vos temps de parcours :

- en vous munissant d'un titre de transport avant d'accéder aux véhicules ou en faisant l'appoint auprès du conducteur,
- en vous répartissant sur toute la longueur des voitures pour une meilleure fluidité et une réduction des temps d'arrêt.

Vous souhaitez vous déplacer en toute sécurité

- **D'importants moyens humains et techniques veillent sur votre sécurité :**
 - > les réseaux métro et tramway sont équipés de **près de 3500 caméras vidéo**.
En complément, **des bornes d'appel d'urgence** vous permettent d'entrer en contact avec le personnel TCL,
 - > **le poste de surveillance du réseau bus est en liaison directe** avec les forces de l'ordre et les services d'urgence, **24h sur 24**. Il peut également faire intervenir en moins de 10 minutes les équipes de sécurité dont les 30 véhicules sillonnent l'agglomération en permanence.

- En permettant une réappropriation de l'espace transport, **les portillons mis en place dans le métro** depuis 2005 jouent un rôle actif dans la sécurisation du réseau. Les vols et les incidents voyageurs ont ainsi baissé de plus de 9 % en 2008.

- **Près de 3000 membres du réseau TCL, conducteurs, agents de ligne, contrôleurs ou médiateurs**, sont présents durant toute la durée du service commercial pour vous aider en cas de nécessité.

Pour contribuer, vous aussi, à la sécurité de tous :

- n'hésitez pas à signaler toute anomalie ou dysfonctionnement à notre personnel,
- soyez courtois et respectueux avec les agents TCL comme avec les autres voyageurs.

Vous souhaitez savoir comment vous déplacer en cas de perturbations

- Les perturbations imprévues impactant de plus de 30 minutes le service normal font l'objet **d'une information systématique par différents canaux :**

- > **panneaux d'affichage digital** des stations de tramway, des principaux arrêts de bus et de l'ensemble des stations de métro d'ici fin 2009,
- > **annonces sonores** dans les stations de tramway et de métro toutes les 10 minutes,
- > **messages d'alerte** sur le site internet tcl.fr

- Une communication spécifique est mise en place pour vous informer, au plus tard 24h à l'avance, des modifications de service consécutives à des perturbations prévues telles que travaux ou manifestations.

■ **En cas de préavis de grève, un plan de transport est défini.** Il vous permet de connaître, au plus tard 24h à l'avance, l'offre minimum qui sera appliquée le jour des perturbations.

■ **En cas d'arrêt d'exploitation de plus de 1 heure sur le métro ou le tramway,** des solutions de report sont mises en place.

Pour limiter l'impact des perturbations sur vos trajets :

- soyez attentifs aux messages diffusés dans les véhicules, aux arrêts et stations : ils vous informent des perturbations prévues et des solutions éventuelles de report,
- anticipez en consultant, avant vos trajets, les ressources d'information qui vous sont proposées : www.tcl.fr ou Allô TCL.

Vous souhaitez un accueil attentif et efficace

- En montant par la porte avant des bus, **vous êtes accueillis par le conducteur.** Tout comme l'ensemble du personnel, les conducteurs sont évalués chaque année sur la qualité de leur accueil. En 2008, conducteurs, agents de ligne, télé conseillers et agents commerciaux ont répondu à plus de 96% à ces exigences de qualité.
- Dans 19 points contact répartis dans les stations et sur les quais du métro, **plus de 130 agents de ligne sont à votre écoute et vous renseignent.** À tout moment, vous pouvez également entrer en liaison avec un opérateur TCL en utilisant la borne d'appel.

- En agences commerciales, **nous agissons au quotidien pour vous servir au plus vite.** En 2008, 85% des clients ont attendu moins de 10 minutes.

- **Le personnel de notre Service clients est à votre disposition** pour vous informer, par téléphone, courriel ou courrier. Horaires, itinéraires, tarifs, infos trafic mais aussi procédures et service après vente et objets trouvés... TCL n'a aucun secret pour eux.

Vous pouvez contribuer au maintien d'un climat courtois et serein :

- en restant aimable avec le personnel,
- en vous conformant aux consignes données dans votre intérêt.

Vous souhaitez une réponse rapide à toutes vos questions.

- En 2008, plus de 87 % des appels parvenus à **Allô TCL**, notre service d'information par téléphone, ont été traités en moins d'une minute.

- Des formulaires pour recueillir vos commentaires, remarques ou appréciations sont accessibles dans tous les **guichets TCL** (agences commerciales, points contact...) mais aussi **sur tcl.fr**.
Vous pouvez les utiliser pour nous informer de tout dysfonctionnement que vous auriez pu constater, chaque remarque recevant une réponse détaillée dans les meilleurs délais.

- En 2008, 97% des réclamations clients ont été traitées dans un délai maximum de 15 jours. Depuis février 2009, vos demandes formulées par **courriel** sont traitées dans un délai maximum de 7 jours ouvrés.

**Pour nous aider à traiter
encore plus efficacement
vos demandes :**

- pensez à nous communiquer toutes les informations utiles au traitement de votre question.

Vous souhaitez voyager confortablement

- **L'intérieur des véhicules fait actuellement l'objet d'un programme de réaménagement** pour donner plus d'espace aux heures de pointe, faciliter les échanges de voyageurs et la circulation des poussettes :
 - > **les bus de nouvelle génération sont dotés de couloirs plus larges**, plus de 100 véhicules de ce type seront en circulation d'ici fin 2009,
 - > **les nouvelles rames de tramway**, dont les premiers exemplaires sont en exploitation sur la ligne T4, **bénéficient d'une nouvelle configuration intérieure** et d'espaces optimisés par l'installation de sièges relevables,
 - > d'ici fin 2009, **un tiers des voitures de la ligne de métro D offrira un nouvel espace intérieur**, totalement repensé pour améliorer sensiblement le confort de vos trajets. Toutes les rames seront réaménagées d'ici fin 2010.

- **La propreté des véhicules** et espaces d'accueil du public fait l'objet de contrôles stricts et réguliers. Fin 2008, 94 % des véhicules et 97 % des stations et arrêts ont répondu aux exigences de propreté en vigueur.

- **Les conducteurs sont tous formés à une conduite souple.** Dans l'exercice de leurs fonctions, ce critère est régulièrement évalué. Ces mesures ont démontré que près de 94 % des conducteurs ont eu une conduite souple et confortable en 2008.

Vous pouvez, vous aussi, contribuer à l'agrément de tous les voyageurs :

- respectez la propreté des lieux et des équipements mis à votre disposition.

Vous souhaitez des transports qui s'adaptent en permanence à vos besoins de déplacement

- **Les besoins de déplacement des habitants de l'agglomération font régulièrement l'objet d'études et d'enquêtes** pour identifier l'évolution des modes de vie et adapter l'offre de transport qui leur est proposée.

- En 2008, 30% des clients interrogés se déclaraient insatisfaits des fréquences proposées¹.
Aussi les horaires des lignes et les itinéraires font chaque année l'objet d'adaptations.
En 2008, 56 lignes ont été concernées et plus de 40 le seront en 2009. Parce que quelques minutes ou quelques kilomètres peuvent souvent faire toute la différence.

¹ Enquête réalisée en octobre 2008 auprès de 3 000 clients du réseau TCL.

- **Le développement du réseau de tramway a permis d'augmenter sensiblement le nombre d'habitants de l'agglomération reliés à un mode de transport rapide, confortable et régulier.** Avec la mise en service de la ligne T4, 33 000 personnes supplémentaires sont ainsi concernées.

Vous pouvez contribuer à l'adaptation du réseau TCL :

- en participant aux différentes enquêtes qui vous sont proposées,
- en nous faisant part de vos suggestions sur www.tcl.fr

Vous souhaitez pouvoir accéder au réseau TCL facilement

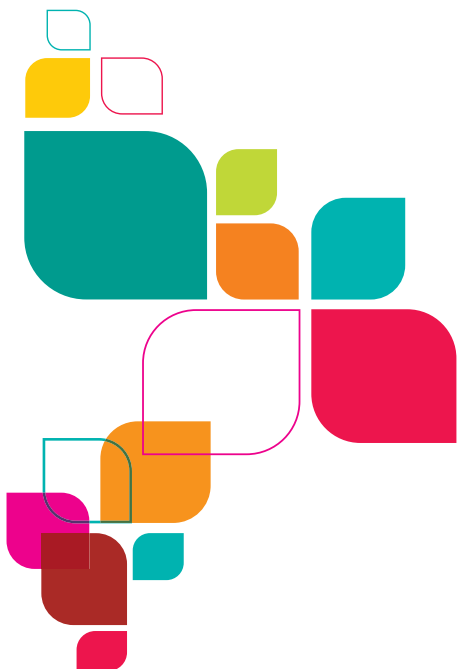
- **Un vaste programme de rénovation des ascenseurs et escaliers mécaniques des stations de métro est en cours depuis 2008.** Il prévoit la modernisation de 20 ascenseurs et le remplacement de 6 ascenseurs et de 30 escaliers mécaniques d'ici fin 2009.
- **100 zones d'arrêt de bus sont aménagées chaque année :** la surélévation des trottoirs et le redimensionnement de la traversée piétonne améliorent leur accessibilité.
- **La restructuration de l'espace intérieur des bus offre des couloirs plus larges à tous les voyageurs.** Plus de 100 véhicules de ce type seront en circulation d'ici fin 2009.

- Depuis 2008, **le réseau TCL propose un dispositif d'information totalement accessible** avec un site internet (www.tcl.fr) labellisé « argent » par Accessiweb, des plans du réseau en braille en version sonore, ainsi qu'un guide pratique de l'accessibilité.

Un service d'information, spécifiquement dédié à la disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques du métro, permet également une meilleure préparation du voyage. Il est accessible sur internet (www.acces.tcl.fr) ou par téléphone (04 26 10 12 12). En 2008, plus de 2400 personnes ont utilisé ce service.

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 moteur, vous signaler au conducteur pour le déclenchement des rampes d'accès rétractables favorise votre prise en charge dans les meilleures conditions.



Internet **www.tcl.fr**



Allô TCL **0820 42 7000**

(0,12 €/mn depuis un poste fixe)

- De 6h30 à 19h30 du lundi au vendredi.
- De 7h à 19h le samedi.
- De 7h30 à 18h30 du lundi au vendredi et 8h à 18h le samedi, selon certaines périodes de vacances scolaires.