



CHARTE – CONFIANCE DE SERVICE

Chacun/e s'engage

ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE D'EUSKOTREN AUTOBUS
ENVERS LES USAGERS/ÈRES D'UDALBUS, LURRALDEBUS et BIZKAIBUS
EUSKOTREN

Novembre- 2019 (Ed. 2)



VOCATION DE SERVICE

Euskotren aspire à croître de manière substantielle dans un futur proche, jusqu'à devenir l'opérateur de transport public de référence en Euskadi. Il opère dans le réseau métrique dont la Communauté autonome du Pays basque est titulaire, en augmentant les fréquences, en accroissant ses services avec des Tramways et des Autobus dans d'autres communes et en étendant les services actuels, en transportant plus de marchandises par rail et en offrant des services dans d'autres réseaux. Et tout ceci en appliquant des critères d'efficacité économique et de gestion durable, pour contribuer au progrès de la société en général.

La finalité d'Euskotren est l'exploitation des concessions qui, en matière de transport, furent transférées de l'Administration centrale espagnole à l'Administration autonome du Pays basque, en application du Décret 2488/78 du 25 août. L'objet social d'Euskotren, nom commercial de la compagnie adopté en 1996, est fondamentalement centré sur la gestion du service de transport par rail et par route, aussi bien des personnes que des marchandises, dans le cadre territorial de la Communauté autonome du Pays basque. Cette entreprise utilise la marque Euskotren Lurraldebús, Bizkaibus et Udalbus pour l'exploitation du service d'Autobus en Gipuzkoa, Bizkaia et la commune d'Eibar, respectivement.

De nombreuses actions sont mises en œuvre pour aborder le défi de réformer et de moderniser le transport public. Parmi elles, celles visant à faciliter et à améliorer la mobilité durable des citoyen(ne)s, en priorisant la Sécurité et la Qualité de Service, dans le cadre de nos niveaux d'action et de responsabilité. Les résultats que l'on obtient progressivement sont déjà une réalité et ils sont accueillis très positivement par notre clientèle.

Nous agissons en écoutant périodiquement nos usagers/ères, en comprenant leurs attentes raisonnables et en abordant les meilleures réponses. Leur aide est notre meilleure garantie et un encouragement pour continuer à améliorer la Sécurité et la Qualité de Service.

Au nom d'Euskotren et de la société en général, merci de nous aider à améliorer la Qualité de nos Services.

Directeur général

ENGAGEMENTS GLOBAUX POUR AMÉLIORER LE SERVICE

Voici nos Engagements globaux envers les voyageurs/euses :

► **Investir pour améliorer la Qualité et la Sécurité du Service offert**, en formant et en motivant le personnel, en améliorant chaque processus et procédure, et en innovant. Tout ceci pour satisfaire les attentes raisonnables de notre clientèle en matière de sécurité, rapidité, confort, propreté et autres, connues à travers les études détaillées de Qualité perçue et de Satisfaction qui sont périodiquement réalisées.

► **Mesurer régulièrement le respect de nos Engagements**, en effectuant des audits internes, des entretiens avec des usagers/ères et des audits externes à travers des observateurs/trices neutres et indépendant(e)s.

► **Remplir toutes les exigences fixées par la norme UNE-EN 13816 sur le Transport public de voyageurs**, pour pouvoir obtenir la certification de Qualité décernée par des Organismes agréés.

► **Réaliser une Gestion responsable et durable**, basée sur la transparence, qui garantit l'usage efficient des ressources, qui impulse la mobilité durable dans sa triple facette (économique, sociale et environnementale) et qui répond aux attentes de nos groupes d'intérêt (client(e)s, employé(e)s, société, Administrations publiques et fournisseurs), de sorte que l'Autobus contribue de manière active et exemplaire à l'amélioration de la Qualité de vie des personnes, et au développement et au progrès durables de la société où il opère.

► **En bref, tabler sur l'Amélioration continue de Service** ; avec des Engagements concrets.

NOTRE SERVICE :

Au total, Euskotren opère 11 lignes de Lurraldebus, 11 de Bizkaibus et 2 d'Udalbus

LIGNES ROUTIÈRES DE GIPUZKOA

LIGNE	SERVICE	CONCESSION	NOM DE LIGNE
UK07	LURRALDEBUS	UROLA KOSTA	AIZARNAZABAL - ZUMAIA - ZESTOA
UK08	LURRALDEBUS	UROLA KOSTA	ZARAUTZ- AIA - ORIO
UK09	LURRALDEBUS	UROLA KOSTA	ZUMAIA - DONOSTIA N-634
UK10	LURRALDEBUS	UROLA KOSTA	ZUMAIA – ZARAUTZ- DONOSTIA AP-8
UK11	LURRALDEBUS	UROLA KOSTA	ZUMAIA – ZARAUTZ- ORIO - DONOSTIA AP-8

DB01	LURRALDEBUS	DEBABARRENA	EIBAR - ELGETA
DB02	LURRALDEBUS	DEBABARRENA	ERMUA – DONOSTIA AP-8
DB03	LURRALDEBUS	DEBABARRENA	LEKEITIO – DONOSTIA AP-8
DB04	LURRALDEBUS	DEBABARRENA	MALLABIA - ONDARROA
DB05	LURRALDEBUS	DEBABARRENA	ONDARROA-MUTRIKU-DEBA-ZUMAIA
DB06	LURRALDEBUS	DEBABARRENA	SORALUZE - ONDARROA

UDALBUS EIBAR

59	UDALBUS	MAIRIE EIBAR	UDALBUS EIBAR
60	UDALBUS	MAIRIE EIBAR	EIBAR - ARRATE



euskotren

LIGNES DE ROUTE DE BIZKAIA

LIGNE	SERVICE	CONCESSION	N ^o CONCESSION	NOM DE LA LIGNE
10	BIZKAIBUS	MARGEN IZQUIERDA UPV/EHU	A-2315	SANTURCE – PORTUGALETE – UPV/EHU
11	BIZKAIBUS	MARGEN IZQUIERDA UPV/EHU	A-2316	SESTAO – UPV/EHU
12	BIZKAIBUS	MARGEN IZQUIERDA UPV/EHU	A-2326	BARAKALDO – UPV/EHU
13	BIZKAIBUS	MARGEN IZQUIERDA UPV/EHU	A-2336	MUSKIZ – UPV/EHU

17	BIZKAIBUS	URIBE KOSTA	A-3411	BILBAO – GETXO
8	BIZKAIBUS	URIBE KOSTA	A-3414	BILBAO – GETXO (par les tunnels d'Artxanda)
3	BIZKAIBUS	URIBE KOSTA	A-3422	LAS ARENAS - BERANGO (CCArtea)
2	BIZKAIBUS	URIBE KOSTA	A-3451	LAS ARENAS-ARMINTZA
6	BIZKAIBUS	URIBE KOSTA	A-3471	GETXO - CRUCES (par Fadura)
15	BIZKAIBUS	URIBE KOSTA	A-3472	GETXO – CRUCES (depuis Las Arenas)
18	BIZKAIBUS	URIBE KOSTA	A-3499	PLENTZIA - GORLIZ



ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE D'EUSKOTREN AUTOBÚS ENVERS LES USAGERS/ÈRES DE LURRALDEBUS ET BIZKAIBUS EUSKOTREN

Voici les dix Engagements **d'Euskotren Autobús** envers les usagers/ères, que le personnel de l'organisation s'engage à remplir. Dans l'ensemble, ils dépassent les standards de Qualité de Service visés dans les huit critères de la norme européenne UNE-EN 13816. L'on évalue périodiquement le respect de nos Engagements, en réalisant des audits internes, des entretiens avec des voyageurs/euses et des audits externes réalisés par des observateurs/trices neutres et indépendants.

► SERVICE OFFERT

- Adapter les fréquences/capacité des Autobus à la demande aux heures de pointe, aussi bien les jours ouvrables que les jours fériés, en évitant de laisser des usagers/ères aux arrêts. 80% des usagers/ères bénéficient du service de référence et la mesure se réalisera par vérification mensuelle à travers l'observation directe du nbre d'avertissements par degré d'occupation/mois/Ligne. (1)
- On ne supprimera ni ne modifiera aucun service programmé sans avertissement préalable, sauf causes exceptionnelles dûment justifiées. (Information aux arrêts dont bénéficient jusqu'à 95% des services, à travers la vérification du nbre de services réalisés/total services mois) (2)

► ACCESSIBILITÉ EXTERNE ET À L'INTÉRIEUR DE L'AUTOBUS

- Tous nos Autobus sont dûment adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite, mettant en œuvre la législation obligatoire.
- Nous révisons constamment les rampes et les plateformes pour accéder à tous nos autobus pour que les personnes à mobilité réduite puissent toujours accéder à tous nos autobus. (Vérification du bon état des dispositifs pour les personnes à mobilité réduite (PMR) à travers le calcul du nombre de pannes en rampes et plateformes/autobus de la flotte, qui ne doit pas être supérieur à 1) (3)

► INFORMATION À LA CLIENTÈLE SUR LE SERVICE QUOTIDIEN

- Nous travaillons pour que 99% des arrêts disposent d'une information simple et à jour sur les trajets, les tarifs et les horaires en vigueur.
- Nous garantissons que 99% des Autobus possèdent des indications visibles externes sur la destination ; et à l'intérieur, l'entreprise fournissant le service et le moyen de contact, ainsi que les tarifs et les horaires en vigueur. (4)

► INFORMATION À LA CLIENTÈLE FACE À DES ANOMALIES DANS LE SERVICE

- Aux arrêts l'on informera des modifications du service au moins un jour à l'avance en cas de perturbation de service programmée.
- Les informations obsolètes ne resteront pas aux arrêts plus de 48h après leur période de validité (72h le week-end).
(Vérification de l'existence d'une information à jour dans des conditions anormales du service aux arrêts, sur papier, à travers une inspection visuelle mensuelle, et vérification que les plaintes dues à une information erronée sur des anomalies du service ne sont pas supérieures à 2 plaintes par mois par ligne) (5)

► TEMPS D'ATTENTE ET DE DÉPLACEMENT ; RÉGULARITÉ

- Nous nous engageons à ce qu'au moins 85% des services se réalisent dans les temps sur le total des services, ne permettant pas des départs ou des passages par l'arrêt anticipés, sauf pour des altérations non programmées du service.
- Lorsque l'on détectera des retards, non dus à la circulation, supérieurs à dix minutes, on activera des actions préventives et correctives.
(Vérification journalière du % de services réalisés dans les temps sur le total des services) (6)



euskotren

► ACCUEIL (TRAITEMENT) CLIENTÈLE

- Les usagers/ères disposent d'une ligne téléphonique ouverte durant l'horaire de service des Bureaux Accueil Clientèle et d'Internet pour présenter des consultations, des plaintes, des suggestions et des réclamations. 95% de celles réalisées par écrit sont répondues au maximum dans les 8 jours, et les 5% restants ne dépassent jamais 10 jours. (Vérification et suivi du temps de réponse aux réclamations reçues par écrit) (7)
- Pour assurer l'accueil et l'aide adéquats aux usagers/ères, 100% des employé(e)s connaissent et appliquent le Protocole d'Accueil Clientèle. La vérification de ce point se réalise à travers une mesure directe, ainsi qu'à travers le résultat de l'Enquête de Satisfaction auprès de la Clientèle. (La note moyenne de la perception globale de la part de la clientèle sur le service est supérieure à 6,5 sur 10, pour Lurraldebus et Udalbus) (8)
- À Bizkaibus, l'évaluation s'obtient d'une valeur en pourcentage (65%), donnée par l'étude de client mystérieux effectué par la Députation forale de Bizkaia. (8)
- Il serait inacceptable d'obtenir une valeur inférieure à 6,5 sur 10 concernant le traitement de la part du conducteur dans l'Enquête de Satisfaction auprès de la Clientèle. (9)
- 100% des employé(e)s sont préparé(e)s et aptes à informer avec précision et amabilité, ainsi qu'à aider les usagers/ères, dans le cadre de leurs fonctions.
- Les voyageurs/euses recevront une aide et un traitement adéquats.
- Évaluation à travers la note moyenne de traitement de la part du personnel dans l'ESC avec une valeur égale ou supérieure à 6,5, à Lurraldebus et Udalbus. (10)
- À Bizkaibus, l'évaluation s'obtient d'une valeur en pourcentage (65%), donnée par l'étude de client mystérieux effectuée par la Députation forale de Bizkaia. (10)

► CONFORT, PROPRETÉ, ENTRETIEN

- 100% des conducteurs/trices feront montre d'une conduite professionnelle, la plus douce possible, en évitant les freinages et les accélérations brusques, pour transmettre aux voyageurs/euses une sensation de sécurité et de confort.
- Le Protocole de Conservation et d'Entretien s'applique à 100% des Autobus. Il garantit une propreté et une conservation correctes, et une atmosphère intérieure sans odeurs et bien ventilée. De plus, Euskotren Autobús assure la supervision des tâches dans le but d'évaluer leur qualité. On considèrera son application

acceptable lorsque la note moyenne sur 5 de l'indicateur « Propreté, aspect des autobus » des échantillonnages de qualité sera supérieure à 3,6. (11).

► SÉCURITÉ

- 100% des Autobus disposent d'éléments de sécurité conformes à leurs caractéristiques techniques et à la réglementation applicable. Ils disposent en outre d'autres systèmes auxiliaires, comme un système de surveillance de vitesse, qui complètent les systèmes de sécurité exigibles par la réglementation sur les autobus. Tous nos ateliers de maintenance sont certifiés par un Système de Management de la Qualité et un Plan de Prévention garantissant à 100% la sécurité de notre flotte. (12)
- 100% des conducteurs/trices sont préparé(e)s pour agir en cas d'accident ou d'incident présentant un danger pour les personnes (formation pour l'aptitude à la conduite d'autobus).

► IMPACT ENVIRONNEMENTAL

- *Euskotren Autobús* s'engage, à travers la mise en œuvre d'outils de gestion de la pollution, à ce que son activité génère le moindre impact possible dans son environnement.
Nous garantissons que 100% des autobus de notre flotte ont l'Inspection technique de véhicules (ITV) à jour. (13)
- La consommation d'énergie s'optimise à travers la vérification de la consommation de combustible de notre flotte. La consommation de combustible s'optimise à travers le contrôle mensuel du total litres/total voyageurs/euses mois, ne pouvant pas dépasser 0,75. (14)

Ces Engagements ont une validité de deux ans à compter de la date de leur publication. La communication du respect des Engagements se réalise de manière semestrielle à travers la publication des résultats sur notre page Web.

<https://gardentasuna.euskotren.eus/fr/calidad>



euskotren

RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Les principales dispositions législatives et réglementaires espagnoles applicables aux activités envisagées dans la présente charte de services d'Euskotren sont les suivantes :

Loi 5/2003, du 15 décembre, de l'Autorité basque des transports.

Loi 16/1987, du 30 juillet, sur la réglementation des transports terrestres.

Loi 4/2004, du 18 mars, sur le transport des passagers par route.

Décret royal 1211/90, du 28 septembre, règlement de l'ordonnance sur les transports terrestres.

Décret 51/2013, du 3 avril, relatif à la réglementation du transport des voyageurs au Pays basque.

Conditions générales de vente d'Eusko Trenbideak, du 06 février 2018.

Norme UNE-EN ISO 9001:2015

Norme EN 13816

Norme EN 93200

RP A37.01. Réglementation spécifique à la marque de services Aenor pour les transports publics de voyageurs (TPP)

PR A58.01 Règlement spécial concernant la marque de commerce Aenor pour les services certifiés pour les chartes de service.

Loi 31/1995 sur la prévention des risques au travail

Loi organique 15/1999 sur la protection des données.

Décret royal 1720/2007, règlement d'application de la loi organique 15/1999.

Loi organique 4/2015, du 30 mars, sur la protection de la sécurité des citoyens.

Loi 5/2014, du 4 avril, sur la sécurité privée.

Loi organique 4/1997 sur la vidéosurveillance.

Décret royal 596/1999, Règlement sur la vidéosurveillance.

Décret législatif 1/2017, du 27 avril, texte révisé de la loi sur la gestion des urgences.

Décret royal 1544/2007, du 23 novembre, sur l'accessibilité.

Loi 6/2003, du 9 décembre, sur l'étude des consommateurs et des usagers.

Loi 1/2016, du 7 avril, sur la prise en charge intégrale des addictions et des toxicomanies.

Ordonnance réglementant la carte Barik et les titres de transport.

Règlement et conditions générales d'utilisation de la carte Mugi.

Ordonnance réglementant les tickets Bat.

Ordonnance fiscale sur la tarification des services de transport public pour les utilisateurs de billets CTB.



MESURES DE RÉPARATION

Si votre réclamation met en évidence le manquement à certain des engagements assumés, les Bureaux Accueil Clientèle donneront suite à votre réclamation dans un délai de 72 heures, pour vous présenter des excuses et vous expliquer ce qui est arrivé.

ADRESSES DE CONTACT

ADRESSES DE CONTACT

N'hésitez pas à contacter Euskotren pour demander de l'aide, envoyer vos suggestions et vos réclamations, ou signaler des anomalies et des possibilités d'amélioration de la qualité de service que nous offrons :

BUREAU SERVICE CLIENT BISCAYE ET GIPUZKOA

► **Par courrier postal** : Euskotren; Plaza San Nikolas, 2 CP 48005 BILBAO