

# CHARTRE CLIENTS

Votre satisfaction, notre priorité !



## 10 ENGAGEMENTS POUR MIEUX VOUS TRANSPORTER !

2800 agents mobilisés au quotidien pour répondre au mieux à toutes vos attentes et vous offrir le meilleur service !



On va où  
*aujourd'hui?*



ACCUEIL



ACCESSIBILITÉ



INFORMATION



PONCTUALITÉ



ÉTAT ET PROPRETÉ  
DES ÉQUIPEMENTS



CONFORT



DÉVELOPPEMENT DURABLE



AMBIANCE ET SÉCURITÉ



VENTE DE TITRES



ÉCOUTE

Tôt le matin, tard le soir, à chaque instant et dans toutes les situations, les 2800 agents de Tisséo mettent tout en œuvre pour vous offrir la meilleure qualité de service lors de vos déplacements.

Nous confions à un organisme indépendant près de 4000 mesures annuelles afin d'évaluer la qualité du service offert.

Le respect de nos engagements Qualité a permis à l'AFNOR d'accorder et de renouveler au fil des années, la certification AFNOR NF SERVICE de vos lignes de Métro, Tram, Bus Linéo et Agences Tisséo.

Je sais pouvoir compter sur l'implication et le professionnalisme des agents en confortant leur travail, en renforçant nos moyens et en multipliant les services proposés.

Au travers de cette Charte, fruit d'un travail de réflexion mené avec certains d'entre vous rencontrés lors de tables rondes et avec nos agent.e.s, Tisséo s'engage sur dix thématiques pour que votre expérience de voyage avec nous soit la meilleure possible :

**Accueil, Information, Ponctualité, État et propreté des équipements, Confort, Accessibilité, Développement durable, Vente de titres, Ambiance et sécurité, Écoute.**

Chaque jour, nous souhaitons aller plus loin dans ces échanges en vous proposant un contrat bâti sur le dialogue, l'écoute et le respect.

Parce que nous croyons à la force et à la richesse du collectif, vous pouvez vous aussi, en tant qu'utilisateur du réseau, devenir acteur et contribuer à son bon fonctionnement par des « petits gestes » et ainsi, participer à l'amélioration qualitative du service.

Ensemble, nous pouvons développer et faciliter la mobilité au quotidien, cela en parfaite adéquation avec notre mission.

**Thierry WISCHNEWSKI**  
Directeur Général

# 1500

C'est le **nombre d'agents**  
qui vous accueillent  
sur nos lignes  
et dans nos espaces  
chaque jour!

*"Bonjour, merci et au revoir!"*

Grâce à vous,  
ces quelques mots simples prononcés  
à l'égard de nos conducteurs  
font la particularité du réseau bus  
de la grande agglomération toulousaine!



## Accueil

**Vous souhaitez un accueil  
attentionné et courtois**

**Tisséo s'engage à vous réserver le meilleur accueil qui  
soit!**

- ✓ Identifiables par une tenue spécifique, **tous nos agents s'engagent à vous accueillir de façon égalitaire et respectueuse.**
- ✓ Ils sont **formés pour vous conseiller, répondre à vos questions** et sont **le relais de vos observations**; ils contribuent activement à l'amélioration de la qualité de service.
- ✓ En Agences Tisséo, tous les jours,\*
  - ils vous **reçoivent en moins de 10 minutes**,
  - ils vous **conseillent sur les solutions de déplacement**, les titres, tarifs et service **adaptés à vos besoins**.

**Vous pouvez, vous aussi, y contribuer:**

- ✓ En faisant preuve de **respect et de courtoisie** envers les agents Tisséo et les autres voyageurs.
- ✓ En cédant votre place à **ceux qui en ont plus besoin** que vous dans tous les espaces Tisséo (métro, tram, bus, Agences et stations).



\* voir horaires et jours d'ouverture sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr)

# 100%

des stations de métro et de tram,  
tous les arrêts de bus linéa  
et près de 2/3 des arrêts  
des autres lignes de  
bus sont accessibles!

Pour faciliter vos déplacements...



## MON MÉTRO D'IMAGE EN IMAGE

Unique en France, chacune des 38 stations du métro est associée à un visuel spécifique permettant aux personnes en situation de handicap cognitif ou n'étant pas en mesure de lire, de pouvoir se repérer ou se déplacer de façon autonome.



## Accessibilité

Vous souhaitez accéder facilement  
au Métro, Tram et Bus

Tisséo s'engage pour rendre l'ensemble de son réseau accessible à tous.

### ✓ Avant le déplacement :

- Le service de relation clients par téléphone "Allo Tisséo" (accessible aux personnes sourdes ou malentendantes) vous accompagne pour préparer votre déplacement.
- le **calculateur d'itinéraire** vous permet de sélectionner des parcours accessibles.

### ✓ Pendant le déplacement :

- des **équipements et services adaptés\*** facilitent vos déplacements.
- des **canaux d'informations spécifiques** diffusent des annonces visuelles et sonores à bord et en stations.
- ✓ Nous formons et **sensibilisons nos agents aux divers handicaps.**
- ✓ Nous vous informons, en temps réel, sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr) et l'Appli Tisséo **de la disponibilité des ascenseurs, des escaliers mécaniques et des places PMR restantes au sein de nos P+R.**
- ✓ Nos conducteurs(trices) veillent à aligner leurs véhicules au droit du trottoir **pour faciliter les montées et descentes.**

*\* portillons d'entrée/sortie à module surbaissés, boutons de commande d'ouverture des portes plus accessibles et repérables, boucles magnétiques dans les ascenseurs, dalles podotactiles pour faciliter le repérage des portes, palettes rétractables activées sur demande à bord de la plupart des bus, places à bord réservées, carte pastel en braille, distributeurs de titres avec aide vocale...*

### Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ En **cédant votre place** à toute personne qui peut en avoir besoin.
- ✓ En **aidant si nécessaire** une personne à mobilité réduite à monter ou descendre d'un véhicule.
- ✓ En **vous signalant** auprès du conducteur(trice) ou de tout agent Tisséo **afin de faciliter votre prise en charge** si vous avez besoin d'aide.



# 100%

des bus Linéo sont équipés  
d'écrans qui vous informent  
sur le circuit emprunté,  
les principaux points d'intérêts  
ou encore les offres Tisséo!

## Le saviez-vous ?

Quand le service métro est interrompu,  
nos agents vous délivrent, dans les meilleurs  
délais et sur les différents canaux,  
une information mise à jour au fur et  
à mesure du déroulement de l'incident.

Finis les messages pré-enregistrés, l'information  
est animée par les Gestionnaires d'information  
Voyageurs en temps réel!



## Information

**Vous souhaitez savoir comment  
vous déplacer en toutes circonstances**

**Tisséo s'engage à vous fournir toutes les informations  
nécessaires à chaque étape de votre voyage.**

- ✓ Mis à jour 7j/7 et 24h/24, notre site internet [tisseo.fr](http://tisseo.fr) et l'Appli Tisséo (Android & iOS) **vous permettent d'être informés à tout moment et en temps réel de l'état du réseau.**
- ✓ **Nous vous informons en temps réel des prochains horaires de passage** de votre métro, tram ou bus via les écrans d'information présents aux principaux arrêts de bus et dans toutes les stations de Métro et de Tram.
- ✓ Avant et pendant votre déplacement : tous nos agents **vous renseignent et vous orientent vers la solution de transport la plus adaptée à vos besoins.** Des ambassadeurs Information Réseau vous apportent **une présence bienveillante et un accompagnement dans toutes vos démarches** au quotidien.
- ✓ À chaque arrêt/station, **des plans et des fiches horaires vous fournissent les informations utiles à vos déplacements.**

### **Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :**

- ✓ En étant **attentif aux messages affichés ou diffusés** sur le réseau.
- ✓ En **téléchargeant l'Appli Tisséo** pour préparer votre déplacement.
- ✓ En activant **les notifications sur l'Appli** pour être informé en temps réel des perturbations majeures du réseau et/ou de vos lignes favorites.
- ✓ En nous suivant sur notre **compte Twitter** et notre **page Facebook**.



# 9/10

Près de 9 bus sur 10  
sont passés à l'heure  
en 2020!

## Le saviez-vous ?

**Veillez à ne pas oublier vos affaires personnelles à bord du véhicule ou sur le quai!**

Un bagage oublié, c'est **2 heures** d'arrêt métro, une station évacuée et près de **2 000 passagers retardés!**



## Ponctualité

**Vous souhaitez maîtriser votre temps de trajet**

**Tisséo s'engage à respecter la fréquence de vos lignes.**

- ✓ Nous analysons les temps de parcours sur chaque période (été, hiver, vacances) **afin d'adapter au mieux les horaires à vos besoins.**
- ✓ Nous **surveillons en permanence l'état du réseau** depuis les Postes de Commande (PC), pour assurer la ponctualité et la régularité de vos lignes et **développons des systèmes facilitant la circulation des bus** (couloirs de bus réservés, priorité au feu...).
- ✓ Nos conducteurs(trices) **sont sensibilisé(e)s aux avances et aux retards** grâce à des outils **GPS** permettant de suivre leur **position en temps réel.**

**Vous pouvez, vous aussi, y contribuer:**

- ✓ En étant présent à l'arrêt 1 à 2 minute(s) avant le passage du bus pour éviter de retarder toute la ligne.
- ✓ En **faisant signe au conducteur(trice)** pour confirmer la demande d'arrêt du bus.
- ✓ En **achetant ou en préparant votre titre de transport** avant d'entrer dans le véhicule, dans la station de métro.
- ✓ En **validant votre titre de transport dès la montée** dans le bus/tram.
- ✓ En **évitant de stationner** devant les portes pour faciliter la montée/descente des autres voyageurs.
- ✓ En **vous dirigeant vers le fond du bus** pour laisser monter les autres voyageurs.





+ de  
**220 000**

heures de nettoyage sont effectuées chaque année (de jour comme de nuit) pour vous assurer un environnement le plus sain possible !

### Le saviez-vous ?

Chaque jour, des milliers de journaux sont distribués dans le métro, et sont lus en moins de 15 minutes.

Jetez-les dans les poubelles prévues à cet effet !



## État et propreté des équipements

Vous souhaitez voyager dans un environnement agréable

Tisséo s'engage à mettre à votre disposition des véhicules et des infrastructures conformes à vos attentes.

- ✓ Nous organisons quotidiennement l'entretien des 38 stations de métro, 27 stations de tram ainsi que des Agences Tisséo.
- ✓ Nous procédons à des **nettoyages désinfectants quotidiens** des 580 bus, 116 rames de métro et des 28 rames de tram et de nos espaces. Nous adaptons nos protocoles sanitaires en temps de crise.
- ✓ Nous remplaçons, dans les plus brefs délais, **un véhicule souillé, un équipement dysfonctionnel ou abîmé.**
- ✓ Chaque conducteur(trice) de bus et de tram **effectue une vérification de son véhicule au début de son service.**
- ✓ Nous surveillons en temps réel **le fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques** afin de permettre aux équipes d'intervenir dans les plus brefs délais.



Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :

- ✓ **En respectant les consignes d'utilisation, la propreté et l'état** du matériel, des lieux et des équipements mis à votre disposition.
- ✓ **En ne laissant aucun déchet à bord** ou dans les espaces Tisséo et en veillant à déposer les journaux gratuits dans les poubelles prévues à cet effet.
- ✓ **En signalant au personnel Tisséo tout incident** concernant la propreté d'un véhicule ou d'un espace Tisséo.

Le métro toulousain

**100%**  
connecté !

### *Le saviez-vous ?*

Pause gourmande, beauté ou courses express :  
Tisséo propose, en stations, de nombreux commerces  
pour vous faciliter la vie !



## Confort

**Vous souhaitez voyager confortablement**

**Tisséo s'engage à ce que vos voyages se déroulent dans les meilleures conditions.**

- ✓ Nos conducteurs(trices) adoptent une conduite souple, garante du confort et de la sécurité de vos déplacements.
- ✓ Nous améliorons **le service offert à bord** (information sur les écrans à bord des bus, 4G dans le métro, ports USB à bord des bus Linéo, etc.) et exigeons, **lors de chaque renouvellement de bus, qu'ils soient équipés de climatisation.**
- ✓ Nous renforçons et **renouvelons régulièrement le parc de véhicules.**



### **Vous pouvez, vous aussi, y contribuer:**

- ✓ **En étant soucieux de ne pas gêner** les autres voyageurs.
- ✓ **En diminuant le volume sonore** de vos appareils, en passant vos appels téléphoniques à l'extérieur des véhicules, etc.
- ✓ **En posant votre sac à dos ou vos bagages** à vos pieds.



# 100%

des métros et trams  
sont électriques

65 % des bus  
sont hybrides, électriques  
ou roulent au GNV!

## Le saviez-vous ?

Rechargez votre véhicule électrique ou hybride directement depuis les parcs relais des 4 terminus des lignes A et B du métro Ramonville, Borderouge, Balma Gramont et Basso Cambo\*.

Recharges de type standard, rapide ou encore ultra-rapide, nos 48 bornes\*\* vous permettront d'effectuer votre plein en quelques minutes !

\* L'installation de bornes de recharges électriques sur le P+R de Basso Cambo sera opérationnelle en 2023.

\*\* Les bornes sont accessibles avec un badge de recharge, une carte bancaire sans contact ou avec l'appli Smoov (qui permet notamment de connaître leur disponibilité).



## Développement durable

Vous souhaitez un réseau Métro, Tram, Bus respectueux de son environnement

Tisséo s'engage à agir concrètement pour le climat!

- ✓ Notre « parc bus » est constitué à 65 % de bus hybrides, électriques ou roulant au GNV **et évolue avec l'acquisition** de véhicules plus respectueux de l'environnement dans l'objectif d'être 100% propre en 2025 !
- ✓ **Nos conducteurs(trices)** sont formé(e)s à l'**éco-conduite** et veillent à adopter en toutes circonstances une **conduite rationnelle**.
- ✓ Nous proposons un titre de transport « Planète » **en cas d'alerte pollution** déclenchée par la Préfecture.
- ✓ Nos **véhicules de service** sont progressivement remplacés par des **véhicules électriques** dans le cadre d'une **gestion éco-responsable**.
- ✓ Nous œuvrons au quotidien pour développer **des mesures innovantes et respectueuses de l'environnement et des ressources naturelles** (*utilisation d'éclairages à LED, installation de bornes de rechargement pour voitures électriques et hybrides sur certains P+R, gestion des déchets, entretien des biens et des équipements pour une durabilité maximale...*).
- ✓ **Nous agissons en faveur de la biodiversité** : mise en place de ruches, végétalisation de notre patrimoine foncier et gestion éco-responsable des espaces verts.

**Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :**

- ✓ **En adoptant les éco-gestes** et en utilisant les corbeilles de tri présentes en station pour jeter vos journaux, titres usagés et autres déchets.
- ✓ **En privilégiant les transports et commun**, les modes de déplacements « actifs » (la marche et le vélo) et en y incitant votre entourage.



**+ de 3 000**

**caméras et 300 agents**  
dédiés à la sûreté du réseau!

## Le saviez-vous ?

Un malaise, une chute, une incivilité...

Nos agents sont à votre écoute !

Des bornes d'appel d'urgence sont à votre disposition  
en stations et dans chaque rame de Métro / Tram.



## Ambiance et sécurité

**Vous souhaitez voyager sereinement**

**Tisséo s'engage pour votre sécurité.**

- ✓ Nos équipes d'exploitation et de maintenance sont formées, organisées et mobilisées **pour garantir en permanence aux voyageurs le niveau de sécurité d'exploitation requis par les services de l'État.**
- ✓ Nos équipes de prévention et de contrôle **circulent pendant toute la durée d'ouverture** du réseau et interviennent en cas d'incident.
- ✓ Nos bus, stations de Métro/Tram, rames de tram ainsi que divers espaces de Tisséo sont équipés de **caméras de vidéo protection.**

**Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :**

- ✓ **En présentant votre titre de transport** sur demande de nos agents.
- ✓ **En signalant tout incident** à un agent présent sur le réseau ou via les bornes d'appel d'urgence.
- ✓ **En contribuant à la mobilisation de Tisséo face au harcèlement sexiste.** Victimes, témoins : alertez-nous!
- ✓ **En étant vigilant et prudent** aux abords des bus et du tramway.
- ✓ **En veillant à ne pas entraver la fermeture automatique des portes d'accès du métro** lorsque le signal sonore retentit : vous risqueriez de vous blesser, d'engendrer le blocage des portes et de provoquer l'arrêt de la ligne.



# 7j/7, 24h/24

achetez votre titre de transport  
et rechargez votre carte Pastel,  
depuis chez vous, partout,  
quand vous voulez!



## Pour vous remercier!

Rejoignez les 72 000 adhérents  
de notre programme de fidélité **Clubéo**,  
c'est gratuit pour chaque détenteur  
d'une carte Pastel\*.

À chaque voyage, cumulez des points et échangez-  
les sur la boutique cadeaux en ligne.  
[www.clubeo.tisseo.fr](http://www.clubeo.tisseo.fr)

*\*Les cartes Montoulose, Senior, MUT et l'appli  
Ticket Easy sont compatibles avec le programme.*



## Vente de titres, le réseau de distribution

**Vous souhaitez vous abonner,  
acheter un titre de transport**

Tisséo s'engage à mettre à votre disposition une  
solution d'achat adaptée à votre mode de vie.

- ✓ Nous vous proposons **le titre le plus adapté à votre besoin** (en fonction de votre tranche d'âge, de la fréquence de vos déplacements, de vos ressources) **et à vos usages** (ticket magnétique, carte Pastel ou e-ticket).
- ✓ Nous **facilitons l'achat de ticket ou la mise à jour de vos titres de transport**:
  - en Agences Tisséo, aux 160 distributeurs automatiques de titres dans les stations de métro/tram ou auprès des commerçants partenaires\*,
  - en toute liberté, depuis chez vous et où que vous soyez, avec l'e-agence et l'Appli Tisséo.



**Vous pouvez, vous aussi, y contribuer:**

- ✓ **En validant systématiquement votre titre de transport** à chaque montée ou voyage, y compris en correspondance, même si vous êtes abonné.
- ✓ **En téléchargeant l'Appli Tisséo** pour disposer d'un titre de transport, mettre à jour vos droits à réduction depuis votre smartphone.
- ✓ **En gardant votre titre de transport** pendant toute la durée de votre déplacement pour pouvoir le présenter lors des contrôles.

\* Adresses et horaires sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr)

# 2 minutes

C'est le **temps d'attente moyen** pour qu'un téléconseiller d'Allô Tisséo vous réponde.

## Le saviez-vous ?

L'enquête « image satisfaction » réalisée chaque année auprès de **1700** habitants représentatifs de la population de la grande agglomération toulousaine, nous permet de recueillir vos besoins et vos avis !

En parallèle, nous interrogeons, chaque trimestre, **1000** non-clients, voyageurs occasionnels, clients ou abonnés qui composent notre **Panel Question Mobilité** sur les sujets d'actualité du réseau Tisséo.



## Écoute

**Vous souhaitez une réponse à vos questions**

**Tisséo s'engage à vous répondre dans les plus brefs délais**

- ✓ Nos téléconseillers d'Allô Tisséo (05.61.41.70.70) **vous répondent en moins de 2 minutes** du lundi au vendredi de 6 h à 20 h, et de 8 h 30 à 18 h 30 le samedi.
- ✓ Nous répondons systématiquement, **dans un délai maximum de 10 jours**, à vos demandes d'information, réclamation ou suggestion **effectuées par courrier\* ou via le formulaire en ligne présent sur tisseo.fr** (rubrique "Contact").
- ✓ En cas d'urgence, **nous sommes à votre écoute sur le réseau**: en direct auprès de nos agents ou via les bornes d'appel d'urgence présentes en stations et dans chaque rame de métro/tram.



**Vous pouvez, vous aussi, y contribuer :**

- ✓ **En détaillant votre demande** afin que votre dossier soit traité rapidement et efficacement.
- ✓ **En précisant vos coordonnées** pour nous permettre de reprendre contact avec vous.
- ✓ En communiquant **la date, la ligne concernée et les horaires de votre trajet** en cas de signalement ou réclamation.

\* Adressé à : Tisséo Voyageurs - Service Relation Clients - 4 impasse Paul Mesplé  
31081 Toulouse

# FOIRE AUX QUESTIONS

## JE SUIS ABONNÉ, POURQUOI DOIS-JE VALIDER ?

La validation est un acte nécessaire car :

- Elle nous permet d'avoir une connaissance fine du nombre de voyageurs et, ainsi, d'adapter si nécessaire l'offre ; elle permet aussi d'agir directement sur votre confort et votre sécurité.
- Elle vous permet de vérifier la validité de votre titre de transport :

Les différents équipements de validation vous informent sur les périodes de validité de votre carte / abonnement / ticket ou sur la date de début et de fin de votre abonnement.

## POURQUOI LE BUS NE S'ARRÊTE PAS ALORS QUE JE LUI FAIS SIGNE ?

Vous nous écrivez ou nous appelez quelquefois pour nous dire que le bus ne s'est pas arrêté alors que vous courriez pour vous présenter à l'arrêt.

Le conducteur ne refuse pas de vous prendre en charge. Lorsqu'il a démarré pour quitter l'arrêt, il lui est formellement interdit de s'arrêter, ceci afin de garantir votre prise en charge en toute sécurité ; cela lui permet aussi de respecter les horaires et la ponctualité de la ligne.

C'est pourquoi il vous est conseillé d'arriver un peu à l'avance, 1 à 2 minutes, à l'arrêt de bus.

## JE NE PEUX PAS ME RENDRE EN AGENCE POUR EFFECTUER MES DÉMARCHES, COMMENT FAIRE ?

Tisséo a déployé un ensemble de services dématérialisés qui permettent de réaliser un grand nombre de démarches à distance.

Qu'il s'agisse de commander une carte pastel, acheter en ligne un ticket, souscrire un abonnement transport, parking, mettre à jour des droits à réduction, obtenir une attestation d'utilisation, réaliser un duplicata de cartes...

Rendez-vous sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr) rubrique « e-agence » ou téléchargez l'application mobile Tisséo.



**Tisséo Voyageurs**

4, impasse Paul Mesplé - 31081 Toulouse  
05 61 41 70 70