



La Qualité, l'affaire de tous

1

ACCUEIL DES CLIENTS

Les conducteurs et les conseillères en mobilité accueillent les clients avec courtoisie, politesse et professionnalisme. Ils donnent des informations pertinentes aux questions posées par les clients (tarifs, horaires...). Ils adoptent une tenue correcte et soignée.

2

PONCTUALITÉ ET GESTION DES CORRESPONDANCES

Le véhicule passe aux arrêts à l'horaire indiqué, il ne passe jamais en avance, et ne passe pas plus de 3 minutes après l'horaire affiché, sauf situation exceptionnelle.

3

INFORMATION VOYAGEUR

Les voyageurs doivent disposer des informations relatives à la ligne et à l'offre (horaires, plan de ligne...).

Le personnel dispose des moyens nécessaires pour renseigner correctement les clients.

En cas de situation perturbée, les clients voyageurs sont prévenus le plus tôt possible par voie d'affichage et via le site internet.

4

PROPRETÉ

Le véhicule est propre (intérieur et extérieur), net et sans odeur incommode. Les points de contrôles sont :

Le poste de conduite

Les sols

Les sièges

La carrosserie

Le nettoyage est adapté en fonction des conditions climatiques. Les bureaux de l'entreprise sont propres et en bon état.

5

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les conseillères en mobilité s'engagent à répondre à l'ensemble des réclamations (écrites ou orales) dans un délai maximal de 3 jours. Elles analysent et exploitent les informations issues des réclamations pour améliorer la qualité de service en lien avec l'encadrement.

La Qualité, c'est l'affaire de tous les salariés de CMT : personnel de conduite, de maintenance, d'exploitation, du personnel administratif et commercial et de la Direction. Garantir la satisfaction de nos clients sera la plus belle reconnaissance de notre professionnalisme et de notre savoir faire. Cette charte confirme le haut niveau de nos engagements en matière de qualité.

Romain COUVELARD
Directeur des opérations CMT

