



LUTECE

Maison Creilloise des Associations
 11, rue des Hironvalles 60100 CREIL
 Courriel : christiane.dupart@wanadoo.fr

COMITE REGIONAL DES PARTENAIRES DU TRANSPORT COLLECTIF

➤ Thème n° 1 : Qualité de service :

- **Régularité – ponctualité** : augmenter les pénalités de l'exploitant en cas de perturbations répétées
- **Mesure de la qualité de service** : imposer l'établissement d'un audit par un organisme indépendant de l'exploitant et qui ne soit pas choisi par lui
- **Indemnisation des usagers en cas de perturbations** :
 - Etablir un dédommagement à hauteur de 50 % du prix du billet ou de l'abonnement de la période perturbée
 - Indemnisation rapide, ayant lieu dans le mois qui suit la période de perturbation

➤ Thème n° 2 : Schéma de services :

- **Services à bord** :
 - Présence obligatoire d'au moins un contrôleur dans chaque train
 - Engagement sur l'ouverture et le bon état des toilettes à bord
- **Services en gare** :
 - Engagement précis d'ouverture des guichets (horaires garantis)
 - Mise en place de pénalités dissuasives en cas de non respect de l'ouverture des guichets
 - Assurer la prise en charge des P.M.R. dans chaque gare de Picardie

➤ Thème n° 3 : Concertation :

- **Gestion des réclamations** : remboursement des usagers (le cas échéant) en numéraire et non en bons de voyage

➤ Thème n° 3 bis : Lutte anti-fraude :

- Prise en compte des indisponibilités humaines (guichets surchargés) ou matérielles (composteurs en panne) pour l'établissement des P.V.
- Engagement à bannir les contrôles en cas de retard manifeste

➤ Thème n° 5 : Tarification régionale :

- Etablir des réductions pour les jeunes et les seniors sur présentation d'une pièce d'identité (indiquant l'âge) sans nécessité d'acheter une carte spécifique