

INFORMATION

CONFORT

PONCTUALITÉ

ACCUEIL

# Pour un service de Qualité

CERTIFIÉ

Vivez bien : nous conduisons.



**Transbeauce**

Eure & Loir  
CONSEIL GÉNÉRAL

Quintessens  
2011-2012

# Les engagements Qualité du réseau Transbeauce

## INFORMATION

### Notre engagement qualité

#### NF Service :

##### Sur les poteaux d'arrêt :

- Une information à jour est disponible indiquant :
  - le nom de l'arrêt
  - la destination
  - les horaires de passage des autocars
  - le numéro de téléphone de la gare routière

##### A bord des autocars :

- La ligne effectuée par chaque véhicule est identifiable au moyen d'une girouette ou d'une plaque indiquant son numéro et sa destination
- La fiche horaire de votre ligne est disponible à bord de l'autocar, sur un présentoir ou auprès du conducteur

#### Dans les agences commerciales Transbeauce :

- Horaires et jours d'ouverture, ainsi que le numéro de téléphone sont affichés sur les portes de l'agence
- Vous disposez d'une information sur les horaires et les tarifs des lignes du réseau

#### Dans les Points Relais :

- Les horaires, les tarifs et le numéro des agences commerciales sont disponibles

## CONFORT

### Notre engagement qualité NF Service :

#### A bord des autocars Transbeauce :

- Chaque voyageur dispose d'une place assise
- Le véhicule est propre à l'intérieur et à l'extérieur
- Le conducteur adopte pour vous une conduite confortable et souple

#### Dans les agences commerciales Transbeauce :

- Les lieux d'attente sont propres, clairs et accueillants



## ACCUEIL

### Notre engagement qualité NF Service :

#### Accueil du conducteur :

- Le conducteur est aimable et disponible pour les voyageurs
- Il vous renseigne sur les tarifs et les horaires de votre ligne

#### Dans les agences commerciales Transbeauce :

- Les chargés de clientèle sont disponibles et accueillants
- Ils vous renseignent sur les horaires, les tarifs et les conditions d'obtention des titres de transport des lignes du réseau Transbeauce

## PONCTUALITÉ

### Notre engagement qualité NF Service :

- L'autocar ne passe pas en avance aux arrêts
- Le voyageur arrive au maximum avec 10 minutes de retard

Votre réseau de Transport vient de se voir attribuer la marque NF Service pour les agences commerciales de Chartres et de Dreux et devient ainsi le **1<sup>er</sup> réseau interurbain à obtenir la certification NF Service de ses agences.**

## Pourquoi la certification NF Service ?

La politique volontariste du département affichée depuis 1998 en matière de qualité de service a été menée par Transport d'Eure et Loir dans le cadre d'un véritable projet d'entreprise mobilisant l'ensemble du personnel vers un objectif commun : **la satisfaction du client.**

## Comment mesure-t-on la qualité ?

Afin de mesurer la qualité du service offert aux voyageurs, Transbeauce s'appuie sur trois types d'outils :

- **Une Enquête de Satisfaction**, auprès des clients du réseau qui notent les services selon leur niveau de satisfaction.
- **Un Baromètre Qualité**, administré directement à bord des autocars et dans les agences commerciales par des enquêteurs « *mystère* » extérieurs à l'entreprise.
- **Des Autocontrôles** complémentaires réalisés en interne par le transporteur.

## Une politique dans la durée

Prochaine étape : avec une grande majorité de voyageurs scolaires, soit près de 12 000 élèves amenés chaque jour dans leur établissement, le réseau Transbeauce s'engage dès cette année dans **la certification NF Service d'un circuit scolaire.**

La démarche de certification NF Service du réseau Transbeauce traduit la volonté du Conseil Général d'offrir aux habitants d'Eure et Loir **un réseau de transport en progrès constant, participant d'un nouvel art de vivre.**

## Qu'est ce qu'un audit ?

*L'audit est un examen effectué tous les ans par l'AFNOR sur les lignes et les agences certifiées.*

L'audit AFNOR comporte deux parties :

### 1. Un parcours sur les lignes et une visite dans les agences concernées par la certification NF Service.

Lors de ce parcours, les auditeurs se comportent comme des clients.

Ils vérifient la réalité des engagements pris sur la qualité du service.

#### *Par exemple :*

*L'auditeur vérifie en Gare Routière que la fiche horaire de la ligne qu'il veut emprunter est bien à sa disposition.*

*Sur les quais, il vérifie l'indication de son départ.  
A bord de l'autocar, il vérifie la propreté du véhicule, l'amabilité du personnel, la ponctualité, etc.*

### 2. Un examen des niveaux de qualité obtenus en cours d'année.

#### *Par exemple :*

*Nous nous sommes engagés sur les lignes certifiées à ce qu'au minimum 85 % de nos véhicules soient propres.*



## Le Comité Tripartite :

La démarche de certification NF Service s'inscrit en étroite collaboration avec un Comité Tripartite composé :

- du Conseil Général,
- du Transporteur,
- **de représentants des voyageurs.**

Ce Comité Tripartite valide le recueil des engagements de service proposé à la certification, en prenant en compte les exigences de l'AFNOR, qui définit chaque critère qualité, par un niveau d'exigence à atteindre et une situation inacceptable.

## La marque NF Service

- NF Service est une marque de qualité délivrée par AFNOR CERTIFICATION, organisme indépendant. Cette marque n'est attribuée qu'après des contrôles rigoureux du service et de l'organisation du prestataire.
- La certification NF Service est un engagement dans la durée puisque le service est audité une fois par an par AFNOR CERTIFICATION, en vue du renouvellement de la certification NF Service.



## La Certification NF Service

La démarche de certification NF Service n'est pas une fin en soi mais un outil au service de la qualité et de son développement, qui doit profiter aux voyageurs du réseau Transbeauce.

## L'ensemble du personnel et les partenaires du réseau Transbeauce, s'engagent aussi quotidiennement, pour que :

- à bord des autocars, les équipements mis à disposition fonctionnent, tel que le bouton de demande d'arrêt ou le système émetteur de titres...
- une information vous soit délivrée en cas de situation perturbée
- les points d'arrêt soient propres et non dégradés
- les Points Relais Transbeauce soient en mesure de délivrer les titres de transports et les horaires des lignes passant dans votre secteur ainsi que les coordonnées des agences commerciales

## Dans les agences commerciales

- les clients soient accueillis du lundi au dimanche
- vous disposiez d'un lieu d'attente propre, clair et accueillant
- les guichets soient accessibles
- les horaires et les tarifs du réseau Transbeauce soient toujours disponibles

*Aidez-nous à mieux vous servir.*

Notre service consommateurs est à votre disposition dans les agences commerciales Transbeauce et par courrier électronique :  
**[transbeauce.serviceconso@wanadoo.fr](mailto:transbeauce.serviceconso@wanadoo.fr)**

*N'hésitez pas à nous contacter.*

**Agence de Chartres**  
Gare Routière  
28 000 CHARTRES  
Tél. : 02.37.18.59.00

*Lundi de 5h30 à 20h10  
Mardi au samedi de 6h00 à 20h10  
Dimanche de 17h00 à 19h40*

**Agence de Dreux**  
Gare Routière  
28 100 Dreux  
Tél. : 02.37.65.85.00

*Lundi de 6h00 à 19h15  
Mardi au vendredi de 6h30 à 19h15  
Samedi de 6h30 à 18h30  
Dimanche de 16h45 à 18h15*

# LE RESEAU EN CHIFFRES

Transbeauce est le réseau de transport interurbain de voyageurs du département d'Eure et Loir.

**Le Conseil Général a confié la gestion de ce réseau à Transports d'Eure et Loir pour une durée de 8 ans à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2004, dans le cadre d'une nouvelle délégation de Service Public.**

## 116 lignes régulières et 71 lignes scolaires irriguent le département, dont :

- 4 liaisons régionales vers Orléans, Blois et Tours (Châteaudun).
- 17 relations départementales vers la plupart des chefs-lieux de canton.
- 8 services de connexion sur les gares de Dourdan, Epernon, Maintenon et Rambouillet.
- 2 réseaux de périphérie autour de Chartres et de Dreux.
- 18 dessertes de proximité en autocar ou en taxi collectif, les jours de marché.

## Un réseau au service du public 7 jours sur 7

- 2 agences commerciales à Chartres et à Dreux et 28 Points Relais.
- 828 arrêts points de rencontre, dont 152 abris voyageurs pour attendre le car dans de bonnes conditions.
- 391 communes desservies en Eure et Loir et sur les départements limitrophes.
- 187 autocars, modernes, sûrs et accueillants.
- 6 millions de kilomètres parcourus chaque année.
- Plus de 4 millions de voyages effectués par an.
- 10 000 élèves en moyenne sont transportés, quotidiennement vers 37 collèges et 24 lycées.

En Eure et Loir le Conseil Général subventionne le coût du transport scolaire à hauteur de 80 % par enfant, et consacre ainsi un budget de près de 4 millions d'euros à cette subvention dans le cadre du réseau Transbeauce.

Soucieux d'offrir à chacun un service de Transport de Qualité, Sûr et Moderne, le Conseil Général renouvelle chaque année les véhicules du réseau Transbeauce, au rythme moyen de 10 autocars, pour maintenir l'âge du parc en dessous de 8 ans.

Cet effort représente un investissement d'environ **1.700.000 €uros** par an.

### CONTACT PRESSE

Bernard Gouy, Directeur de Transports d'Eure et Loir : 02.37.84.01.37