

Trans Urbain transporte chaque semaine l'équivalent de la population du Grand Évreux Agglomération.

Plus de **1 600 000 kms** ont été **parcourus** pour transporter plus de **4 000 000 de voyageurs** sur un parcours comprenant **389 points d'arrêts**.

Cette prestation de service est possible grâce aux 41 véhicules d'une moyenne d'âge de moins de 8 ans et aux **100 personnes de Trans Urbain** au service de la population.

Par ailleurs, en 2011, les lignes 1 et 2 ont obtenu le renouvellement de la certification NF service.

Nos engagements de service

	Niveau d'exigence	Niveau atteint
Information permanente au point d'arrêt	90%	96,93%
Information permanente autobus	90%	93,44%
Information sur l'offre de service	90%	98,33%
Attitude conducteur	85%	96,75%
Attitude contrôleur	90%	91,67%
Attitude hôteesse	90%	100,00%
Accueil téléphonique	80%	65,08%
Netteté / propreté des points d'arrêts	80%	91,43%
Etat et propreté des autobus	80%	93,64%
Fiabilité de l'autobus	99%	99,98%

Trans Urbain s'engage, vis à vis de ses clients, GEA et voyageurs, sur un niveau de qualité de service.

Lors d'un audit annuel, le respect de nos engagements est contrôlé par AFAQ AFNOR certification, organisme impartial et indépendant. 40% des voyageurs de Trans Urbain bénéficient donc d'un service certifié. S'agissant des autres lignes du réseau, Trans Urbain s'engage sur le même niveau de qualité de service



grâce à la mise en place d'une organisation trans-verse concernant notamment les conducteurs, les véhicules, les points d'arrêt, l'accueil et l'information fournie aux clients. La certification ISO 9001 de la maintenance des véhicules a également été reconduite, attestant ainsi de la bonne maîtrise de ses activités.



11, rue Francis de Préssensé
93571 La Plaine Saint-Denis
Cedex-France

Transport urbain de voyageurs lignes n°1 et n°2.

Cette marque prouve la conformité à la norme NF EN 13816 et aux règlements de certification NF281 et NF286.

Elle garantit que l'accueil, le confort, la disponibilité des équipements, l'information, la netteté/propreté des modules de transport, la régularité/punctualité et la sécurité/contrôle sont contrôlés par AFAQ AFNOR Certification