

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Allô Tao : une information voyageurs plus réactive et adaptée

0 800 01 2000 (numéro vert, service et appel gratuit)



ALLO'TAO
0800 01 2000*
EN CAS D'IMPRÉVU, NOUS
AVONS TOUT PRÉVU !



C'était un engagement pris par Keolis Métropole Orléans, dans le cadre de la nouvelle DSP Transports d'Orléans Métropole qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier dernier. À compter du 12 mars prochain : l'information voyageur se renforce avec une modernisation du service Allô Tao. Horaires élargis et missions des conseillers renforcées permettront aux voyageurs d'être mieux orientés dans leurs déplacements.

Service de renseignement téléphonique, Allô Tao (0 800 01 2000) permet aux voyageurs d'être guidés, de 7h à 19h30, dans leurs déplacements et conseillés sur les produits et services les mieux adaptés à leurs besoins.

Ce qui change le 12 mars 2019

Soucieuse d'apporter à ses habitants un service transport de qualité et réactif, la Métropole d'Orléans avait souhaité, dans le cadre de la nouvelle DSP Transport entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2019, une amélioration de la relation et de l'information client. À compter du 12 mars : **le service Allô Tao sera accessible de 4h30 à 1h30, du lundi au dimanche**. Les conseillers pourront désormais apporter des réponses aux questions des voyageurs sur :

- Leur itinéraire
- L'état du trafic (perturbation, déviation, etc)
- Les tarifs
- Les dispositifs en place dans le cadre d'évènements du territoire (festival de Loire, etc)
- L'offre Vélo'+ et Vélo'Tao
- Les P+R et Parking Vélo
- L'offre de transport à la demande (Résa'Est)
- Le transport des personnes à mobilité réduite pour accompagner les usagers avec :
 - Prise en compte d'une annulation pour la journée
 - Gestion des erreurs de réservation
 - Information sur le service

Tout a été pensé pour accompagner l'ensemble des voyageurs dans leurs trajets et ce, quelque soit la situation :

- En fin de service et en cas de perturbation, Allô Tao intervient en cas de besoin et propose une solution aux voyageurs concernés
- Dépannage d'un client lors des dysfonctionnements des P+R ou lorsque la correspondance est dépassée et qu'il n'est plus possible d'ouvrir la barrière pour sortir en validant le titre.
- Dépannage d'un client qui ne parvient pas à récupérer son vélo dans un Parking

Enfin, en parallèle et en complément, les horaires d'information voyageur en situation perturbée seront également étendus de 4h30 à 1h30 avec l'envoi de notifications sur l'application mobile Tao (accessible sur [Android](#) et [IOS](#)) ou l'envoi d'un SMS aux voyageurs.

Plus d'informations sur : <https://www.reseau-tao.fr/>

0 800 01 2000 Service & appel gratuits