

La Charte du Voyageur TIS, 4 engagements pour la Qualité...



Les TIS en quelques chiffres :

- Un parc de véhicules de **62 autocars**
- Un effectif de **121 personnes** dont **65 conducteurs-receveurs TIS** et **1 contrôleur assermenté**
- **275 points** d'arrêt
- Un réseau constitué de **16 lignes régulières** réalisant environ :
 - **1 973 000 kilomètres** par an
 - **1 570 000 voyages** par an

Pour nos clients institutionnels comme pour nos utilisateurs, la **marque TIS** est un **gage de qualité**. Pour concrétiser nos savoir-faire et notre engagement pour une qualité optimale, les TIS mettent en œuvre la **Charte du Voyageur TIS**.

La Charte du Voyageur TIS concerne **4 thèmes** développés pour un objectif unique : la **satisfaction des clients voyageurs** par l'amélioration permanente de la qualité de nos services.

Avec la Charte, les TIS affichent leurs exigences :

1. **Information**
2. **Ponctualité**
3. **Confort et propreté**
4. **Accueil**



Transports Interurbains de la Sarthe

0 811 900 149

Prix appel local

TIS

20 avenue du Général Leclerc
72015 Le Mans Cedex 2 - 0 811 900 149

www.lestis72.com

Votre satisfaction nous tient à cœur



Transports Interurbains de la Sarthe



02 49 52 12 00 - www.tis.com.fr

Nos systèmes de mesure de la Qualité de service

Pour vous garantir la meilleure qualité, les TIS ont mis en œuvre différents systèmes de mesure de la qualité :

1. Une enquête satisfaction

Notre objectif :
mesurer la qualité ressentie par le client.

Les TIS s'engagent à évaluer la manière dont **vous appréciez** l'utilisation du réseau des Transports Interurbains au regard des 4 engagements de la Charte du Voyageur. Pour ce faire, une enquête de satisfaction a été réalisée **en juin 2003** dans les autocars et en gare routière. Vous avez été plus de 290 à y répondre. **Une nouvelle enquête sera réalisée d'ici la fin de l'année 2005.**

L'enquête de satisfaction est un outil idéal pour recueillir de manière objective votre sentiment et ainsi **mesurer votre niveau de satisfaction**, **identifier vos attentes** pour se donner ensuite des priorités d'actions.

2. Un baromètre de qualité

Notre objectif :
mesurer la qualité de service réalisée par le réseau.

Les TIS s'engagent à évaluer la **qualité de service réalisée** au regard des 4 engagements de la Charte du Voyageur. Pour ce faire, deux vagues d'observations de 103 appels et visites mystères ont été effectuées en 2004 par une société extérieure. En 2006, de nouvelles enquêtes mystères sont prévues.

Ces observations permettent de **vérifier si les normes de service sont respectées** (informations voyageurs, ponctualité, offre de service, confort et propreté, accueil, etc...).

Charte du voyageur



Engagement 1 : Voyagez bien informé !



Les TIS se doivent de vous donner dans tous les cas la meilleure information.

Les TIS s'engagent à développer l'information la plus lisible et précise possible aux points d'arrêts, dans les autocars, au point d'accueil situé dans le hall de la gare routière, ainsi que sur le site www.lestis72.com.

Vous êtes 78% à nous accorder votre confiance (enquête satisfaction) sur l'information aux points d'arrêts et dans les autocars.

Tous les mois, les TIS contrôlent la présence de l'intégralité de l'information. Dans 86% des cas, les TIS respectent leurs engagements lors des contrôles.

FOCUS :

78% des voyageurs nous font confiance
86% des engagements respectés

Engagement 2 : L'heure, c'est l'heure !



Les TIS se doivent d'être à l'heure, de minimiser votre temps d'attente aux arrêts, hors circonstances exceptionnelles (grèves, travaux, manifestations, intempéries, etc ...).

82% d'entre vous déclarent être satisfaits de la ponctualité. Lors de la dernière enquête satisfaction, vous avez déclaré que le respect des horaires est le critère le plus important.

Lors des contrôles, 75% des autocars ont assuré leur départ entre H et H+3 minutes (H étant l'Heure théorique de départ). L'avance quant à elle n'est pas tolérée.

FOCUS :

82% de satisfaits
75% des cars arrivent entre H et H+3min

Engagement 3 : C'est important de se sentir bien !



Les TIS s'engagent à vous faire voyager de la façon la plus confortable et agréable possible, et ce grâce à des autocars nettoyés extérieurement et intérieurement tous les jours. Une attention est notamment portée aux sièges et au sol.

91% d'entre vous sont satisfaits de ce critère.

Dans 97% des cas, les contrôles montrent que les TIS répondent à leurs engagements.

FOCUS :

91% de satisfaits
97% des engagements tenus

Engagement 4 : Bienvenue chez vous !



Les TIS s'engagent à vous écouter avec considération et être attentifs à vos besoins, et ce grâce à un accueil :

- aimable au téléphone (0811 900 149)
- courtois de la part des conducteurs disponibles

A titre d'exemple, pour vous 87% des conducteurs remplissent leurs missions d'accueil.

Dans 97% des cas, lors de contrôles effectués sur le terrain, les conducteurs TIS respectent leurs engagements.

FOCUS :

87% de satisfaits
97% des engagements respectés.