

| | Engagement | Résultats obtenus |
|--|--|--|
| Vous bénéficiez de tout le confort pendant votre visite de la ville | <ul style="list-style-type: none"> Nous nous sommes engagés à renouveler l'intégralité de la flotte du service régulier, par l'incorporation de véhicules absolument neufs en 2020. Nous nous engageons à maintenir une note supérieure à 7 et non inférieure à 6, sur une échelle de 0 à 10, quant à la perception des usagers concernant le confort et de l'utilité de nos bus Les bus disposent d'un système d'audioguide individuel qui fournit des informations détaillées sur les principaux points du trajet. Une société indépendante effectue des inspections mensuelles exhaustives des appareils d'audioguide et s'assure de leur bon fonctionnement. Notre engagement est qu'au moins 90 % des audioguides inspectés annuellement soient bons. Si pendant plus de 3 mois de suite, le résultat est inférieur à 90 %, des mesures correctives appropriées sont établies pour corriger cet écart. Nos processus d'entretien et de nettoyage des bus visent à assurer le plus grand confort pour nos usagers. <p>Une société indépendante effectue des inspections mensuelles exhaustives des véhicules afin d'évaluer le degré de propreté et le bon entretien des équipements. Notre engagement est qu'au moins 98 % des véhicules inspectés mensuellement soient CONFORMES (avec un score d'au moins 8 sur 10). Si jamais le résultat est inférieur à 95 %, des mesures correctives appropriées sont établies pour corriger cet écart.</p> <p>Nous nous engageons en outre à maintenir une note supérieure à 7 et non inférieure à 6, sur une échelle de 0 à 10, quant à la perception des usagers concernant la propreté de nos bus.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Véhicules incorporés en 2020 = 2 véhicules (100%)  Réalisé 2020 (*) – Enquête annuelle de satisfaction : évaluation du confort et de la commodité des bus = 8,64.  Réalisé 2021 – 99,55% des audio-guides inspectés fonctionnent correctement  Réalisé Il n'y a pas de manquement au niveau minimum d'inspections correctes.  Réalisé 2021 – 100% des véhicules ont obtenu un score mensuel de CONFORME pour le nettoyage et l'entretien des bus.  Réalisé Pas de non-conformité avec le niveau minimum de véhicules notés CONFORME.  Réalisé 2020 (*) – Enquête annuelle de satisfaction : évaluation de la propreté intérieure des bus = 8,83.  Réalisé |
| Vous voyagez en toute sécurité avec nous | <ul style="list-style-type: none"> 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. Nous effectuons régulièrement des inspections par l'intermédiaire de clients mystères (audits de vision clients) pour évaluer la conduite sécuritaire de notre personnel de conduite, notamment quant au strict respect du code de la route, ou au fait de ne pas se laisser distraire par des conversations ou de ne pas utiliser d'appareils mobiles en conduisant. Nous nous engageons à ce que le résultat de l'intégralité des inspections effectuées chaque année soit positif. Si ce résultat positif est inférieur à 95 %, des mesures correctives appropriées sont établies pour corriger cet écart. Notre objectif est que nos voyageurs éprouvent un sentiment de sécurité pendant leur déplacement avec nous. Par conséquent, nous nous engageons à maintenir une note supérieur à 7 et non inférieure à 6, sur une échelle de 0 à 10, quant à la perception des usagers au sujet de la sécurité de nos bus. | <ul style="list-style-type: none"> Personnel de conduite évalué 2019-2021 = 100% .  Réalisé 2021 – 25 sessions organisées pour le personnel de conduite et de maintenance.  Réalisé 2021 – (*)  Données en cours de collecte 2020 (*) – Enquête annuelle de satisfaction : évaluation de la conduite souple et sûre = 8,80.  Réalisé |
| Nos services sont ponctuels et fiables | <ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à maintenir une note supérieure à 7 et non inférieure à 6, sur une échelle de 0 à 10, quant à la perception des usagers au sujet de la ponctualité de nos bus. | <ul style="list-style-type: none"> 2020 (*) – Enquête annuelle de satisfaction : évaluation de la ponctualité des bus = 8,79.  Réalisé |
| Vous trouverez facilement toutes les informations sur nos services | <ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à ce que les appels au bureau du service clientèle traités mensuellement représentent au moins 98 % du nombre total d'appels reçus pendant les heures d'ouverture actuelles et à ce que ce pourcentage ne soit pas inférieur à 95 %. Dans ce cas, des mesures correctives appropriées seraient établies pour corriger l'écart. | <ul style="list-style-type: none"> 2021 - Appels traités au bureau du service clientèle par rapport au total des appels reçus = 98,65%  Réalisé Il n'y a pas de dépassement du niveau minimum d'appels traités. |
| Nous sommes toujours à vos côtés, dans une attitude aimable et professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à maintenir une note supérieur à 7 et non inférieure à 6, sur une échelle de 0 à 10, quant à la perception des usagers au sujet de l'accueil qui leur est réservé par le personnel de conduite et les personnes qui travaillent dans les stands de vente et au bureau du service clientèle. 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 À BIOBIDE, nous travaillons pour garantir l'accès à notre service de transport à tout le monde, indépendamment de l'âge ou de la capacité à se déplacer. Notre objectif est que chacun puisse bénéficier de nos services dans les mêmes conditions de sécurité, d'égalité et de confort, avec la plus grande autonomie possible. Par conséquent, nous devons maintenir une note supérieure à 7 et non inférieure à 6, sur une échelle de 0 à 10, quant à la perception des usagers au sujet de l'accessibilité de nos bus pour les personnes à mobilité réduite. | <ul style="list-style-type: none"> 2020 (*) Enquête annuelle de satisfaction : évaluation du traitement et de l'amabilité du personnel = 8,89.  Réalisé 2021 – 100% des plaintes mensuelles traitées dans les délais  Réalisé Il n'y a pas de dépassement du niveau minimum de plaintes traitées dans les délais pendant 3 mois consécutifs. 2020 (*) – Enquête annuelle de satisfaction : évaluation de l'accessibilité des bus = 8,83.  Réalisé |
| Nous avons un engagement vis-à-vis de la communauté | <ul style="list-style-type: none"> Les services de BILBOKO sont évalués chaque année par des entités externes indépendantes et accréditées qui certifient leur adéquation et leur conformité aux exigences des normes nationales et internationales dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> Qualité du service (ISO9001) Qualité dans le transport de passagers (Norme UNE13816) Sécurité routière (norme ISO39001) Certificat 500+ Modèle d'excellence européen EFQM Gestion des urgences (norme ISO22320) Gestion de l'accessibilité universelle (UNE 170001) Charte de service (UNE93200) Gestion des plaintes et des réclamations (ISO10002) Excellence du service (UNE16880) Entreprise responsable envers la famille (norme EFR 1000-1) Gestion de l'environnement (ISO14001) Gestion de l'énergie (norme 50001) Inventaire des gaz à effet de serre (norme ISO14064) Responsabilité sociale des entreprises (Norme SR-10) Rapport de développement durable d'ALSA conformément aux cadres de référence de la GRI | <ul style="list-style-type: none"> Tous les certificats actuels  Réalisé |

(*) En raison de l'interruption de service causée par la pandémie COVID-19, il n'a pas été possible d'obtenir certaines des données pour la période 2021. Pour cette raison, les données les plus récentes possibles sont fournies dans chaque cas, et nous nous engageons à fournir de nouvelles données lorsque les conditions le permettent.