

CHARTE DE SERVICES 2026-2027



tren



tranvía



autobús



funicular



metro - L3



museo

Engagements d'Euskotren en matière de qualité de service envers les usager·ère·s du **Tramway de Bilbao et Vitoria**

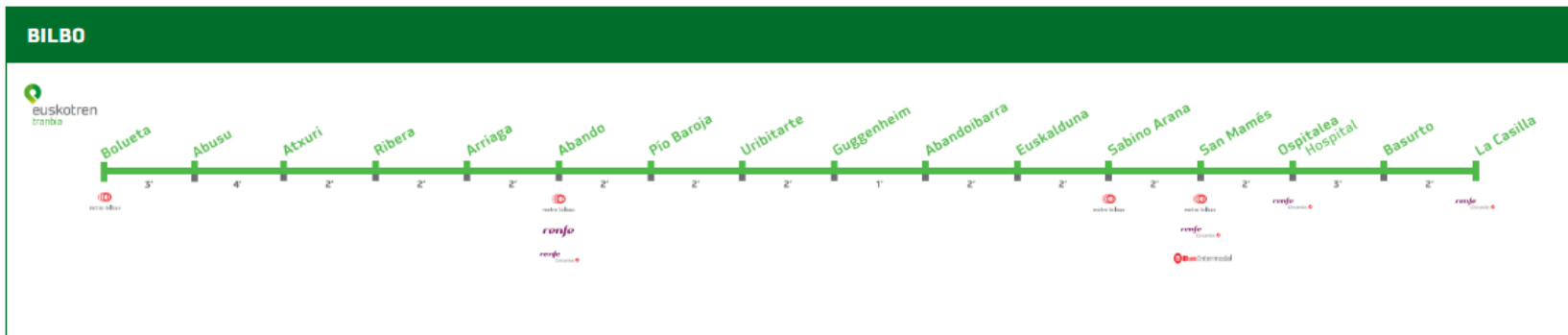
1. [Vocation de service](#)
2. [Nos engagements envers vous](#)
3. [Participation, réclamations et suggestions](#)
4. [Où sommes-nous](#)
5. [Réglementation applicable](#)



Tarifs



Horaires



Tarifs



Horaires

Euskotren, opérateur de transport public de référence en Euskadi aspire à croître substantiellement dans un avenir proche en exploitant le réseau métrique de la Communauté autonome du Pays basque (CAPV) avec plus de fréquence, en transportant davantage de marchandises par chemin de fer et en offrant des services dans les trains, le funiculaire et d'autres réseaux. En travaillant sur la base de critères d'efficacité économique et de gestion durable et en collaborant au progrès de la société dans son ensemble.

L'objectif d'Euskotren est l'exploitation des concessions qui, en matière de transport, ont été transférées de l'Administration centrale espagnole à la Communauté 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 fondé principalement sur la gestion du service de transport de personnes et de marchandises par chemin de fer et sur route sur le territoire de la Communauté autonome du Pays basque. Cette entreprise utilise la « marque Euskotren » pour exploiter le service de tramway de BILBAO et de VITORIA-GASTEIZ.

Nous mettons de nombreuses actions en place afin d'être en mesure de réformer et moderniser le transport public. Citons entre autres celles conçues pour faciliter et améliorer la mobilité durable des citoyens et citoyennes, en accordant la priorité à la Sécurité et à la Qualité du Service, dans le domaine de nos niveaux d'action et de responsabilité. Les résultats que nous obtenons peu à peu sont déjà concrets et particulièrement appréciés par notre clientèle.

Nous écoutons régulièrement nos usager.ère.s, nous comprenons leurs attentes raisonnables et mettons en œuvre les meilleures réponses. Leur aide est notre meilleure garantie et notre meilleure motivation pour continuer à améliorer la Sécurité et la Qualité de Service.

Merci au nom d'Euskotren et de la société en général de nous aider à améliorer la Qualité de nos Services.

Directeur Général

Nos engagements envers vous : **SERVICE OFFERT**

Nous nous engageons à :

- ❖ Adapter les fréquences et la capacité des tramways en fonction de l'évolution de la demande.
 - % de voyageur.euse.s touché.e.s par les incidents avec forte occupation enregistrés pendant l'exploitation, l'objectif étant qu'au moins 90% des voyageur.euse.s ne soient pas concerné.e.s. On considère qu'un incident est par forte occupation lorsqu'un taux d'occupation équivalent à 4 personnes / m² est dépassé.
- ❖ Conserver, sauf cas exceptionnels, l'offre programmée afin de faciliter la mobilité des personnes usagères.
 - % de services réalisés (mesure mensuelle), notre objectif étant d'atteindre 95% de l'offre.



Nos engagements envers vous : **ACCESSIBILITÉ**

Euskotren développe et maintient un plan d'accessibilité afin d'améliorer en continu ses installations et ses services.

Nous nous engageons à :

- ❖ Garantir des conditions adéquates d'accessibilité dans nos installations et nos unités.
 - Obtenir une note minimale de 7/10 en « Accessibilité intérieure et intérieure » dans l'enquête de satisfaction client annuelle.
- ❖ Assurer le bon fonctionnement des appareils de vente et de validation de billets.
 - Disponibilité mensuelle des appareils de vente et de validation, avec un objectif de $\geq 95\%$.



Nos engagements envers vous : **SERVICE CLIENT** *- Service Habituel -*

Nous nous engageons à :

- ❖ Garantir que les informations disponibles aux arrêts soient simples et actualisées.
 - Nombre de réclamations par information incorrecte ou absente, la réception de plus de 2 réclamations par mois étant inacceptable.
- ❖ Garantir que les rames de tramway disposent d'indications visibles à l'extérieur et à l'intérieur.
 - Pourcentage de rames avec des informations visibles et correctes (selon les inspections réalisées), avec un objectif $\geq 90\%$ par an.



Nos engagements envers vous :

SERVICE CLIENT

- Anomalies dans le service -

Nous nous engageons à :

- ❖ Informer les personnes usagères au moyen des canaux disponibles (écrans aux arrêts, sur l'app et le site web), des modifications et anomalies du service, programmées ou pas, le plus souplement possible et en veillant à ce que les informations soient mises à jour en permanence.
 - Nombre de réclamations mensuelles au sujet des informations en cas d'anomalies du service, la réception de plus de 2 réclamations/mois par ligne étant inacceptable.
 - Note moyenne $\geq 6,5/10$ dans l'enquête de satisfaction sur « informations dans les stations en cas d'anomalies NON programmées ».



Nos engagements envers vous : **PONCTUALITÉ**

Nous nous engageons à :

- ❖ Offrir un service de tramway ponctuel, en évitant les départs ou les passages aux arrêts en avance sur l'horaire.
 - % de services ponctuels (≤ 3 min), avec un objectif de $\geq 85\%$.
- ❖ Garantir que les personnes usagères perçoivent correctement la ponctualité.
 - Obtenir une note minimale de 7/10 en « Ponctualité » dans l'enquête annuelle de satisfaction client



Nos engagements envers vous : SERVICE CLIENT (1/2)

Nous nous engageons à :

- ❖ Répondre aux demandes, réclamations, suggestions et plaintes reçues via les différents canaux dans les 3 jours suivants maximum*
 - Pourcentage de demandes mensuelles traitées en ≤ 3 jours, avec un objectif de 95%

- ❖ Garantir l'application des mesures de correction ou de compensation dans le cas d'incidents de service.
 - En application du règlement (CE) N.º 1371/2007, les personnes usagères ont le droit à percevoir une compensation en cas de suspension de service ou de retards supérieurs à 20 minutes.

**Si une analyse technique est nécessaire, les délais décrits dans la législation en vigueur seront d'application.*



Nos engagements envers vous : SERVICE CLIENT (2/2)

- ❖ Assurer la qualité du service fourni aux personnes usagères sur la base du professionnalisme et de l'accueil du personnel.
 - Note dans l'enquête de satisfaction $\geq 7/10$ en « perception globale ».
 - Note dans l'enquête de satisfaction $\geq 7/10$ en « professionnalisme du personnel ».
 - Note dans l'enquête de satisfaction $\geq 7/10$ en « accueil du personnel ».
- ❖ Garantir la qualité du service client via les principaux canaux de communication.
 - Note dans l'enquête de satisfaction $\geq 7/10$ sur chaque canal (canal service client, accueil, web et app).



Nos engagements envers vous : **CONFORT, PROPRETÉ, ENTRETIEN**

Nous nous engageons à :

- ❖ Garantir des conditions adéquates de confort pendant le voyage, en incluant des aspects comme la conduite, la climatisation, le niveau d'occupation et le niveau sonore.
 - ❖ Obtention d'une note minimale de 7/10 concernant l'évaluation globale de « confort à l'intérieur du véhicule »

- ❖ Garantir un état de propreté correct, ainsi qu'une bonne conservation du matériel et un environnement intérieur sans odeurs et bien ventilé.
 - ❖ Note $\geq 7/10$ en « Propreté des véhicules ».
 - ❖ Note $\geq 7/10$ en « État de conservation et de maintenance du véhicule »



Nos engagements envers vous : **SÉCURITÉ**

Nous nous engageons à :

- ❖ Satisfaire les besoins de sécurité de nos personnes usagères.
 - Obtention d'une note minimale de 7/10 en « sensation de sécurité pendant la journée » dans l'enquête de satisfaction.
 - Obtention d'une note minimale de 7/10 en « sensation de sécurité pendant la nuit » dans l'enquête de satisfaction.



Nos engagements envers vous : **IMPACT ENVIRONNEMENTAL**

Nous nous engageons à :

- ❖ Économiser et utiliser l'énergie de la manière la plus efficace possible.
 - Consommation de kWh des unités/personnes usagères par mois, notre objectif étant 0,6 kWh
 - Consommation de kWh des unités/ km parcours par mois, notre objectif étant 8,5 kWh / km

- ❖ Mitiger l'impact du bruit environnemental en mettant en place des mesures techniques sur la circulation des tramways
 - Nombre de réclamations / mois au sujet du bruit environnemental, la réception de plus de 2 réclamations/mois par ligne étant inacceptable





MESURES DE CORRECTION

Les personnes titulaires d'un titre de transport avec un nombre limité de voyages se verront remettre un voyage gratuit pour toutes les zones en cas de suspension de service, en application du règlement CE N° 1371/2007, art. 17

Euskotren dispose d'un système de réclamations et suggestions par lequel vous pouvez nous faire parvenir votre opinion sur les services offerts et les engagements que nous prenons dans la présente carte.

Pour présenter vos réclamations et suggestions, veuillez utiliser l'option « Suggestions et zones d'amélioration » sur notre site web <http://www.euskotren.eus/>, ainsi que sur notre application.



*Portail de suggestions
et zones d'amélioration*



*Droits et obligations des
personnes usagères*



Adresses de contact : Points de service client BISCAYE

Par courrier :

Euskotren; Plaza San Nikolas, 2 CP 48005 BILBAO

Euskotren; Plaza Estación s/n CP 48370 GERNIKA

Euskotren; Estación de Durango CP 48200 DURANGO

Aux bureaux d'information :

Plaza San Nikolas, 2 CP 48005 BILBAO

Plaza Estación s/n CP 48370 GERNIKA

Estación de Durango CP 48200 DURANGO

Service CLIENT : Téléphone : (+34) 944 333 333

Ou via à notre personnel sur tout le réseau de tramways.

Internet : <http://www.euskotren.eus>, en téléchargeant, remplissant et envoyant le formulaire de Service client : oaczaz@euskotren.eus , oacger@euskotren.eus, oacdur@euskotren.eus, oacdon1@Euskotren.eus ou par e-mail, aux adresses suivantes :

Consultez toutes les informations en matière de transparence et d'engagements sur le site

:

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

 Twitter @euskotrenejgv.

 Facebook.com /euskotrenejgv.

 Instagram.com / euskotrenejgv.

Horaires du service client

Gare de Zazpikaleak, plaza San Nikolas, 2:

Hiver :

Du lundi au vendredi : 08:00 à 20:00 heures.

Samedis et ponts : 09:00 à 15:00 heures

(Samedis après un jour férié)

Été (juillet et août) : 08:00 à 15:00 heures (du lundi au vendredi).

Gare de Gernika, plaza parada s/n.

Hiver :

Du lundi au vendredi (jours ouvrables) : 08:00 à 20:00 heures.

Ponts (toute l'année) : 09:00 à 15:00 heures

Été (juillet et août) : Du lundi au vendredi (jours ouvrables) : 08:00 à 15:00 heures.

Gare de Durango.

Hiver :

Du lundi au vendredi (jours ouvrables) : 08:00 à 20:00 heures.

Ponts (toute l'année) : 09:00 à 15:00 heures

Été (juillet et août) : Du lundi au vendredi (jours ouvrables) : 08:00 à 15:00 heures.



- Loi 38/2015, du 29 septembre du secteur ferroviaire
- Règlement du secteur ferroviaire (R.D. 2387/2004 du 30 décembre)
- Loi 5/2003 du 15 décembre relative à l'Autorité des transports d'Euskadi
- Loi 16/1987 du 30 juillet d'Aménagement des transports terrestres
- Règlement de la Loi de coordination des transports terrestres (R.D. 1211/90 du 28 septembre)
- Règlement européen 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route
- Loi 9/2013 du 4 juillet modifiant la Loi 16/1987 de coordination des transports terrestres
- Loi 9/2017 relative aux contrats du secteur public
- Loi 31/2007 relative aux procédures de passation de marchés dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services
- Norme UNE-EN ISO 9001:2015
- Norme UNE 13816
- Norme UNE 93200
- RP A37.01. RP A37.01. Règlement particulier de la marque Aenor pour les services de transport public de passagers (TPP)
- RP A58.01 Règlement particulier de la marque Aenor pour la certification des cartes de services
- Loi 31/ 1995 de prévention des risques au travail
- Loi organique espagnole 3/2018 relative à la protection des données et à la garantie des droits numériques
- Loi 5/2014 du 4 avril relative à la sécurité privée
- Décret législatif 1/2017 du 27 avril portant approbation du texte consolidé de la Loi sur la gestion des urgences d'Euskadi
- Loi 6/2003 du Parlement basque du 9 décembre relative au statut des consommateurs et des usagers.
- Décret royal espagnol 537/2019 du 20 septembre, du 23 novembre sur l'accessibilité et la non-discrimination pour l'accès et l'utilisation des modes de transport (modifiant le Décret royal espagnol 1544/2007 du 23 novembre)
- Loi 19/2013 du 9 décembre relative à la transparence, à l'accès à l'information publique et à la bonne gouvernance
- Ordonnance régissant la carte Barik et les titres de transport
- Règlement et conditions générales d'utilisation de la carte Mugi
- Ordonnance régissant les titres Bat.
- Ordonnance fiscale des taxes pour les services de transport public aux usagers des titres CTB
- Règlement d'harmonisation des services publics réguliers de transport de voyageurs par route relevant des administrations de Gipuzkoa intégrées à l'Autorité territoriale des transports de Gipuzkoa.
- Manuel des services de Bizkaibus 02/2022
- Règlement des services de transport de voyageurs sur le territoire historique d'Alava
- Décret royal espagnol 1544/2007 du 23 novembre portant réglementation des conditions de base d'accessibilité et de non-discrimination pour l'accès et l'utilisation des modes de transport pour les personnes handicapées.

EUSKOTREN, MEILLEUR JOUR APRÈS JOUR

Votre opinion est très importante pour améliorer le service que nous proposons

