



Sécurité, confort et propreté

NOS ENGAGEMENTS

- Tous nos conducteurs sont formés à une conduite souple et adaptée.
- Nos équipes de maintenance veillent à mettre à disposition chaque jour des véhicules vous garantissant sécurité et confort de déplacement.
- Les véhicules et les équipements qui permettent l'usage du réseau sont conformes à la réglementation et vérifiés quotidiennement.
- Tous les véhicules sont nettoyés et désinfectés chaque jour à la fin de service.

VOTRE CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN

- Respectez la propreté et l'état du matériel, des lieux et équipements mis à votre disposition.
- Signalez au personnel Aix en Bus tout incident concernant la propreté d'un véhicule ou d'un espace d'attente ou d'accueil.
- Pour le confort de tous, diminuez le volume sonore de vos appareils, passez vos appels téléphoniques à l'extérieur des bus.



Accessibilité

NOS ENGAGEMENTS

- Les véhicules disposent d'équipements facilitant l'accessibilité de tous : planchers bas, annonces sonores et visuelles du prochain arrêt, places réservées aux personnes en fauteuil roulant et places assises réservées aux plus fragiles.
- Les outils d'information voyageurs tels que le site internet et les applications des bus à la demande sont accessibles.
- Nous mettons tout en œuvre pour garantir la disponibilité des rampes d'accès PMR disponibles sur tous les véhicules.
- Nous mettons à votre disposition des outils digitaux pour faciliter vos déplacements : Elio2 pour le centre d'appel.

VOTRE CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN

- En cas de situation de handicap et afin de faciliter votre prise en charge, signalez-vous auprès du conducteur ou des médiateurs présents sur le réseau.
- Cédez les places réservées aux personnes fragiles.
- En aidant une personne à mobilité réduite à monter ou descendre d'un véhicule, vous participez à son confort.



Mobilité durable

NOS ENGAGEMENTS

- Nous nous engageons auprès de la Métropole pour renouveler l'ensemble du parc bus avec des véhicules électriques et hybrides respectant l'environnement. En septembre 2021, les lignes mini sont réalisées avec des véhicules électriques en plus de l'Aixpress, de la ligne 16, des TAD et des diablins déjà en énergie propre. En 2024, 82% des véhicules seront à énergie propre.
- Des parkings relais sont mis à votre disposition en périphérie, permettant de limiter l'impact automobile au cœur de ville.
- Pour faciliter le rechargement des véhicules électriques, nous mettons à votre disposition gratuitement dans les parkings relais des bornes de rechargement.

VOTRE CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN

- Favorisez les modes doux pour vos déplacements (marche à pied, vélo, transports en commun...) c'est bon pour l'environnement et pour votre santé !
- Stationnez moins d'une journée dans les Parkings Relais, afin de permettre l'utilisation des transports en commun au plus grand nombre

Charte clients



Édition Août 2021



lebus lebus+ lebus lebus+ lebus
à la demande cœur de ville à la demande à la demande

Charte clients

VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOTRE ENGAGEMENT

Tous les jours, nous mettons en oeuvre 6 grands engagements pour vous garantir une réelle qualité de service.

- Ponctualité et Régularité de nos lignes
- Information voyageurs
- Accueil
- Sécurité, confort et propreté
- Accessibilité
- Mobilité durable

Nos engagements sont détaillés dans la charte ci-dessous. Vous y trouverez également des gestes quotidiens, vous permettant en tant qu'acteur du réseau Aix en Bus, de la Métropole Mobilité, de contribuer à son bon fonctionnement.

Chaque jour, des enquêteurs et des clients mystères d'un organisme indépendant mesurent le niveau de service réalisé afin d'évaluer la qualité de vos déplacements.

Les mesures «Ponctualité» et «Régularité des lignes» sont calculées avec des outils embarqués. Ainsi toutes les heures de passages aux arrêts sont enregistrées pour s'assurer de leur respect.

Les mesures sont effectuées dans les bus et à l'agence commerciale Aix en Bus.

Environ 700 mesures sont effectuées chaque trimestre sur l'ensemble des engagements.



Ponctualité, régularité

NOS ENGAGEMENTS

- Nous contrôlons en temps réel l'état du trafic afin d'anticiper au maximum les aléas.
- Les conducteurs sont sensibilisés aux avances et retards grâce aux outils GPS.
- Nous analysons les temps de trajet pour adapter au mieux les horaires à chaque renouvellement de l'offre de transport.

VOTRE CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN

- Avant d'accéder à bord, munissez-vous d'un titre de transport ou prévoyez l'appoint pour en acheter un auprès du conducteur (sauf ligne A). Dans tous nos bus, vous pouvez aussi valider directement avec votre carte bancaire sans contact !
- Sur l'ensemble des lignes (hors ligne A), montez par la porte avant. Avant de monter à bord, laissez descendre les voyageurs.
- Validez et avancez vers le fond du bus pour laisser la place aux voyageurs qui monteront après vous.



Information voyageurs

NOS ENGAGEMENTS

- Nous mettons à votre disposition l'information en temps réel à bord des bus et sur les quais de la ligne A.
- L'information est disponible 24h/24 via le site internet aixenbus.fr.
- Nous vous garantissons d'être informé en cas de situation perturbée entre 7h et 20h30 du lundi au samedi.

VOTRE CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN

- Soyez attentifs aux informations communiquées sur le réseau et sur le site aixenbus.fr
- Inscrivez-vous aux alertes trafic par SMS sur aixenbus.fr pour être informé des perturbations sur vos lignes favorites en temps réel.
- Suivez les informations Aix en Bus sur les réseaux sociaux via Twitter, Facebook...



Accueil

NOS ENGAGEMENTS

- Nous prenons votre appel en charge en moins de 3 mn de 6h à 20h30 du lundi au samedi, votre temps d'attente n'excède pas 4 mn.
- Nous vous répondons dans les 7 jours lorsque vous formulez une réclamation.
- En cas d'affluence en agence, nous vous proposons la prise de rendez-vous en ligne afin d'être reçu en priorité.

VOTRE CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN

- Consultez les informations sur notre site internet aixenbus.fr
- Détaillez toutes les informations utiles afin que vos suggestions, remarques et réclamations soient traitées rapidement et efficacement.
- Respectez les règles de bonne conduite avec le personnel d'accueil. Nos agents sont là pour vous rendre service.



lebus
leparking
relais



lecar