

UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ



DES VÉHICULES ADAPTÉS



UN SERVICE PERSONNALISÉ



## AGENCES COMMERCIALES

Information, Conseil, Vente

- Valenciennes - Place du Hainaut

Lignes T1/T2 - Station « Hôtel de ville »  
du lundi au vendredi de 9h à 18h,  
samedi de 9h à 17h

- Denain - Espace Villars

Lignes T1 - Station «Espace Villars»  
du lundi au vendredi de 9h à 18h,  
1er et dernier samedi du mois de 9h à 13h

## NOUS CONTACTER

Allô Sésame

**03 27 14 52 28**

du lundi au vendredi

de **8h30 à 12h** et de **12h45 à 16h**

[sesame.transvilles@ratpdev.com](mailto:sesame.transvilles@ratpdev.com)

Pour tout **retard** ou **annulation** en dehors  
des horaires d'ouverture, contactez le service  
d'urgence au **03 27 14 52 28**.  
**Aucune réservation ne sera effectuée.**

# SÉSAME VOUS FAIT VOYAGER

*Service réservé aux personnes à mobilité réduite  
ou ayant un handicap visuel*

## MON MÉMO

Décembre 2018



TRANSPORT DE VOYAGEURS  
Transport à la demande  
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

 **Transvilles**

GRUPE  **RATP**

# Mon transport **SÉSAME**

Au plus proche de vos besoins  
personnels et privés mais  
dans le respect du transport collectif.

Étape 1

## JE PRÉPARE MON APPEL

### JE DÉFINIS MA CONTRAINTE HORAIRE

Pour que Transvilles organise au mieux mon trajet aller/retour, je détermine ma contrainte horaire :

- heure impérative de départ OU
- heure à laquelle je dois être sur le lieu de mon choix.

### JE DÉFINIS LE LIEU PRÉCIS

Pour optimiser l'organisation de mon voyage, je dois indiquer l'adresse de prise en charge et de dépose de manière détaillée (nom du lieu, rue exacte, numéro...)

### JE CONTACTE

Je contacte **Allô Sésame**

Allô Sésame

03 27 14 52 28

du lundi au vendredi

de 8h30 à 12h et de 12h45 à 16h

sesame.transvilles@ratpdev.com

Étape 2

## J'ORGANISE MON DÉPART

### JE REÇOIS UN SMS DE CONFIRMATION

Transvilles m'envoie un sms\* la veille du départ, pour me confirmer la réservation de mon trajet avec l'heure.

### JE ME TIENS PRÊT

Transvilles vient au plus proche de chez moi. Cependant, je prévois de me diriger vers le véhicule dès qu'il arrive au point de prise en charge convenu et je prépare mon titre de transport.

### JE RESPECTE MON ENGAGEMENT

En tant que voyageur, je participe moi aussi à la bonne marche du service **SÉSAME**. J'ai la possibilité d'annuler mon voyage et je dois prévenir par téléphone **Allô Sésame** de tout retard prévisible. Je préviens *la veille avant 15h30 (au plus tard)*. Ma place sera profitable à un autre client **SÉSAME**

Pour tout retard ou annulation en dehors des horaires d'ouverture, contactez le service d'urgence au 03 27 14 52 28.

**Aucune réservation ne sera effectuée.**

\*Sous réserve d'avoir fourni mon numéro au moment de l'inscription.

## Sésame, ouvre-toi ! DONNE-MOI LES CLÉS D'UN TRANSPORT SEREIN

Étape 3

## JE PARTICIPE AU BIEN-VIVRE ENSEMBLE

### JE RESPECTE LES AUTRES

**SÉSAME** est un service de transport en commun spécialisé. Je me dois de respecter les autres.

### JE RESPECTE LES HORAIRES

Le retard d'un client peut avoir de lourdes conséquences sur le service **SÉSAME**.

### Je suis ponctuel !

Dans le respect des contraintes de chacun, le chauffeur ne sera plus en mesure d'attendre les retardataires.

### Je ne respecte pas mes engagements ?

La commission **SÉSAME** se réserve le droit de suspendre le droit au service.

