

CHARTRE DE SERVICES 2026-2027



tren



tranvía



autobús



funicular



metro - L3



museo

Euskotren autobusa

Bizkaibus

Lurraldebus


Udalbus

Tarifas

Engagements d'Euskotren en matière de qualité de service envers les usager·ère·s de
LURRALDEBUS ET BIZKAIBUS EUSKOTREN

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



Lignes et horaires 



LURRALDEBUS 

 **Bizkaia**
bizkaibus

L'objectif d'Euskotren pour l'avenir proche est de croître de manière substantielle afin de devenir l'opérateur de transport public de référence en Euskadi, en exploitant le réseau métrique appartenant à la Communauté autonome du Pays basque (CAPV) en augmentant les fréquences, en déployant ses services avec des tramways et des autobus dans d'autres localités et en étendant les services actuels, transporter plus de marchandises par voie ferrée et fournir des services sur 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 Lurraldebus et Bizkaibus pour exploiter le service d'Autobus à Gipuzkoa et en Biscaye respectivement.

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 nos client.e.s.

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 la capacité des autobus à la demande.
 - $\geq 80\%$ des services sans incidents par forte occupation enregistrés pendant l'exploitation. On considère qu'un incident est par forte occupation lorsqu'un taux d'occupation équivalent à 4 personnes / m² est dépassé.

- ❖ Maintenir tous les services programmés, sauf circonstances exceptionnelles.
 - % des services réalisés selon le service programmé, notre objectif étant qu'au moins 95% d'entre eux soient conformes.



Nos engagements envers vous : **ACCESSIBILITÉ**

Nous nous engageons à :

- ❖ Garantir l'accessibilité des autobus grâce au bon fonctionnement des éléments d'accessibilité.
 - Pourcentage mensuel d'autobus présentant des pannes touchant les rampes d'accès ou les plateformes d'accessibilité, avec un objectif de $\leq 0,3\%$.



Nos engagements envers vous : SERVICE CLIENT

Nous nous engageons à :

- ❖ Garantir que les autobus et les arrêts présentent des informations simples et actualisées.
 - Nombre de réclamations mensuelles au motif d'informations incorrectes ou absentes en conditions normales du service, la réception de plus de 2 réclamations par mois étant inacceptable.
- ❖ Garantir que dans les situations anormales programmées, les voyageurs soient informés par le conducteur de modifications prévues sur la ligne.
 - Nombre de réclamations mensuelles au motif d'informations incorrectes en cas d'anomalie du service, la réception de plus de 2 réclamations / mois étant inacceptable.



Nos engagements envers vous : **PONCTUALITÉ**

Nous nous engageons à :

- ❖ Offrir un service sur route ponctuel, en évitant les départs ou les passages aux arrêts en avance sur l'horaire..
 - % mensuel de services réalisés sans incidents de retard par rapport au nombre total de services, avec un objectif de $\geq 85\%$.
 - Obtention d'une note dans l'enquête de satisfaction au moins égale à 7 sur 10 en « Ponctualité ».



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 5 jours suivants maximum*
 - Pourcentage de demandes mensuelles traitées en ≤ 5 jours, avec un objectif de 95%



**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 et accueil par le 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 correcte, 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**

Euskotren a un système de gestion de la sécurité routière certifié selon la norme ISO 39001 relative à la réduction des risques et à l'amélioration en continu de la qualité.

Nous nous engageons à :

- ❖ Garantir la disponibilité des systèmes de vidéosurveillance dans les véhicules des services de nuit.
 - % de nos services avec un système de vidéosurveillance opérationnel, avec un objectif de $\geq 90\%$.
 - Obtention d'une note minimale de 7/10 en « accueil par Sécurité » dans l'enquête de satisfaction.



Nos engagements envers vous : IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Nous nous engageons à :

- ❖ Améliorer l'efficacité énergétique de la flotte d'autobus.
 - Consommation mensuelle de combustible par voyageur.euse (l/voyageur), avec un objectif de $\leq 0,75$
 - Consommation mensuelle de combustible par kilomètre parcouru (l/100 km), avec un objectif de ≤ 45
- ❖ Réduire l'impact environnemental de la flotte en intégrant progressivement les véhicules à émissions réduites.
 - % de véhicules à faibles émissions (électriques et/ou conformes à la réglementation Euro plus avancée) sur le total de la flotte, avec un suivi de leur évolution. % véhicules électriques et % véhicules Euro V ou Euro VI





MESURES DE CORRECTION

Si votre réclamation prouve la non-exécution de l'un des engagements pris, les bureaux de service client traiteront votre réclamation dans un délai de 5 jours pour vous présenter nos excuses et vous expliquer le déroulé des événements.

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

Euskotren, Plaza Easo n/ 9 CP 20006 DONOSTIA

Aux points d'information :

Plaza San Nikolas, 2 CP 48005 BILBAO

Plaza Estación s/n CP 48370 GERNIKA

Estación de Durango CP 48200 DURANGO

Plaza Easo n/ 9 CP 20006 DONOSTIA

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

Ou grâce , à notre personnel sur tout le réseau de nos Autobus.

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



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 estación 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
- Norme UNE-EN ISO 39001 Système de gestion de la sécurité routière
- 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 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 consommateur.trice.s et des usager.ère.s.
- 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 usager.ère.s des titres CTB
- Règlement d'harmonisation des services publics réguliers de transport de voyageur.euse.s 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 voyageur.euse.s 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

