

## ENGAGEMENTS ET POLITIQUE QUALITE 2020

CTVH, filiale du groupe RATP Dev, a été retenue par le SIMOUV comme attributaire de la Délégation de Service Public (DSP) pour l'exploitation des transports urbains de la région de Valenciennes couvrant la période 2016-2022.

### NOTRE CONVICTION

Nous, CTVH – Compagnie des Transports du Hainaut et du Valenciennois - sommes convaincus que les changements sociétaux en cours (environnement, santé) et les contraintes grandissantes de la voiture en ville vont ouvrir de plus en plus de gens à d'autres modes de transport... à condition de garantir la confiance envers l'offre de transport (autour de 5 critères: facile, fluide, fiable, fourni et fun).

### NOTRE MISSION

Nous voulons offrir à tou(te)s une expérience de mobilité complète, accessible et rassurante, et rendant possible le déplacement sur tout le territoire.

### NOTRE POSTURE

En nous appuyant sur l'interne et l'humain pour valoriser le service et l'utilisation du transport, avec une écoute et un accompagnement des clients - du choix à l'évaluation du voyage.

### NOTRE OFFRE

Une offre de mobilité simple, lisible, avec de l'information fiable et continue sur les différentes solutions de transport à ma disposition. Des nouveautés de service et d'événementiel créant de la surprise.

### UN PROJET D'ENTREPRISE ORIENTE VERS LA QUALITE ET L'ATTRACTIVITE DU RESEAU

Tous les services de l'entreprise ont un rôle à jouer pour atteindre notre ambition en matière de qualité et de satisfaction clients. Pour mettre en œuvre notre politique qualité, nous nous engageons, mes collaborateurs et moi-même, à :

- Faciliter la communication interne et fluidifier les échanges entre collaborateurs
- Impliquer les collaborateurs dans le pilotage de leur performance
- Développer les compétences internes par le biais de la formation
- Mesurer la satisfaction des clients et recueillir leurs attentes pour adapter notre offre
- Proposer des services innovants et de nouvelles expériences de mobilité à nos voyageurs
- Améliorer l'état du parc Transvilles et les conditions d'accueil pour garantir le confort de tous
- Assurer une amélioration continue en visant une certification ISO 9001 en 2021
- Renouveler la certification NF 281 pour le transport des personnes à mobilité réduite

Saint Saulve, le

La Direction  
M. Thibaut Fournier Montgieux