

↳ En quelques chiffres ←

20 lignes régulières

2 000 000 de kilomètres
parcourus par an

60 véhicules au logo départemental

185 communes desservies

200 poteaux d'arrêts



↳ Informations ←

STAO

Direction

33, boulevard Léon Bollée
BP 2237
53022 - Laval Cedex 9
Tél : 02 43 59 13 33

Gare Routière

18, Rue de Verdun
53000 - Laval
Tél : 02 43 53 13 67



Centrale de mobilité :

39 Rue Mazagran
53 000 - Laval
Tél : 0 800 666 321 (appel gratuit)
Internet : www.lamayenne.fr

↳ Charte du voyageur ←

→ Ponctualité

→ Accueil

→ Information

→ Confort
et propreté

→ Formation
du personnel



Imprimé sur papier sans chlore "TCF - Totally Chlorine Free", fabriqué dans une unité certifiée ISO 9001. Création : Studio Version 2.com

STAO



Objectif

Afficher l'appréciation des clients et les engagements de progrès de la STAO et du Conseil Général de la Mayenne.

STAO se doit de communiquer aux voyageurs comme à son personnel, les résultats annuels des mesures de satisfaction et, en conséquence intégrer des mesures de correction pour progresser dans l'évaluation faite des services fournis.

Chaque année, afin de communiquer en toute transparence et concrétiser notre engagement pour une qualité optimale, STAO, en collaboration avec le Conseil Général de la Mayenne, éditera la Charte du Voyageur du « Réseau Pégase ».

A travers cette charte, STAO et le Conseil Général de la Mayenne affichent leurs exigences :

- **Ponctualité**
- **Accueil**
- **Information**
- **Confort et propreté**
- **Formation du personnel**

Ponctualité

ENGAGEMENT N°1 : L'heure c'est l'heure !

STAO s'engage à passer aux arrêts à l'horaire indiqué : jamais en avance et pas plus de 5 minutes après la promesse affichée, hors circonstances exceptionnelles (travaux, manifestations, grèves, intempéries ...).

→ Taux de satisfaction clients :
72 % (ponctualité des autocars)

Lors de l'évaluation de ce critère qualité, 98 % des autocars ont assuré leur départ entre H et H+5 minutes (H étant l'heure théorique de départ).



Accueil

ENGAGEMENT N°2 : Bienvenue chez vous !

STAO s'engage à vous écouter avec considération et être attentifs à vos besoins, et ce grâce à :

- un accueil aimable et courtois dans les véhicules, aux points d'accueil ainsi qu'au téléphone
- la gestion d'un registre de réclamations qui engage à répondre à tout courrier dans un délai maximum de 15 jours

→ Taux de satisfaction clients :
78 % (accueil conducteurs)
53 % (échanges téléphoniques)

Dans 92 % des cas, les contrôles ont démontré que les conducteurs répondaient à leurs engagements. En ce qui concerne le taux de conformité de l'accueil (regard, sourire, courtoisie) dans les points d'accueil et au téléphone, il est égal à 46 %.



Information

ENGAGEMENT N°3 : Voyagez bien informé !

STAO s'engage à développer l'information la plus lisible et précise possible aux points d'arrêts, dans les autocars et aux points d'accueil.

→ Taux de satisfaction clients :
70 % (informations aux points d'arrêts)
75 % (informations aux points d'accueil)
83 % (informations conducteurs)

65 % des informations dédiées aux arrêts et aux véhicules sont respectées. Dans 100 % des cas, les informations des conducteurs sont conformes et 96 % des cas pour celles délivrées aux points d'accueil.



Formation du personnel

ENGAGEMENT N°5 : Transportez par un personnel qualifié !

STAO s'engage à investir dans la formation de son personnel pour vous assurer le meilleur service. Le programme des formations professionnelles est, chaque année, étudié pour être toujours en cohérence avec le projet qualité de l'entreprise et l'évolution de la législation.

→ Depuis deux ans, **91 %** du personnel de la STAO a suivi une formation professionnelle.



Confort et propreté

ENGAGEMENT N°4 : C'est important de se sentir bien !

STAO s'engage à vous faire voyager de la façon la plus confortable et agréable possible, et ce grâce aux autocars entretenus et nettoyés intérieurement et extérieurement tous les jours. Une attention particulière est notamment portée aux sièges et au sol.

→ Taux de satisfaction clients :
86 % (propreté intérieure et extérieure des véhicules)
72 % (confort des véhicules)

Pour chacun de ces critères, les contrôles révèlent des taux de conformité de 90 %.

