

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

Consommation durable

Compte tenu de nos activités essentiellement de service, non consommatrices de matières premières (hormis les hydrocarbures), cette question n'est pas totalement pertinente pour Transdev, ceci parce que notre activité constitue en soi une solution à un monde plus durable (le transport public).

Le Groupe est cependant attentif à toujours optimiser le rendement de son activité, en favorisant les économies d'énergie, dues à sa consommation propre.

Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs

Viser l'excellence du service client est une priorité affichée par Transdev. Les comportements, comme les décisions, visent la qualité pour la satisfaction des clients, qu'il s'agisse d'autorités organisatrices ou de voyageurs.

Transdev déploie dans tous ses réseaux un standard de management qualité : la labellisation "qualité Transdev" (voir annexe).

Chaque réseau possède une procédure de réception et analyse des réclamations ou litiges.

A ce stade, aucun indicateur Groupe n'a été défini en la matière. Cependant, via son label qualité, le Groupe a travaillé à la standardisation des engagements en termes de délai et de qualité du traitement des réclamations. Un système de mesure, par enquête client-mystère a été mis en place ; ce dispositif reste à ce jour totalement innovant dans le secteur.

Protection des données et de la vie privée des consommateurs

Transdev suit les réglementations concernant la protection des informations dans chaque pays dans lesquels nous avons des activités.

Extrait de la procédure Groupe "Charte utilisateur des moyens informatiques" :

"La protection de l'information vise avant tout à assurer sa disponibilité, son intégrité et sa confidentialité (communication de l'information aux seules personnes « habilitées à en connaître »). En la matière, la vigilance de chaque collaborateur est fondamentale, dans la mesure où les seules dispositions organisationnelles et techniques ne sont pas suffisantes.

"L'utilisateur doit :

- Observer le respect strict de la confidentialité nécessaire pour garantir la protection des intérêts du Groupe Transdev, de ses partenaires, de ses clients, de ses fournisseurs et de ses personnels ;
- [...]

- Se tenir à une obligation de discrétion et de probité en toutes circonstances et, en particulier, éviter en dehors de sa propre activité professionnelle, tout usage ou toute communication d'information sur le Groupe Transdev, ses entités, ses partenaires, ses clients et ses personnels. · "

Accès aux services essentiels

Les parties prenantes concernées par cette question sont les passagers et la population en générale.

Transdev est conscient de l'importance du transport en commun à faciliter l'accès aux services essentiels. A fin 2009 Transdev possédait plus de 1,000 véhicules dédiés au transport à la demande, et presque 700 véhicules dédiés au transport des personnes à mobilité réduite.

La Fondation Transdev, créée en 2002 avec un financement du Groupe Transdev, de la Caisse des Dépôts et de l'association Trans.Cité, encourage la mobilité au sens large, notamment la mobilité sociale.



La labellisation*, un engagement au service de nos clients contractuels et des voyageurs

Fidèle à son image d'opérateur de qualité, Transdev déploie dans tous ses réseaux un standard de management qualité : la labellisation qualité Transdev.

- Pour offrir à tous nos clients, autorités organisatrices, entreprises, et voyageurs, la garantie de bénéficier de l'expérience du Groupe en matière de qualité, et ce pour l'ensemble des principaux produits opérés : tramways, bus, autocars
- Pour le Groupe, une démarche de progrès fédératrice, engageante, évolutive, adaptée aux possibilités et aux besoins de ses différentes sociétés, valorisant l'implication de nos personnels
- Pour nos partenaires et fournisseurs, un programme témoignant de notre exigence de qualité et permettant de disposer d'une démarche d'équipe opérationnelle

Un réseau labellisé s'engage à vérifier et améliorer en permanence, sur l'ensemble de ses lignes :

- La conformité au contrat de délégation de service public, de façon transparente avec son client
 - 5 critères de service**
 - > Ponctualité/régularité
 - > Information des voyageurs
 - > Propreté des véhicules/points d'arrêts
 - > Accueil des passagers
 - > Traitement des réclamations
 - La satisfaction des voyageurs
- Avec des exigences de management fortes :**
- > Application de méthodes qualifiées par le Groupe ou le client lui-même
 - > Programme de mesure (des 5 critères) interne et externe par un prestataire qualifié par le Groupe



* La « labellisation qualité Transdev » ne constitue pas une certification de service soumise aux dispositions des articles L.115-27 à L.115-32 de la section 3 du code de la consommation

** dont les définitions sont compatibles avec la norme NF Service

Le lien avec les certifications existantes : NF Service, ISO

- Des exigences spécifiques supplémentaires, facilement évolutives afin de s'inscrire dans un progrès permanent, adaptées aux possibilités économiques des réseaux
- Un référentiel totalement compatible avec les certifications (car reprenant certaines de leurs exigences)



Un programme ambitieux, innovant, appliquant un processus Groupe certifié ISO 9001 par l'organisme international BVQI

(permettant de garantir la maîtrise de nos labels) :



- Un label contrôlé et délivré par le département qualité et développement durable de Transdev
- Un label déployé partout (SEM, grands réseaux, villes moyennes, Interurbain, en France et à l'international)
- Un label dont l'objectif de couverture est de 100 % de nos sociétés en 2008