

Engagement

Résultats obtenus

Vous bénéficiez de tout le confort pendant votre visite de la ville

- Nous nous sommes engagés à renouveler l'intégralité de la flotte du service régulier, par l'incorporation de véhicules absolument neufs en 2020
- Chaque bus est équipé d'un **système d'audioguide individuel**. Un organisme indépendant effectue des contrôles mensuels approfondis des audioguides dans trois véhicules, afin d'en vérifier le bon fonctionnement. Nous garantissons que les trois bus testés réussiront ces contrôles et que, dans tous les cas, le résultat ne sera pas inférieur à la norme pendant plus de trois mois consécutifs. Le cas échéant, des mesures correctives appropriées seront mises en œuvre pour remédier à l'écart.
- Nos procédures **d'entretien et de nettoyage des véhicules** visent également à garantir un confort optimal aux passagers. Un organisme indépendant effectue des inspections mensuelles approfondies afin d'évaluer la propreté des véhicules. Nous nous engageons à ce qu'au moins 98 % des véhicules inspectés mensuellement obtiennent la note minimale de « BON » ou « PROPRE », et que, dans tous les cas, le résultat ne soit jamais inférieur à 100 %. En cas de résultat inférieur à 100 %, des mesures correctives appropriées seront mises en œuvre.

- Vehículos incorporados en 2020 = **2 vehículos (100%)**
- 2025 – Chaque mois, tous les véhicules étaient admissibles, sauf en janvier, où une voiture ne l'était pas.
- 2025 – **Chaque mois, 100%** des véhicules évalués ont été RÉUSSI en nettoyage des bus.

✓ Réussi

Vous voyagez en toute sécurité avec nous

- **L'ensemble de notre personnel de conduite est évalué** tous les 3 ans à travers un processus permettant de vérifier les connaissances théoriques et une épreuve de conduite. Les évaluations sont effectuées par des formateurs spécialement agréés. Les actions nécessaires sont ensuite définies pour corriger les faiblesses constatées.
- Nous nous engageons en outre à réaliser **séances régulières de formation et de sensibilisation** à la sécurité pour le personnel de conduite et le personnel de maintenance de nos véhicules

- **Conducteurs évalués période 2023-2025** = 100% .
- 2025 – **2 campagnes de sensibilisation** ont été menées auprès du personnel de conduite, et **19 séances d'information sur la sécurité** ont été dispensées au personnel de maintenance.

✓ Réussi

✓ Réussi

Nous sommes toujours à vos côtés, dans une attitude aimable et professionnelle

- Nous répondons rapidement à vos plaintes et réclamations, dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception. Notre engagement est que 100 % des **réclamations mensuelles reçoivent une réponse** dans ce délai. Si pendant plus de 3 mois de suite, le pourcentage est inférieur à 100 %, des mesures correctives appropriées sont établies pour corriger cet écart

- **2025 – Aucune réclamation en 2025!**



Nous avons un engagement vis-à-vis de la communauté

- Tous les véhicules sont équipés d'une rampe mobile et d'un système d'agenouillement du bus pour faciliter l'accès des fauteuils roulants, des poussettes et des personnes à mobilité réduite, ainsi que de places préférentielles destinées aux personnes à mobilité réduite ou souffrant d'un handicap. Une entité indépendante effectue des inspections mensuelles exhaustives des véhicules, évaluant le **bon fonctionnement des rampes et du système d'agenouillement**. Nous nous engageons à ce qu'au moins 98% des véhicules inspectés mensuellement soient corrects et que, dans tous les cas, il n'y aura pas plus de 3 mois consécutifs au cours desquels le résultat sera inférieur à 100%, auquel cas des mesures correctives appropriées seront établies pour corriger l'écart
- Les services de BILBAO CITY VIEW sont évalués annuellement par des entités externes indépendantes et accréditées qui certifient leur adéquation et leur conformité aux exigences des normes nationales et internationales dans les domaines suivantes:
 - Système de management de la qualité (ISO9001)
 - Qualité Transport public de voyageurs (UNE13816)
 - Système de management de la Sécurité Routière (ISO39001)
 - Sécurité et résilience (ISO22320)
 - Accessibilité Universelle (UNE 170001)
 - Chartes des Services (UNE93200)
 - Traitement des réclamations (ISO10002)
 - Excellence du service (UNE16880)
 - Entreprise familiale responsable (EFR 1000-1)
 - Empresa Saine (AENOR RP-CSG-033)
 - Management environnemental (ISO14001)
 - Management de l'énergie (ISO50001)
 - Gaz à effet de serre (ISO14064)
 - Responsabilité sociale (SR-10)
 - Rapport de durabilité GRI

- 2025 – **Chaque mois, sur le 100%** des véhicules inspectés, les rampes fonctionnaient correctement.
- 2025 – **Chaque mois, sur le 100%** des véhicules inspectés, le système d'agenouillement fonctionnaient correctement.
- Tous les **certificats sont valides**.

✓ Réussi

✓ Réussi

✓ Réussi