

Service municipal de bus touristique

La société BILBOKO HIRIBUS JASANGARRIA, S.L. (BIOBIDE) fournit les services de bus touristique à Bilbao (BILBAO CITY VIEW).

Nous travaillons sans cesse à l'amélioration de nos services afin de vous procurer la plus haute satisfaction lors de votre visite de la ville dans nos bus.

Nous avons le plaisir aujourd'hui de vous présenter notre Charte des services. Cette Charte suit les directives de la norme UNE 93200 certifié par AENOR.

Vous y trouverez tous nos engagements pour vous proposer un service de qualité, ainsi que ce que vous pouvez attendre de nous à chaque visite.

- 1. Vous bénéficiez de tout le confort pendant votre visite de la ville.**
- 2. Vous voyagez en toute sécurité avec nous.**
- 3. Nous sommes toujours à vos côtés, dans une attitude aimable et professionnelle.**
- 4. Nous avons un engagement vis-à-vis de la communauté.**

Profitez de votre visite avec nous.

1. Vous bénéficiez de tout le confort pendant votre visite de la ville

Parce que nous tenons à être à la pointe du secteur.

Nous nous sommes engagés à renouveler l'intégralité de la flotte du service régulier, par l'incorporation de véhicules absolument neufs en 2020.

Les bus disposent d'un système d'audioguide individuel qui fournit des informations détaillées sur les principaux points du trajet. Un organisme indépendant effectue des inspections mensuelles approfondies des audioguides des trois véhicules afin d'en vérifier le bon fonctionnement. Nous garantissons que les trois véhicules réussiront ces inspections et que, dans tous les cas, le résultat ne sera pas inférieur à la norme pendant plus de trois mois consécutifs. Le cas échéant, des mesures correctives appropriées seront mises en œuvre pour remédier à l'écart.

Propreté et entretien des bus

Nos processus d'entretien et de nettoyage des bus visent à assurer le plus grand confort pour nos usagers.

Un organisme indépendant effectue des inspections mensuelles approfondies des véhicules, évaluant la propreté de chacun. Nous nous engageons à ce qu'au moins 98 % des véhicules inspectés mensuellement obtiennent la mention « BON » ou « EXCELLENT », et que, dans tous les cas, ce résultat ne soit pas inférieur à 95 %. Si toutefois des mesures correctives appropriées sont mises en œuvre pour remédier à tout écart, le cas échéant.

2. Vous voyagez en toute sécurité avec nous

Parce que votre sécurité est notre priorité absolue

Nous respectons les procédures de sécurité les plus strictes, non seulement par la mise en œuvre de plans d'entretien rigoureux dans notre flotte, mais aussi par une sélection et une formation rigoureuses de notre personnel.

L'ensemble de notre personnel de conduite est évalué tous les 3 ans à travers un processus permettant de vérifier les connaissances théoriques et une épreuve de conduite. Les évaluations sont effectuées par des formateurs spécialement agréés. Les actions nécessaires sont ensuite définies pour corriger les faiblesses constatées.

Nous nous engageons en outre à réaliser séances régulières de formation et de sensibilisation à la sécurité pour le personnel de conduite et le personnel de maintenance de nos véhicules.

Équipement de sécurité à bord

Tous les nouveaux véhicules sont équipés de dispositifs de sécurité avancés.

Par ailleurs, nos services sont évalués chaque année par AENOR, un organisme extérieur agréé qui certifie leur adéquation et leur conformité aux exigences des normes internationales de sécurité telles que la norme UNE ISO 39001 sur le système de management de la sécurité routière et la norme UNE ISO 22320 sur la gestion des urgences.

3. Nous sommes toujours à vos côtés, dans une attitude aimable et professionnelle

Nous nous montrons aimables et respectueux envers vous.

Nous veillons à ce que nos règles de service à la clientèle soient strictement respectées.

Nous répondons rapidement à vos plaintes et réclamations, dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.

Notre engagement est que 100 % des réclamations mensuelles reçoivent une réponse dans ce délai. Si pendant plus de 3 mois de suite, le pourcentage est inférieur à 100 %, des mesures correctives appropriées sont établies pour corriger cet écart.

4. Nous avons un engagement vis-à-vis de la communauté

Parce que nous continuerons à contribuer à l'amélioration des conditions sociales

Chez BILBAO CITY VIEW, nous nous engageons à travailler chaque jour pour améliorer les conditions économiques, sociales et environnementales des communautés au sein desquelles nous fournissons nos services.

Dans ce cadre, nous avons mis en place un système de management et d'amélioration de la responsabilité sociale des entreprises conformément à la norme internationale IQNet SR10, et nous disposons de la certification AENOR à ce sujet.

En outre, en tant que membre du groupe ALSA, BILBAO CITY VIEW est incluse dans le [Rapport de développement](#) durable que l'entreprise publie chaque année et qui comprend les principales actions menées dans ce domaine. Ce rapport est conforme aux critères de GRI (Global Reporting Initiative), et cette conformité est certifiée par AENOR.

Chez BILBAO CITY VIEW, nous travaillons aussi à la conception et à la mise en œuvre de stratégies et de pratiques favorables à la famille. Notre modèle de gestion EFR (Entreprise mettant en œuvre une politique familiale responsable) est conforme au document normatif EFR 1000-1 développé par la Fondation Masfamilia, et certifié par AENOR.

Parce que sommes engagés à la sauvegarde de l'environnement

Nous sommes respectueux de l'environnement, nous contribuons à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) en favorisant les transports publics et en intégrant la flotte la plus performante du marché, en utilisant des énergies propres et en mettant en œuvre des programmes de réduction de la consommation.

Les services de BILBAO CITY VIEW sont évalués par AENOR, un organisme externe agréé qui certifie leur adéquation et leur conformité aux exigences des normes internationales en matière d'environnement et de performance énergétique, telles que la norme UNE ISO 50001:2011 sur les systèmes de management de l'énergie, la norme UNE EN ISO 14001 sur les systèmes de management de l'environnement et la norme UNE EN ISO 14064 sur l'inventaire des gaz à effet de serre.

Nous sensibilisons en permanence nos collaborateurs. Nous faisons un suivi mensuel de la conduite efficiente de notre personnel de conduite, et lui assurons une formation de renforcement si nécessaire.

Un voyage accessible à tous

Le renouvellement de la flotte permettra la mise à disposition, dans les délais indiqués ci-dessus, de 4 places spéciales pour les poussettes, les fauteuils roulants ou les scooters dont les mesures maximales correspondent aux suivantes maximum accepté.

De plus, tous les véhicules sont équipés d'une rampe mobile et d'un système d'agenouillement du bus pour faciliter l'accès des fauteuils roulants, des poussettes et des personnes à mobilité réduite, ainsi que de places préférentielles destinées aux personnes à mobilité réduite ou souffrant d'un handicap.

Une entité indépendante effectue des inspections mensuelles exhaustives des véhicules, évaluant le bon fonctionnement des rampes et du système d'agenouillement. Nous nous engageons à ce qu'au moins 98% des véhicules inspectés mensuellement soient corrects et que, dans tous les cas, il n'y aura pas plus de 3 mois consécutifs au cours desquels le résultat sera inférieur à 100%, auquel cas des mesures correctives appropriées seront établies pour corriger l'écart.

Nous nous occupons personnellement des usagers qui en ont besoin au bureau d'accueil en présentiel, qui est accessible, avec un comptoir abaissé et une boucle à induction magnétique.

Un système d'accès à l'information Map's Voice contenant des informations sur les horaires, les tarifs, les itinéraires, les monuments se trouve à la disposition des usagers au bureau du service clientèle et dans les véhicules.

Vous y trouverez également une carte en braille avec une description de l'itinéraire.

Nous avons aussi mis en place un service de vidéo-interprétation en langue des signes espagnole pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes d'avoir accès aux informations tout comme le reste de nos usagers. Vous pouvez y accéder via le site Internet www.bilbaocityview.es ou en vous rendant à notre bureau de service clientèle.

Tous nos conducteurs et les personnes qui travaillent au bureau du service clientèle et dans les stands de vente ont reçu une formation spécifique pour la prise en charge des personnes handicapées et à mobilité réduite.

À BILBAO CITY VIEW, nous travaillons pour garantir l'accès à notre service de transport à tout le monde, indépendamment de l'âge ou de la capacité à se déplacer. Notre objectif est que chacun puisse bénéficier de nos services dans les mêmes conditions de sécurité, d'égalité et de confort, avec la plus grande autonomie possible.

Nos services sont conformes aux exigences des normes d'accessibilité universelle, comme la norme UNE 170.001, et sont certifiés par AENOR.

Nous honorons nos engagements

Chaque engagement contenu dans cette Charte est lié à un indicateur permettant de mesurer sa mise en œuvre. Le suivi et la mesure des indicateurs définis sont continus. L'entreprise informe chaque année les usagers des résultats finaux qui sont publiés sur le site web www.bilbaocityview.es.

Réglementation applicable

- Règlement CE n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil.
- Règlement CE n° 561/2006 du Parlement européen et du Conseil du 15 mars 2006 relatif à l'harmonisation de certaines dispositions de la législation sociale dans le domaine des transports par route, modifiant les règlements (CEE) n° 3821/85 et (CE) n° 2135/98 du Conseil et abrogeant le règlement (CEE) n° 3820/85 du Conseil.
- Loi 16/87 du 30 juillet 1987, sur la réglementation des transports terrestres (LOTT).
- Décret royal 1211/90 du 28 septembre 1990 approuvant le règlement de la loi sur les transports terrestres (ROTT).
- Décret royal 1428/2003 du 21 novembre 2003 approuvant le Règlement général de la circulation routière.
- Décret royal 1575/1989 du 22 décembre 1989 approuvant le règlement sur l'assurance obligatoire des passagers.
- Réglementation du service public de transport urbain de passagers par autobus de la ville de Bilbao, « Bilbobus ».
- Les règlements cités au paragraphe précédent s'appliquent, ainsi que les Conditions Générales applicables aux billets vendus par ALSA.

Droits et obligations des usagers

Les droits et les obligations des usagers sont précisés dans le Règlement du Service Public de Transport Urbain de Voyageurs par autobus de la Ville de Bilbao, « Bilbobus ».

Mesures de compensation et/ou mesures correctives applicables

- Réponse aux réclamations dans les 15 jours ouvrables suivant réception.
- Indemnisations et compensations selon les conditions établies.
- Envoi d'une lettre d'excuses et/ou appels personnalisés, selon les normes de service d'ALSA.

Contactez-nous

Vous pouvez obtenir plus d'informations ou nous donner votre avis sur cette Charte des services par l'un des canaux suivants :

- par téléphone, service 24 h/24 : 900 840 655 (900 812 888 en dehors des heures de bureau d'accueil en présentiel) ;
- personnellement, au bureau de la rue Licenciado Pozas, en espagnol, en basque et en anglais. Horaire du lundi au vendredi : 7h30 - 20h00, le samedi : 9h00 - 14h00.
- par mail : clientesbilbobus@bilbao.eus.

Informations et service client

Les voyageurs peuvent toujours trouver les informations nécessaires sur les services, qui sont ponctuellement mises à jour, sur les canaux suivants:

- le site internet du service pour l'information et la vente site web bilbaocityview.es disponible en plusieurs langues.
- un bureau de service clientèle situé rue Licenciado Pozas, avec un service d'accueil sur place en espagnol, basque et anglais. Horaire du lundi au vendredi: 7 h 00 - 20 h 00 ; le samedi : 9 h 00 - 20 h 00 ; le dimanche et les jours fériés : 9 h 00 - 14 h 00.
- 4 stands de vente tenus par notre personnel, situés aux endroits suivants de la ville :

- Plaza San Pedro (Deusto). Horaire du lundi au vendredi : 7 h 00 - 20 h 30 ; le samedi : 7 h 00 - 13 h 45 ; juillet et août du lundi au samedi : 7 h 00 - 13 h 45.
- Puente Arenal. Horaire du lundi au vendredi : 7 h 00 - 20 h 30 ; le samedi : 7 h 00 - 13 h 45 ; juillet et août du lundi au samedi : 7 h 00 - 13 h 45.
- Gran Vía / Plaza Circular. Horaire du lundi au vendredi : 7 h 00 - 20 h 30 ; le samedi : 7 h 00 - 13 h 45.
- Plaza Rekalde (Calle Gordóniz). Horaire du lundi au vendredi : 7 h 00 - 20 h 30 ; le samedi : 7 h 00 - 13 h 45.
- un centre d'accueil téléphonique, capable de répondre dans 6 langues. Téléphone 24 h/24 : 900 840 655 (900 812 888 en dehors des heures du bureau d'accueil présentiel).
- Renseignements et vente à bord du bus.
- Informations mises à jour en permanence aux arrêts du bus touristique.

Dépôt de plaintes, suggestions et réclamations

- Par téléphone, service 24 h/24 : 900 840 655 (900 812 888 en dehors des heures de bureau d'accueil en présentiel) ;
- personnellement, au bureau de la rue Licenciado Pozas, en espagnol, en basque et en anglais. Horaire du lundi au vendredi : 7h30 - 20h00, le samedi : 9h00 - 14h00.
- sur les réseaux sociaux BILBOBUS (Twitter, Facebook, Instagram) ;
- par mail clientesbilbobus@bilbao.eus ;
- dans nos bus.

Première Édition 01/01/2021

Dernier Édition 03/03/2026

Valide jusqu'au 03/03/2028