

CONTRAT D’AFFERMAGE  
DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS  
URBAINS DE PERSONNES  
DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE LILLE

---

DÉVELOPPEMENT DE LA MOBILITÉ URBAINE

**ANNEXE N° 15**

**QUALITE SECURITE**

## **SOMMAIRE**

<b>I – OBLIGATIONS DU FERMIER .....</b>	<b>5</b>
I-1 OBLIGATIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES MODES ET SERVICES .....	5
I-1-1 Ponctualité – régularité .....	5
I-1-2 Identité du réseau.....	5
I-1-3 Relations avec la clientèle.....	6
I-1-4 Disponibilité des équipements.....	6
I-1-5 Propreté .....	7
I-1-6 Information des voyageurs .....	8
I-1-7 Confort des usagers.....	8
I-1-8 Sécurisation du réseau.....	9
I-1-8-1 Dispositif de sécurisation .....	9
I-1-8-2 Lutte contre la fraude .....	10
I-1-9 Réactivité.....	10
I-2 OBLIGATIONS SPECIFIQUES A CHACUN DES MODES ET SERVICES .....	12
I-2-1 Métro.....	12
I-2-1-1 Régularité.....	12
I-2-1-2 Disponibilité des équipements .....	14
I-2-1-3 Information des voyageurs.....	14
I-2-1-4 Propreté.....	16
I-2-1-5 Sécurisation du réseau.....	16
I-2-2 Tramway.....	16
I-2-2-1 Régularité.....	16
I-2-2-2 Relations avec la clientèle.....	18
I-2-2-3 Disponibilité des équipements .....	18
I-2-2-4 Information des voyageurs.....	18
I-2-2-5 Propreté.....	19
I-2-2-6 Sécurisation.....	19
I-2-3 Bus.....	20
I-2-3-1 Ponctualité .....	20
I-2-3-2 Identité du réseau .....	21
I-2-3-3.Relations avec la clientèle.....	21
I-2-3-4 Disponibilité des équipements .....	22
I-2-3-5 Information des voyageurs.....	23
I-2-3-6 Propreté.....	24
I-2-3-7 Confort des usagers.....	25
I-2-4 Services connexes.....	25
I-2-4-1 Ponctualité .....	25
I-2-4-2 Relations avec la clientèle.....	26
I-2-4-3 Propreté.....	26
I-2-4-4 Disponibilité des équipements .....	27
I-2-4-5 Information des voyageurs.....	27
I-2-5 Services vélos .....	27
I-2-5-1 Vélos en libre service.....	27
I-2-5-2 Vélos en location de longue durée .....	29
I-2-6 Transports innovants.....	29
<b>II- CONTRÔLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS PAR LE FERMIER .....</b>	<b>29</b>
II-1 INDICES TRANSMIS PAR LE FERMIER .....	29
II-1-1 Indices de ponctualité bus : .....	29
II-1-2 Indices de régularité métro et tramway : .....	30
II-1-3 Indices relatifs à la sécurisation : .....	30
II-2 CONTROLES SELON LE PRINCIPE « CLIENT MYSTERE » .....	30
II-2-1 Volume mensuel de mesures de contrôle .....	30
II-2-2 Déroulement des contrôles .....	31
II-2-3 Transmission des résultats.....	32
<b>III- PENALITES .....</b>	<b>32</b>
III-1 PENALITES RELATIVES AU NON RESPECT DES EXIGENCES CONTRACTUELLES .....	32
III-1-1 Ponctualité / régularité.....	33
III-1-1-1 Indices de régularité du métro : .....	33
III-1-1-2 Indices de régularité du tramway : .....	33
III-1-1-3 Concernant les indices de ponctualité du bus : .....	34
III-1-1-4 Ponctualité des services à la demande .....	34
III-1-2 Propreté.....	34

III-1-2-1 Pour les stations, parkings en ouvrage, kiosques et véhicules .....	35
III-1-2-2 Pour les points d'arrêts et bornes Itinéo .....	35
III-1-2-3 Pour le vélo en libre service .....	35
<i>III-1-3 Infractions</i> .....	<i>35</i>
III-1-3-1 Identité du réseau .....	35
III-1-3-2 Relations avec la clientèle .....	36
III-1-3-3 Disponibilité des équipements.....	37
III-1-3-4 Information des voyageurs .....	38
III-1-3-5 Confort des usagers .....	39
III-1-3-6 Sécurisation du réseau .....	39
III.1.3.7 Réactivité .....	39
<b>III-2 METHODE DE REMISE DE PENALITES EN CAS D'EVOLUTION SIGNIFICATIVE DE LA</b>	
<b>QUALITE</b> .....	<b>39</b>
<i>III-2-1 Principes applicables aux familles hors régularité / ponctualité</i> .....	<i>40</i>
<i>III-2-2 Principes applicables à la régularité du métro et du tramway</i> .....	<i>41</i>
<i>III-2-3 Principes applicables à la ponctualité du bus</i> .....	<i>41</i>
<i>III-2-4 Niveaux particuliers de qualité</i> .....	<i>42</i>

**ANNEXES :**

- Référentiels Qualité – Sécurité
- Fiches de contrôle de la propreté

Le présent document vise à définir, conformément aux principes des articles III-1-3, V-4 et V-5 du contrat d'affermage :

- les obligations du Fermier en termes de qualité et de sécurité,
- les éléments constitutifs du contrôle exercé par l'Autorité Délégante dans ces domaines,
- les dispositions applicables en cas de non-respect de ces obligations.

Ce dispositif traduit la volonté de l'Autorité Délégante de mettre en place une démarche commune de qualité et de sécurité du service visant directement la satisfaction des besoins de la clientèle et contribuant à atteindre les objectifs du contrat d'affermage.

La qualité et la sécurité du service s'organisent autour de neuf critères principaux :

- la ponctualité – régularité
- l'identité du réseau
- les relations avec la clientèle
- la disponibilité des équipements
- la propreté
- l'information des voyageurs
- le confort des usagers
- la sécurisation du réseau
- la réactivité

Les éléments et les méthodes de contrôle correspondant à chacun de ces critères sont définis dans le présent document. Ils sont mis à jour, dès lors, que de nouvelles obligations apparaissent dans le cadre de l'exploitation.

L'Autorité Délégante se réserve le droit de contrôler, à tout moment, et sur l'ensemble du réseau, l'application des normes de qualité et de sécurité et de sanctionner le non-respect de celles-ci selon les principes définis ci-dessous.

Il est précisé qu'à la réception finale du système billettique, le contrôle qualité des équipements billettique sera réalisé à partir du système de supervision, tel que décrit à l'article VI.3.3 de l'annexe 10 du contrat d'affermage.

Plus globalement, le Fermier doit mettre en place une démarche de qualité basée sur la relation avec le client. Celle - ci doit s'appuyer sur l'engagement de qualité du Fermier auprès des usagers mais aussi organiser l'écoute et le dialogue avec le client.

## **I – OBLIGATIONS DU FERMIER**

### **I-1 OBLIGATIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES MODES ET SERVICES**

Il est défini, pour chaque critère, des obligations communes applicables à l'ensemble des modes et services constituant le réseau de transport, à savoir :

#### **I-1-1 Ponctualité – régularité**

Le Fermier respecte les dispositions prévues dans les plans de production en vigueur, objets de l'annexe 14 du contrat d'affermage.

En cas d'interruption prolongée du trafic, le Fermier met en place les mesures de substitution permettant de prendre en charge l'ensemble des usagers des transports, y compris les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

#### **I-1-2 Identité du réseau**

Le Délégué applique les dispositions de la charte graphique telles que définies dans l'annexe 2 du contrat d'affermage.

Ainsi, les véhicules, stations et tout autre équipement portent les couleurs du réseau dans le respect de la charte graphique susvisée.

La conception et les décisions éventuelles de modifications de l'identité du réseau sont de la compétence de l'Autorité Délégante. Le Fermier est chargé de la mise en œuvre de ces décisions.

Le Fermier s'assure qu'aucune publicité, qu'aucun affichage n'est de nature à porter atteinte à l'image du réseau, à la décence et à l'ordre public.

L'affichage ne doit pas nuire à la visibilité de la signalétique et de manière générale à tout support d'information.

Sauf dérogation expresse et préalable de l'Autorité Délégante, les agents du Fermier, en relation avec la clientèle, doivent être dotés d'un uniforme.

Dans tous les cas et à tout moment, les personnels doivent pouvoir attester de leur qualité d'agent du Fermier par la présentation d'une pièce justificative.

### I-1-3 Relations avec la clientèle

Tout agent identifié comme appartenant au réseau de transport doit respecter les obligations suivantes :

- le port d'une tenue vestimentaire décente et en parfait état de propreté,
- l'emploi des formules de politesse d'usage : bonjour, au revoir, merci, s'il vous plaît,
- le respect des lois et règlements en vigueur, notamment l'interdiction de fumer dans les lieux à usage de la clientèle, y compris dans les véhicules à l'arrêt,
- la sollicitation ou l'acceptation, sous quelque prétexte que ce soit, d'une quelconque gratification des usagers est interdite,
- la courtoisie est impérative même dans les situations les plus délicates ; les actes ou les paroles déplacées sont interdits.

### I-1-4 Disponibilité des équipements

Le Fermier assure, en permanence, le maintien en bon état de fonctionnement, de tous les équipements constituant le réseau de transport.

Dans la zone clientèle, le mauvais état d'un équipement est constaté par son absence ou lorsque son niveau de dégradation le rend incompatible avec une mise en exploitation.

De manière générale, les selleries, garnitures de parois et le revêtement de sol des véhicules sont en bon état, ainsi,

- pour les selleries : la clientèle dispose de sièges dont le revêtement de l'assise et/ou du dossier ne présentent pas de déchirures ou de lacérations majeures, de traces importantes de brûlures, qui rendent difficile l'utilisation du siège. De même, les assises et/ou les dossiers de ces sièges ne sont en aucun cas brisés.
- les garnitures de parois ne présentent pas de lacérations ou de déchirures majeures laissant apparaître la paroi à nu. Elles ne se décollent pas de façon importante, pouvant offrir une éventuelle prise aux usagers et ne présentent pas de traces de brûlure importantes,
- le revêtement de sol ne présente pas de décollements importants laissant apparaître le sol à nu, pouvant gêner ou entraver la circulation des passagers, et occasionner des chutes.

Les dispositifs de fixation des équipements des véhicules en «zone clientèle» ne présentent pas d'anomalie. Ceux-ci se définissent comme l'ensemble des pièces et éléments qui maintiennent les équipements (barres, poignées de maintien,

composteurs, sièges, etc) à leur support (sol, paroi, plafond). Ils ne doivent présenter aucun danger pour les usagers du fait de leur état.

Concernant les véhicules, l'ensemble des portes d'ouverture et de fermeture fonctionne.

Concernant les stations, les poubelles sont présentes à leur emplacement réservé.

L'Autorité Délégante se réserve la possibilité d'intégrer des équipements nouveaux ou de moderniser les équipements existants. Elle détermine, pour ceux-ci, les objectifs de qualité nécessaires à leur bon fonctionnement.

### I-1-5 Propreté

La propreté se constate en un lieu donné, à un moment donné et peut s'apprécier, à tout moment, sur l'ensemble du réseau.

Il importe de tendre vers une propreté maximum, tenant compte des contraintes de circulation liées à l'importance du trafic, sachant que la propreté concourt, de façon subjective, au sentiment de sécurité qu'éprouve l'utilisateur circulant sur le réseau.

Ainsi, il convient de s'assurer à la fois :

- qu'avant mise à disposition du public, la propreté est acquise,
- qu'en cours d'exploitation, la propreté est satisfaisante.

Les poubelles doivent en permanence être utilisables par les usagers. En conséquence, celles-ci sont ouvertes (sauf disposition sécuritaire) et non débordantes.

Les graffitis, tags et inscriptions doivent systématiquement et rapidement être traités avec les procédés les plus performants et sans laisser apparaître de spectre après nettoyage.

La suppression de tout affichage sauvage doit intervenir dès identification par le Fermier.

Pour les véhicules, le Fermier met en œuvre les moyens suffisants permettant de donner une image de qualité du réseau. Pour cela, il s'engage à :

- effectuer un nettoyage courant de fréquence journalière,
- assurer, autant que nécessaire, le ramassage des déchets et en particulier des journaux se trouvant dans les véhicules en cours d'exploitation.

### I-1-6 Information des voyageurs

L'information des voyageurs doit permettre à l'ensemble des usagers, en particulier aux personnes handicapées ou illétrées, de se repérer dans l'espace et d'obtenir tout renseignement utile pour voyager dans des conditions optimales.

Les agents du Fermier, présents sur le réseau, doivent disposer d'une information actualisée permettant, à tout moment, de renseigner la clientèle sur l'usage du réseau (itinéraire, tarification, perturbation...).

Le Fermier porte une attention particulière aux situations perturbées (pannes, mouvements sociaux, déviations, etc). A ce titre, il met en œuvre tout moyen nécessaire permettant aux usagers, de l'ensemble des modes, de connaître l'état du service.

Il mobilise, notamment, tous les écrans dynamiques à sa disposition pour diffuser le plus largement possible l'état des perturbations et les moyens de substitution mis en œuvre.

Tout affichage événementiel est retiré dans les 7 jours calendaires suivant l'événement.

Lors de changement de période, les nouveaux horaires ne peuvent être installés plus d'une semaine avant leur application.

Le Fermier est chargé de l'organisation de la signalétique. A ce titre, il peut effectuer toute modification qui lui semblerait de nature à faciliter les déplacements des usagers pour accéder au réseau, tant des transports guidés que des transports non guidés.

### I-1-7 Confort des usagers

Le Fermier veille en permanence à garantir, sur l'ensemble du réseau, une qualité de confort acceptable pour l'utilisateur, quelles que soient les conditions d'exploitation.

Les obligations, en la matière, s'appliquent à la fois à la prise en charge de l'utilisateur et à la qualité de son voyage.

Une attention particulière est portée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.



### I-1-8 Sécurisation du réseau.

La sécurité du réseau et la lutte contre le sentiment d'insécurité concernent à la fois la qualité des matériels, l'information de l'utilisateur, la présence humaine et la lutte contre la fraude.

#### I-1-8-1 Dispositif de sécurisation

Les équipements liés au dispositif de sécurisation du réseau mis en place ou à intervenir doivent faire l'objet d'une attention particulière de la part du Fermier. Tout signalement d'acte de vandalisme doit donner lieu à un dépôt de plainte par le Fermier.

Le Fermier doit veiller à l'application des règlements d'utilisation et des règlements d'exploitation visés à l'article III.15 du contrat d'affermage. Toute infraction relevée, par les agents habilités, doit faire l'objet de la sanction appropriée.

Les consignes issues des règlements d'utilisation et d'exploitation, visés ci-dessus, font l'objet d'un rappel systématique par affichage de pictogrammes dans les lieux affectés à l'exploitation.

Le Fermier s'assure que l'ensemble des éléments de vidéosurveillance, fixes ou embarqués, et de communication sont, en permanence, opérationnels.

Le Fermier veille au bon état de l'éclairage des véhicules, des stations et des surfaces commerciales et publicitaires.

Concernant les véhicules, le défaut est avéré dès lors que deux luminaires, en vis à vis ou consécutifs, sont hors service.

Pour les ascenseurs, le défaut est avéré dès lors que plus de 50 % des luminaires des cabines sont hors services.

Le Fermier veille à garantir la plus grande visibilité des personnels affectés à l'exploitation et à la sécurisation du réseau par :

- la présence d'agents identifiés comme appartenant au réseau, notamment par le port d'un uniforme spécifique selon les catégories de personnel,
- le gardiennage sans interruption, pendant les heures d'ouverture, des parcs relais, pôles d'échanges, parcs Citadine et sites Vélopole mentionnés au contrat d'affermage.

Le Fermier met en œuvre les moyens techniques et humains permettant d'intervenir sur l'ensemble du réseau des transports, à toute heure et en tout lieu, dans le délai le plus court, après appel reçu au poste central d'intervention.

En tout état de cause, la moyenne mensuelle de ces délais d'intervention ne peut être supérieure à 5 mn.

### I-1-8-2 Lutte contre la fraude

#### ■ Taux de contrôle de la fraude

Le contrôle de la fraude est réalisé par le Fermier sur l'ensemble du réseau et sur toutes les plages horaires (heures creuses, heures de pointe, heures de frange).

A cet effet, le Fermier s'assure d'un effectif suffisant pour garantir l'efficacité du contrôle et notamment un taux annuel moyen de contrôle de la fraude de 3,5 % minimum. Celui-ci s'obtient par le rapport entre le nombre de voyageurs contrôlés et le nombre total de voyages.

#### ■ Taux de fraude

Le Fermier doit respecter l'objectif annuel de taux de fraude, fixé à l'article III-2-1 du contrat d'affermage.

Le taux de fraude annuel est mesuré par l'Autorité Délégante.

### I-1-9 Réactivité

Le Fermier s'engage à prendre, dans les meilleurs délais, les mesures nécessaires pour corriger les situations dégradées. Il met en œuvre toutes dispositions lui permettant de connaître rapidement l'existence d'un dysfonctionnement.

Les mesures de réactivité sont réalisées sur la base des défauts constatés lors des contrôles exercés par l'Autorité Délégante.

L'objectif étant d'apprécier la capacité de vigilance et le délai de prise en charge, par le Fermier, dans le cas du non-respect des obligations définies dans la présente annexe.

Compte tenu de la spécificité de ce critère, les domaines concernés par ces mesures de réactivité se limitent à :

- la propreté,
- la disponibilité des équipements,
- l'information des voyageurs.

En outre, le critère de réactivité ne s'adresse qu'à un nombre réduit d'items.

Pour chacun d'entre eux, il est déterminé un délai maximum de réactivité, objet du contrôle réalisé par l'Autorité Déléguée, durant lequel le Fermier doit prendre toute disposition pour mettre un terme au défaut constaté.

Ainsi les obligations du Fermier en matière de réactivité sont les suivantes :

**Éléments contrôlés sur place :**

<i>Item en défaut</i>	<i>Élément contrôlé</i>	<i>Délai maximum de réactivité *</i>
<b><i>Entretien des poubelles :</i></b>		
<b><i>- Absentes</i></b>	<b><i>stations</i></b>	<b><i>5 jours</i></b>
<b><i>- Débordantes ou fermées</i></b>	<b><i>stations</i></b>	<b><i>1 jour</i></b>
<b><i>Plan de réseau à jour</i></b>	<b><i>arrêts et stations</i></b>	<b><i>7 jours</i></b>
<b><i>Tête du poteau ou de l'abri</i></b>	<b><i>arrêts</i></b>	<b><i>7 jours</i></b>
<b><i>N° de ligne(s) et de destination</i></b>	<b><i>arrêts</i></b>	<b><i>7 jours</i></b>
<b><i>Nom d'arrêt / nom de commune</i></b>	<b><i>arrêts</i></b>	<b><i>7 jours</i></b>
<b><i>Horaires lisibles</i></b>	<b><i>arrêts</i></b>	<b><i>5 jours</i></b>
<b><i>Panneau général</i></b>	<b><i>arrêts et stations</i></b>	<b><i>7 jours</i></b>

\* En jours calendaires

**Éléments contrôlés à partir des bases de gestion de maintenance patrimoniale :**

<b><i>Item en défaut</i></b>	<b><i>Élément contrôlé</i></b>	<b><i>Délai maximum de réactivité *</i></b>
<b><i>Fonctionnement d'un distributeur</i></b>	<b><i>stations</i></b>	<b><i>2 jours</i></b>
<b><i>Fonctionnement des girouettes</i></b>	<b><i>véhicules</i></b>	<b><i>1 jour</i></b>
<b><i>Sellerie en mauvais état</i></b>	<b><i>véhicules</i></b>	<b><i>7 jours</i></b>
<b><i>Revêtement de sol en mauvais état</i></b>	<b><i>véhicules</i></b>	<b><i>7 jours</i></b>
<b><i>Fonctionnement des palettes d'accessibilité des handicapés</i></b>	<b><i>véhicules</i></b>	<b><i>3 jours</i></b>
<b><i>Fonctionnement d'une porte</i></b>	<b><i>véhicules</i></b>	<b><i>1 jour</i></b>
<b><i>Oblitérateur, composteur et valideur en panne</i></b>	<b><i>véhicules et stations</i></b>	<b><i>2 jours</i></b>
<b><i>Fonctionnement d'un moniteur d'information</i></b>	<b><i>arrêts, stations et véhicules</i></b>	<b><i>2 jours</i></b>

\* En jours calendaires

**I-2 OBLIGATIONS SPECIFIQUES A CHACUN DES MODES ET SERVICES**

**I-2-1 Métro**

**I-2-1-1 Régularité**

Le plan de production détermine le nombre de courses à réaliser et la fréquence des départs. Le Fermier effectue les courses prévues au plan de production dans les conditions de l'article III.3 du contrat d'affermage.

**■ Indices**

La régularité et le respect des plans de production s'apprécient sur les résultats mensuels et journaliers, pour chaque ligne, au travers des indices suivants.

**Indices du respect des temps de parcours (RTP) :**

Ces indices sont calculés comme étant le complément à 1 du ratio entre la somme de tous les retards en terminus supérieurs à deux minutes des rames en

service commercial et le produit du nombre de courses par la durée théorique de la course du plan de production théorique.

Le « RTP quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

Le « RTP mensuel » est calculé pour chaque ligne et pour le mois considéré.

#### Indices du respect des intervalles entre départs (RID) :

Cet indice quotidien est calculé comme étant le ratio entre le nombre de départs en terminus effectués avec un intervalle par rapport au précédent égal, avec une tolérance de plus ou moins trente secondes, à l'intervalle théorique défini au plan de production, et le nombre de départs théoriques défini au plan de production.

Le « RID quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

#### Indice du respect des départs par créneaux horaires (RDC) :

Les départs sont répartis dans des créneaux horaires qui les associent à un intervalle entre départs.

Cet indice quotidien est calculé comme étant le ratio entre le nombre de départs en terminus effectués dans le créneau horaire défini au plan de production, auquel est appliqué une valeur de tolérance, et le nombre de départs théoriques au plan de production.

La valeur de tolérance est égale au nombre de changements de créneaux horaires dans la journée considérée (nombre de créneaux horaires moins un).

Le « RDC quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

#### Indices du respect du nombre de départs (RND) :

Ces indices mensuels sont calculés comme étant le ratio entre le nombre de départs réalisés au terminus et le nombre de départs théoriques.

Ce ratio est calculé chaque mois et pour chaque ligne : d'une part sur la totalité des journées (RND mensuel global), d'autre part, sur la totalité des heures de pointe (RND mensuel heures de pointe)

#### ■ Seuils

Le niveau de régularité acceptable par ligne correspond au respect des seuils suivants :

### Indices mensuels :

Le résultat de l'indice RTP mensuel doit être supérieur ou égal à 99 % pour la ligne 1 et 99,5 % pour la ligne 2.

Le résultat de l'indice RND mensuel global par ligne doit être supérieur ou égal à 99 % et le résultat de l'indice RND mensuel heures de pointes par ligne doit être supérieur ou égal à 95 %.

Ces indices sont calculés chaque mois et pour chaque ligne sur la période du mois écoulé et sur la période depuis le début de l'année civile.

### - Indices quotidiens :

Le résultat des indices RTP quotidien, RDC quotidien et RID quotidien par ligne doit être supérieur ou égal à 97 %.

Ces indices sont calculés chaque jour et pour chaque ligne sur la période du jour écoulé et sur la période depuis le début du mois.

### *1-2-1-2 Disponibilité des équipements*

Il est obligatoire, dans chaque station, d'avoir en parfait état de marche au minimum :

- un distributeur de titre et son rendu de monnaie,
- 50 % des composteurs ou valideurs par sens en salle des billets,
- un composteur ou valideur par quai et par sens.

Ces dispositions sont applicables jusqu'à la réception finale du système billettique.

Pour les stations équipées, les moniteurs d'information fonctionnent.

Les ascenseurs et les escaliers roulants sont en état de fonctionnement. A ce titre, il est obligatoire que dans chaque station, l'état de la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques garantissent l'accès des usagers dans les deux sens de circulation des rames.

Dans les stations ou véhicules, les bornes d'appel d'urgence, les dispositifs visuels et sonores annonçant l'ouverture et la fermeture des portes sont en état de fonctionnement.

Pour les stations qui en sont équipées, les panneaux électroniques d'information, situés sur les quais, et indiquant les terminus, les espaces services et les écrans dynamiques sont en état de fonctionnement.

### *1-2-1-3 Information des voyageurs*

Lors d'une situation perturbée inopinée nécessitant une Demande de Décalage Horaire (DDH), c'est à dire un arrêt du réseau d'une durée supérieure à 3 mn, le Fermier diffuse immédiatement un message d'attente puis actualise, au

minimum toutes les 3 mn, la durée estimative de l'arrêt, les causes associées et les éventuelles modalités de remplacement mises en œuvre.

Les messages doivent être clairs et audibles, aussi bien dans les stations que dans les véhicules.

### ■ Stations

A l'extérieur de la station, figure le nom de la station accompagné du plan de réseau à jour.

A l'intérieur de la station, l'identification de la station doit être visible en tous points d'une rame à l'arrêt.

Les panneaux de signalétique indiquant la sortie, les ascenseurs, les bornes d'appel d'urgence, les directions, l'existence de caméras sont présents et en bon état.

L'obligation de composer ou de valider est indiquée, et les lignes de démarcation correspondantes sont correctement matérialisées.

Un panneau d'information reprenant le numéro de la ligne, la destination, la matérialisation de l'arrêt de la station, les stations desservies et les modes de transport en correspondance (ligne de bus, tramway, métro, sites Vélopoles...) est apposé à chaque accès des itinéraires menant aux quais. Ce panneau est mis à jour à chaque modification.

Il est également installé un panneau général reprenant :

- ✓ les règlements d'exploitation,
- ✓ l'ensemble des pictogrammes utilisés et leur signification,
- ✓ les modalités d'utilisation des titres,
- ✓ les heures de mise en service et de fin de circulation,
- ✓ les destinations et les horaires.

Les plans de réseaux sont affichés sur chaque quai et dans la salle des billets. Ils sont mis à jour à chaque modification.

Dans les stations équipées, les moniteurs d'information affichent, en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation.

### ■ Les véhicules

Dans chaque véhicule figure, au minimum, un exemplaire du thermomètre de ligne, accompagné d'une partie du règlement d'utilisation et des pictogrammes rappelant les consignes. Lorsque le véhicule arrive à quai, un message sonore informe l'utilisateur de la station accostée.

#### I-2-1-4 Propreté

Le Fermier s'assure de la propreté des stations. Pour cela, il s'oblige à :

- effectuer un nettoyage courant des ouvrages et équipements de fréquence journalière,
- prendre en compte les aléas d'exploitation en mettant en place des équipes spécifiques pour le ramassage de déchets. Une attention particulière est portée à la présence de journaux sur le sol et aux poubelles qui doivent être vidées régulièrement afin que l'utilisateur puisse en avoir tout usage,
- assurer une présence constante dans les lieux où la fréquentation importante nécessite un nettoyage en continu,
- nettoyer régulièrement les fosses d'ascenseur.
- procéder à un nettoyage à grande hauteur de toutes les stations de métro selon un planning établi en concertation avec l'Autorité Délégante.

#### I-2-1-5 Sécurisation du réseau

Le Fermier veille à garantir la plus grande visibilité des personnels affectés à l'exploitation et à la sécurisation du réseau. Le défaut de visibilité des agents est constaté lorsqu'aucun personnel, identifié comme appartenant au réseau, n'est rencontré sur un « parcours client » de 6 stations consécutives.

#### I-2-2 Tramway

##### I-2-2-1 Régularité

Le plan de production détermine le nombre de courses à réaliser et leurs horaires. Le Fermier effectue les courses prévues au plan de production dans les conditions de l'article III.3 du contrat d'affermage.

##### ■ Indices

La régularité du tramway s'apprécie sur les résultats mensuels et journaliers, pour chaque ligne, au travers des indices suivants.

##### Indices du respect du nombre de départs (RND) :

Ces indices mensuels sont calculés comme étant le ratio entre le nombre de départs réalisés aux terminus et le nombre de départs théoriques.

Ce ratio est calculé chaque mois et pour chaque ligne : d'une part, sur la totalité des journées (RND mensuel global), d'autre part, sur la totalité des heures de pointe (RND mensuel heures de pointe).



#### Indices du respect des temps de parcours (RTP) :

Ces indices sont calculés comme étant le complément à 1 du nombre de courses entre deux terminus effectuées avec un temps de parcours supérieur d'au moins 3 minutes au temps de parcours théorique rapporté au nombre de courses utiles prévues.

Le « RTP quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

Le « RTP mensuel » est calculé pour chaque ligne et pour le mois considéré.

#### Indices du respect des horaires au départ (RHD) :

Cet indice quotidien est calculé comme étant le complément à 1 du nombre de retards au départ du terminus supérieurs à 3 minutes rapporté au nombre de courses utiles prévues.

Le « RHD quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

#### Indices du respect des horaires à l'arrivée (RHA) :

Cet indice quotidien est calculé comme étant le complément à 1 du nombre de retards à l'arrivée du terminus supérieurs à 3 minutes rapporté au nombre de courses utiles prévues.

Le « RHA quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

#### ■ Seuils

Le niveau de régularité acceptable repose sur les seuils suivants :

#### Indices mensuels :

Le résultat de l'indice RND mensuel global par ligne doit être supérieur ou égal à 99 % et le résultat de l'indice RND mensuel heures de pointe par ligne doit être supérieur ou égal à 95 %.

Le résultat de l'indice RTP mensuel par ligne doit être supérieur ou égal à 97 %.

Ces indices sont calculés chaque mois et pour chaque ligne sur la période du mois écoulé et sur la période depuis le début de l'année civile.

#### Indices quotidiens :

Le résultat des indices RTP quotidien, RHD quotidien et RHA quotidien par ligne doit être supérieur ou égal à 95 %.

Ces indices sont calculés chaque jour et pour chaque ligne sur la période du jour écoulé et sur la période depuis le début du mois.

#### I-2-2-2 Relations avec la clientèle

La présence de toute personne étrangère au réseau dans la cabine de conduite des véhicules est strictement interdite.

#### I-2-2-3 Disponibilité des équipements

##### ■ Stations

Pour les stations qui en sont équipées, les bornes d'appel d'urgence, les ascenseurs et les escaliers roulants sont en état de marche.

Pour chaque sens de ligne, et jusqu'à la réception finale du système billettique, il est obligatoire d'avoir en parfait état de marche :

- un distributeur de titre et son rendu monnaie.
- un composteur ou valideur.

Pour chaque sens de ligne, il est également obligatoire d'avoir un moniteur d'information en parfait état de marche.

##### ■ Véhicules

Les girouettes avant et arrière sont en état de marche, même lors de la régulation aux terminus.

#### I-2-2-4 Information des voyageurs

##### ■ Stations

Dans toutes les stations, il est affiché :

- ✓ le nom d'arrêt,
- ✓ les plans de réseau à jour,
- ✓ un panneau général reprenant les tarifs, les horaires, le thermomètre de ligne, le règlement d'utilisation et les pictogrammes rappelant les consignes d'exploitation,
- ✓ la signalétique relative aux directions desservies.

Les moniteurs affichent des informations en temps réel et conformes à l'état de l'exploitation.

De plus, dans les stations souterraines, sont présents les éléments de signalétique indiquant les sorties, les ascenseurs, l'obligation de composter ou de valider et les lignes de démarcation correspondantes.

Lors de situation perturbée, prévisible au moins 48 heures à l'avance, le Fermier complète l'information des usagers par des affichettes reprenant la nature des perturbations (cause, durée prévue, moyens de remplacements si nécessaire). Celles-ci sont apposées à chaque station et doivent être retirées, au plus tard 3 jours calendaires après la fin de la perturbation.

Si les perturbations sont inopinées, le Fermier informe la clientèle par tous moyens et notamment par l'intermédiaire des moniteurs d'information ou tout autre dispositif prévu à cet effet.

#### ■ Véhicules

Les girouettes avant et arrière portent les indications de destination.

Lorsque le véhicule arrive à quai, un message sonore informe l'utilisateur de la station accostée.

Sur chacun des panneaux latéraux figurent l'affichage du thermomètre de la ligne, une partie du règlement d'utilisation et les pictogrammes.

Le plan de réseau, à jour, est affiché dans les cadres prévus à cet effet.

#### I-2-2-5 Propreté

Le Fermier s'assure de la propreté des stations. Pour cela, il s'oblige à :

- a) effectuer un nettoyage courant des ouvrages et équipements de fréquence journalière,
- b) prendre en compte les aléas d'exploitation en mettant en place des équipes spécifiques pour le ramassage de déchets. Une attention particulière est portée à la présence de journaux sur le sol, et aux poubelles, qui doivent être vidées régulièrement afin que l'utilisateur puisse en avoir tout usage,
- c) nettoyer régulièrement les fosses d'ascenseur pour les stations qui en sont équipées.

#### I-2-2-6 Sécurisation

Le Fermier veille à garantir la plus grande visibilité des personnels affectés à l'exploitation et à la sécurisation du réseau. Le défaut de visibilité des agents est constaté lorsqu'aucun personnel, identifié comme appartenant au réseau, n'est rencontré sur un "parcours client" de 6 stations consécutives.

## I-2-3 Bus

### I-2-3-1 Ponctualité

Le plan de production détermine le nombre de courses à réaliser. Le Fermier effectue le nombre de courses prévues aux plans de production dans les conditions de l'article III.3 du contrat d'affermage.

Toutes les courses prévues aux plans de production qui ne sont pas réalisées peuvent faire l'objet de pénalités conformément aux dispositions prévues à la présente annexe.

L'avance n'est pas autorisée. Le conducteur qui constate une avance à l'horaire, notamment parce qu'un ou des arrêts n'auraient pas été demandés, est tenu de réguler son service aux points d'arrêt prévus à cet effet.

Le retard n'est pas autorisé et doit demeurer exceptionnel.

L'ensemble des services est mesuré à l'aide des données issues du Système d'Aide à l'Exploitation (S.A.E.).

La ponctualité s'apprécie mensuellement, compte tenu de l'horaire prévu et de l'horaire réel de passage du véhicule, pour chaque ligne et sur la base des arrêts de référence.

Les arrêts de référence sont identifiés comme les points d'arrêt figurant sur les horaires du plan de production en vigueur. Les modifications éventuelles de ces arrêts de référence ne peuvent intervenir qu'après accord de l'Autorité Déléguée.

#### **Les indices sont calculés de la façon suivante :**

##### **■ Indice mensuel de retards par ligne : IR**

$$IR = 1 - \frac{\text{nombre de services constatés en retard}}{\text{nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté en retard est un service mesuré avec un retard supérieur ou égal à 3 mn par rapport à l'horaire théorique.

##### **■ Indice mensuel d'avances par ligne : IA**

$$IA = 1 - \frac{\text{nombre de services constatés en avances}}{\text{nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté en avance est un service mesuré avec une avance supérieure ou égale à 1 mn par rapport à l'horaire théorique.

#### ■ Indice mensuel de services non effectués : INE

$$\text{INE} = 1 - \frac{\text{nombre de services constatés comme non effectués}}{\text{nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté comme non effectué est un service non réalisé ou dont le retard mesuré est supérieur ou égal à 20 minutes.

Les niveaux de qualité, considérés comme acceptables par l'Autorité Délégante, correspondent aux seuils suivants :

#### ■ Indice mensuel de retard par ligne (IR) :

le résultat de cet indice doit être supérieur ou égal à 95 %.

#### ■ Indice mensuel d'avance par ligne (IA) :

Le résultat de cet indice doit être supérieur ou égal à 99%.

#### ■ Indice mensuel des services non effectués (INE) :

Le résultat de cet indice doit être supérieur ou égal à 98 %.

Le conducteur est tenu de respecter le parcours du service, ainsi que les arrêts prévus. Sauf empêchement, il ne s'arrête qu'aux points d'arrêt prévus ou signalés comme tels et demandés par un usager. Si un arrêt n'est pas demandé par un usager, que ce soit à bord du véhicule ou au point d'arrêt, le conducteur n'est pas tenu de marquer l'arrêt.

Celui-ci est tenu de réguler son service, au premier arrêt de régulation, pour maîtriser une avance éventuelle.

#### I-2-3-2 Identité du réseau

Compte tenu de leur spécificité, les véhicules des services sous-traités présentent au minimum une plaque permettant d'identifier le service comme appartenant au réseau. Celle-ci est facilement visible par la clientèle.

#### I-2-3-3. Relations avec la clientèle

Comme l'ensemble du personnel en contact avec le public, le conducteur est soumis aux règles élémentaires de civilité, même si l'usager ou le tiers en cause a pu commettre des fautes à l'encontre du code de la route ou de la bienséance. L'excuse de la provocation ne peut être retenue pour justifier une attitude incorrecte.

Le conducteur est tenu de se conformer strictement aux demandes d'arrêt formulées par les usagers, qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur des véhicules, et quel que soit le mode par lequel ils sont demandés (signe, signal électrique ad hoc ou demande verbale).

Le conducteur ne doit, en aucune circonstance, abandonner son poste de conduite tant qu'il y a un usager dans le véhicule. Il ne peut s'absenter de son véhicule que pour une durée strictement nécessaire à la satisfaction des besoins physiologiques pendant le temps de régulation au terminus.

Le conducteur doit accueillir les usagers à bord pendant le temps de battement, il veille à ce que le véhicule soit accessible aux usagers au moins 5 minutes avant le départ. Aux arrêts constituant des terminus de lignes, il est interdit de laisser les usagers en attente devant les portes fermées du véhicule.

L'usage d'un téléphone cellulaire pendant la conduite est interdit.

De même, toute conversation avec la clientèle durant la conduite, à l'exception des civilités et renseignements commerciaux, est interdite.

#### I-2-3-4 Disponibilité des équipements

Les girouettes avant, latérales et arrière des véhicules sont en état de marche, même lors de la régulation aux terminus.

Les dispositifs de demande d'arrêt, les moniteurs d'information et les dièdres sont en état de fonctionnement. Il en est de même pour les composteurs jusqu'à la réception finale du système billettique.

Pour les véhicules qui en sont équipés, les palettes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite sont en bon état de fonctionnement.

Les moniteurs d'information de type bornes « Vista » présents aux points d'arrêt sont en état de fonctionnement.

A ce titre, le mauvais fonctionnement de ces équipements peut être constaté dès lors que :

- la borne est éteinte,
- la borne affiche « information indisponible »,
- la borne affiche « .... » (« 4 points ») ou «.. » (« 2 points »),
- la borne est absente,
- un cadran ne fonctionne plus ou n'affiche rien,
- une ligne (urbaine ou sous traitée) passant à l'arrêt n'est pas affichée par la borne,
- l'information donnée est basée sur des horaires théoriques,
- la borne est vandalisée rendant impossible la lecture de l'information.

La liste des emplacements des bornes et leurs spécificités sont mis à jour trimestriellement dans le cadre des référentiels « Qualité – Sécurité ».

Chaque modification d'emplacement doit être validée par l'Autorité Délégante avant sa mise en œuvre.

Lors de déviations d'une durée supérieure à 2 mois, le Fermier étudie la possibilité de repositionner les équipements des arrêts concernés.

### I-2-3-5 Information des voyageurs

#### ■ Véhicules :

Les moniteurs affichent, en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation.

Dans le cas d'une déviation, le Fermier fait connaître à la clientèle les arrêts non desservis.

De même, il informe les usagers dès lors que le conducteur régule son service.

Les girouettes avant et latérales portent les indications de destination et les girouettes arrière le numéro de la ligne.

Les tarifs et la partie des règlements d'exploitation et d'utilisation du réseau relative aux conditions de transport des usagers sont affichés à l'intérieur du véhicule.

Pour les véhicules équipés, le plan de ligne reprenant l'ensemble des arrêts desservis est à jour.

Le logo « Accessibilité P.M.R. » sur les portes des véhicules équipés de dispositif de palette rétractable est affiché. Si le véhicule n'est pas accessible aux PMR, le Fermier doit identifier celui-ci par un logo « non accessible aux PMR ».

#### ■ Potelets :

Sur la tête du potelet doivent figurer :

- le nom de l'arrêt,
- le nom de la commune,
- le(s) numéro(s) de ligne et destination(s) desservie(s) (y compris les destinations multiples).

Sur le panneau d'information du potelet doivent figurer :

- les horaires de toutes les lignes desservies,
- les thermomètres des lignes associées, à jour, avec le repérage de l'arrêt et des correspondances avec les autres modes de transport,

- les tarifs en vigueur,
- les pictogrammes d'exploitation.

#### ■ Abris voyageurs :

En complément des dispositions relatives aux potelets d'arrêt, le Fermier doit afficher le plan de réseau en vigueur accompagné d'un repérage permettant de localiser l'arrêt .

#### ■ Deux types de points d'arrêt :

Considérant que, certains points d'arrêts, au regard du volume important de lignes desservies, peuvent présenter un manque de place pour afficher la totalité des informations, Il est demandé au Fermier, à défaut d'une proposition permettant de répondre à l'ensemble des exigences ci-dessus, de se conformer aux dispositions suivantes :

- pour les potelets d'arrêt : au delà de 2 lignes, il est admis que seuls les horaires et les tarifs soient présents,
- pour les abris voyageurs : en plus des horaires, la présence des tarifs et des pictogrammes est obligatoire pour les abris desservant au maximum 5 et 6 lignes.

En cas de situation perturbée (déviation, travaux ou événements ponctuels) prévue à l'avance, le Fermier affiche les dispositions provisoires et leur durée prévisionnelle sur les arrêts concernés ainsi qu'à celui constituant le départ de la ligne.

Le Fermier retire ces dispositions au plus tard 3 jours calendaires après la fin de la perturbation.

Lors de l'installation d'un arrêt provisoire, le Fermier fait figurer, sur l'arrêt non desservi, un plan de situation géographique permettant à l'utilisateur de localiser facilement l'arrêt provisoire.

Une signalisation provisoire est installée par le Fermier en cas de déviations temporaires. Il est admis que, pour ce type d'équipements, seuls les horaires et le thermomètre de ligne soient présents.

Ces affichages complémentaires, à destination de la clientèle, ne doivent en aucun cas gêner la lecture des informations fixes.

#### I-2-3-6 Propreté

Le Fermier s'assure d'un nettoyage régulier des potelets d'arrêt et des abris voyageurs du réseau. Il met en œuvre toute disposition pour garantir la parfaite propreté des équipements.



### I-2-3-7 Confort des usagers

Le conducteur doit faciliter au mieux l'accès aux véhicules par les usagers et notamment veiller à respecter strictement les zones d'arrêt à proximité des quais et des trottoirs, notamment en alignant son véhicule au plus près du quai ou de la bordure du trottoir.

La montée et la descente des usagers se font scrupuleusement dans les zones d'arrêt prévues à cet effet. Les arrêts de complaisance ne sont pas autorisés.

La régulation en dehors d'un point d'arrêt prévu à cet effet est interdite.

Sauf consigne particulière durant la période hivernale, le conducteur arrête le moteur du véhicule en cas de stationnement, même de courte durée, dans le but de gêner le moins possible les riverains et de limiter les dégagements de fumée.

Le conducteur doit adopter une conduite souple, quelles que soient les conditions de circulation, visant à favoriser un confort maximum des usagers, notamment des voyageurs debout.

A ce titre, la mauvaise qualité de conduite peut être constatée lorsque les virages sont effectués à vitesse excessive ou lorsque les accélérations, décélérations et freinages sont fréquents et brutaux pouvant ainsi occasionner le déséquilibre des passagers debout de même que l'inconfort des personnes assises.

### I-2-4 Services connexes

Sous cette dénomination sont regroupées les obligations du Fermier dans les domaines suivants :

- services à la demande,
- kiosques d'information,
- parcs relais et citadine,
- pôles d'échanges,
- services clientèle,
- sites vélopole.

#### I-2-4-1 Ponctualité

S'agissant des services à la demande, les horaires de prise en charge des usagers doivent être strictement respectés. Toutefois, compte tenu de la spécificité de ces services, il est admis que le retard de prise en charge, qui doit rester exceptionnel, ne peut excéder :

- . 10 minutes pour les services adaptés pour les transports spéciaux des personnes handicapées ou à mobilité réduite « Handipole »,

. 5 minutes pour les services de soirée et de journée à la demande et les services Itinéo.

En outre, pour les transports spéciaux des personnes handicapées ou à mobilité réduite, la prise en charge ne peut intervenir plus de 10 minutes avant l'horaire prévu. Enfin, le trajet total d'un usager ne peut pas excéder 60 minutes.

#### I-2-4-2 Relations avec la clientèle

Le personnel du Fermier respecte les horaires d'ouverture et de fermeture des kiosques, parcs relais, parcs citadine, sites vélopole et pôles d'échanges.

L'accueil et le traitement des réclamations sont de la responsabilité du Fermier. Il doit apporter une réponse à toutes les réclamations dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la réception. Si une réponse d'attente est faite dans un délai de 5 jours calendaires, le délai maximum visé précédemment est porté à 20 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation.

Le Fermier tient à la disposition de l'Autorité Délégente un registre permettant le contrôle des délais de traitement des réclamations. A première demande écrite de l'Autorité Délégente, le Fermier transmet tout ou partie du registre des réclamations au plus tard 10 jours calendaires après la date de la demande.

Concernant l'accueil téléphonique, tout appel "entrant" doit faire l'objet d'une prise en charge par le Fermier dans les conditions suivantes :

- 7 tonalités maximum pour la prise de ligne : elle correspond à un décroché (mise en relation directe avec un interlocuteur du Fermier) ou à un pré-décroché (message d'attente).
- 2 minutes maximum pour la prise en charge de l'appel, c'est à dire lorsqu'un personnel du Fermier prend en compte l'appel entrant pour lui donner suite.

Les conditions d'attente téléphonique doivent permettre à l'émetteur de l'appel de connaître le délai de prise en charge de sa demande. Les contrôles s'effectuent à tout moment dans les plages d'ouverture du standard.

#### I-2-4-3 Propreté

Conformément aux dispositions générales susmentionnées, le Fermier assure le meilleur niveau de propreté sur l'ensemble des services connexes (bornes Itinéo, kiosques, pôles d'échanges, arrêts, véhicules des services à la demande, etc).

#### I-2-4-4 Disponibilité des équipements

Dans les lieux qui en sont équipés, les moniteurs d'information fonctionnent.

Dans les parcs relais, les distributeurs de tickets, barrières d'accessibilité et caisses automatiques de paiement fonctionnent.

Dans les parcs relais qui en sont équipés, les dispositifs d'accès aux Vélopoles sont en état de fonctionnement.

#### I-2-4-5 Information des voyageurs

Dans les lieux qui en sont équipés, les moniteurs d'information affichent en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation.

Dans les parcs relais et pôles d'échanges, les tarifs ainsi que les fiches horaires des lignes desservies sont mises à disposition des usagers. Les conditions d'utilisation du parc sont également affichées.

Les conditions d'utilisation du service Itinéo sont présentes sur les bornes prévues à cet effet.

Dans les kiosques, les horaires d'ouverture, le plan de réseau, le règlement d'exploitation, les fiches horaires de l'ensemble des lignes du réseau et les tarifs sont présents.

#### I-2-5 Services vélos

##### I-2-5-1 Vélos en libre service

###### I-2-5-1-1 Disponibilité des équipements

Les critères de qualité retenus sont les suivants :

- Assurer le fonctionnement et la disponibilité des accroche-vélos,
- Assurer la disponibilité et le fonctionnement des vélos aux stations,
- Assurer, en permanence, la possibilité de prendre et de déposer un vélo à une station.

Le niveau de qualité de service ne sera pas identique selon les heures et les jours de l'exploitation. Dans ce cadre, trois niveaux de qualité de service sont définis selon les jours et les tranches horaires d'exploitation :

Lundi-Vendredi

Niveaux de qualité de service	Tranches horaires d'exploitation	« Réactivité »
Niveau 1	8h-9h 17h-19h	1heure30
Niveau 2	9h-17h	2 heures
Niveau 3	19h-8h	/

Samedi-Dimanche-Jours fériés

Niveaux de qualité de service	Tranches horaires d'exploitation	« Réactivité »
Niveau 1	/	1heure30
Niveau 2	10h-19h	2heures
Niveau 3	19h-10h	/

Le taux de vélos indisponibles ne doit pas dépasser 10 % du nombre contractuel de vélos. Le Fermier doit donc disposer d'un nombre de vélos supérieur à celui effectivement en service afin de faire face à la maintenance tout en gardant le niveau de service exigé.

Le suivi de ces données sera réalisé mensuellement ainsi que par un accès direct aux données brutes du système de gestion. Le Fermier fera son affaire du lien informatique avec l'Autorité Déléguée.

#### I-2-5-1-2 Propreté

Il s'agit de s'assurer de :

- La netteté et la propreté des vélos et des stations. La netteté est évaluée à partir des mesures qui porteront sur l'aspect général des vélos, des bornes d'accrochage, ainsi que sur la présence, le fonctionnement général et la bonne attache d'équipements non sécuritaires (panier, garde-boues, jupe des vélos, ...). Quant à la propreté, elle sous-entend l'absence de graffiti et d'affichage, ainsi que d'encombrants ou de déchets divers sur l'emprise de la station.
- La possibilité pour tout usager de pouvoir accéder à des vélos sûrs. La sûreté des vélos est évaluée par un contrôle sur le bon fonctionnement des organes sécuritaires du vélo (freinage, éclairage, pneumatiques, direction et sonnette) et la bonne fixation d'autres éléments de sécurité (potence, pédales, roues et selles). Cela implique la réparation ou le remplacement, dans les meilleurs délais, des matériels défectueux, que ce soit à cause de l'usure normale, du vandalisme ou bien de vols.

Les mesures seront réalisées sur la base de fiches contrôle à joindre ultérieurement à la présente annexe.

Le nettoyage de la voirie restera à la charge des communes et l'entretien, à celle de la communauté urbaine.

#### I-2-5-1-3 Information des voyageurs

Assurer l'information dynamique en temps réel (sur l'état du système, sur le compte personnel de l'utilisateur).

#### I-2-5-2 Vélos en location de longue durée

Les dispositions en matière de vélos en location de longue durée seront intégrées ultérieurement à la présente annexe.

#### I-2-6 Transports innovants

Les dispositions en matière de transports innovants, en particulier s'agissant de la navette du Vieux Lille et de la phase expérimentale de la navette fluviale, seront intégrées ultérieurement à la présente annexe.

## **II- CONTRÔLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS PAR LE FERMIER**

Les contrôles sont réalisés à la fois, à partir des informations transmises par le Fermier sous la forme d'indices et sur la base des enquêtes menées par l'Autorité Délégitante sous la forme du « client mystère ».

### **II-1 INDICES TRANSMIS PAR LE FERMIER**

Le respect de certaines obligations de qualité est mesuré par les indices repris ci-dessous :

#### II-1-1 Indices de ponctualité bus :

Les indices bruts, extraits du SAE, sont transmis mensuellement par le Fermier à l'Autorité Délégitante au plus tard 30 jours calendaires après la fin du mois écoulé.

Le SAE est un dispositif permettant de connaître en temps réel la position d'un véhicule sur sa ligne, il permet au Fermier de récupérer de nombreuses données sur les temps de parcours, les avances, les retards, etc... lors de l'exploitation.

Les indicateurs qualité relatifs à l'exploitation bus sont issus de ces différentes données.

### II-1-2 Indices de régularité métro et tramway :

Les indices bruts de régularité métro et tramway sont transmis mensuellement par le Fermier à l'Autorité Déléguée au plus tard 20 jours calendaires après le mois écoulé.

Les indices bruts de régularité métro et tramway sont transmis quotidiennement par le Fermier à l'Autorité Déléguée à J+1.

### II-1-3 Indices relatifs à la sécurisation :

Les délais d'intervention sont contrôlés sur pièces, issues des informations enregistrées par le Système d'Aide à l'Intervention (SAI).

Chaque mois, au plus tard 20 jours calendaires après le mois écoulé, le Fermier fournit à l'Autorité Déléguée, un relevé des interventions réalisées permettant d'apprécier le temps moyen d'intervention après appel reçu au poste central d'intervention.

## **II-2 CONTROLES SELON LE PRINCIPE « CLIENT MYSTERE »**

L'Autorité Déléguée se réserve le droit de contrôler, à tout moment et sur l'ensemble du réseau, l'application des normes de qualité et de sécurité, notamment par des enquêtes de terrain.

### II-2-1 Volume mensuel de mesures de contrôle

L'Autorité Déléguée s'engage à respecter pour chacune des familles de mesures ci-dessous, un volume mensuel de contrôles stables à plus ou moins 10 %.

Il s'établit de la manière suivante :

- Véhicules métro : 200
- Stations de métro : 250
- Véhicules tramway : 50
- Stations de tramway : 90
- Bus des services urbains : 400
- Bus des services sous traités : 90
- Points d'arrêt bus : 400
- Kiosques : 12
- Parcs relais, parcs citadine et sites vélopole, : 32
- Bornes Itinéo : 29

- Pôles d'échanges : 17
- Service Handipole : 15
- Services à la demande : 15

Soit un total de 1600 mesures par mois.

Le volume des contrôles de réactivité est directement issu du nombre de défauts constatés. En conséquence, il n'est pas quantifiable.

### II-2-2 Déroulement des contrôles

Les contrôles sont inopinés et non contradictoires.

Ils s'effectuent sur la base de référentiels qualité permettant d'apprécier le respect de l'ensemble des obligations contractuelles.

Ceux-ci, reprenant photos et commentaires, sont élaborés par le Fermier et transmis à l'Autorité Délégante, pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat. Durant cette période de validation, les référentiels applicables sont ceux joints à la présente annexe.

Concernant les transports à la demande : un serveur informatisé est mis en place par le Fermier permettant à l'Autorité Délégante d'accéder, dès la fin de leur élaboration, aux feuilles de route. Les indications figurant sur ces documents doivent être suffisantes pour permettre le contrôle inopiné des services, en particulier en matière de réservations annulées par l'usager. Celui-ci sera mis en place au plus tard six mois après la prise d'effet du contrat d'affermage.

Des mesures peuvent être effectuées dans les différents dépôts entre 5h00 et 6h30. Le Fermier en est informé la veille avant 19H00 et prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer l'accès des agents de l'Autorité Délégante ou de ses représentants aux différents sites concernés. Ces derniers sont pris en charge par un personnel qualifié, dès leur arrivée sur le site, qui les informe du parc de véhicules mis en service pour l'exploitation. Les contrôles sont effectués sur tout ou partie de ce parc.

Dans ce cadre, des contrôles spécifiques peuvent être réalisés sur le fonctionnement des palettes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite des autobus. Ils sont effectués sur un minimum de 2 véhicules par opération de contrôle.

Pour le critère de réactivité, les opérations de contrôles de l'Autorité Délégante sont réalisées au terme des délais prévus, selon la nature du défaut, soit par la consultation des bases informatiques de suivi de la maintenance, soit par des enquêtes sur site.

### Cas particulier de la propreté

De manière générale, les contrôles de propreté sont réalisés à partir des fiches jointes à la présente Annexe. A chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, chaque fiche totalisant 100 points.

Pour chaque item contrôlé, il est constitué un référentiel photographique commenté selon 3 catégories :

■ 1<sup>ère</sup> catégorie : La propreté après nettoyage qui correspond à l'objectif de qualité totale : les éléments, dans cet état de propreté, sont considérés comme conformes aux normes de qualité.

■ 2<sup>ème</sup> catégorie : La propreté considérée comme satisfaisante, les éléments peuvent présenter quelques dégradations liées à l'exploitation, mais sont considérés comme conformes aux normes de qualité.

■ 3<sup>ème</sup> catégorie : La propreté inacceptable, les éléments, dans cet état, sont considérés comme non conformes aux normes de qualité.

S'agissant du contrôle des véhicules en dépôt, seul le niveau de propreté de 1<sup>ère</sup> catégorie est considéré comme conforme.

### II-2-3 Transmission des résultats

Les résultats des mesures sont transmis mensuellement, par moyen électronique, au Fermier sous forme de tableaux statistiques.

En tout état de cause, l'Autorité Déléguée ne fournit pas d'information susceptible d'affecter directement ou indirectement une infraction ou un défaut à une personne en particulier.

Cette disposition, qui s'inscrit dans un souci d'indépendance vis à vis de la gestion du personnel du Fermier, n'exclut pas la possibilité de transmettre ponctuellement, sur demande du Fermier, des informations dans le cas de « fautes graves ».

## III- PENALITES

### III-1 PENALITES RELATIVES AU NON RESPECT DES EXIGENCES CONTRACTUELLES

En cas de non-respect des obligations de qualité - sécurité par le Fermier, et conformément aux dispositions de l'article V-5 du contrat d'affermage, des pénalités peuvent être mises en œuvre par l'Autorité Déléguée.

S'agissant de la mise en œuvre des contrôles, il est précisé qu'en cas de non respect des délais prévus, les pénalités suivantes sont applicables :

- Transmission des propositions de référentiels

**5 P / jours calendaires de retard**

- Mise en place du serveur informatisé des transports à la demande

**100 P + 5 P / jours calendaires de retard**



S'agissant des exigences contractuelles concernant les vélos en libre service, une période de neutralisation de la pénalisation de 6 mois sera mise en œuvre après la fin du déploiement de la première phase.

### III-1-1 Ponctualité / régularité

En cas de non respect des seuils :

#### III-1-1-1 Indices de régularité du métro :

##### ■ Indices mensuels

RTP mensuel inférieur à 0,99 pour la ligne 1	P x 100
RTP mensuel inférieur à 0,995 pour la ligne 2	P x 100
RND mensuel global par ligne inférieur à 0,99	P x 100
RND mensuel heures de pointe par ligne inférieur à 0,95	P x 100

##### ■ Indices quotidiens

RTP quotidien par ligne inférieur à 0,97	P x 20
RID quotidien par ligne inférieur à 0,97	P x 20
RDC quotidien par ligne inférieur à 0,97	P x 20

#### III-1-1-2 Indices de régularité du tramway :

##### ■ Indices mensuels

RND mensuel global par ligne inférieur à 0,99	P x 100
RND mensuel heures de pointe par ligne à 0,95	P x 100
RTP mensuel par ligne inférieur à 0,97	P x 100

##### ■ Indices quotidiens

RTP quotidien par ligne inférieur à 0,95	P x 20
RHD quotidien par ligne inférieur à 0,95	P x 20
RHA quotidien par ligne inférieur à 0,95	P x 20

### III-1-1-3 Concernant les indices de ponctualité du bus :

Les résultats issus du SAE sont considérés avec un seul chiffre après la virgule, arrondi selon le principe suivant :

- arrondi supérieur si le 2<sup>ème</sup> chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5,
- arrondi inférieur si le 2<sup>ème</sup> chiffre après la virgule est inférieur à 5.

#### a) Pour les retards

En deçà du seuil autorisé défini à la présente annexe, le montant de pénalités est égal à la différence entre ledit seuil et le résultat obtenu.

Exemple : Seuil à 95 % - résultats de la ligne : 92,8 %

La pénalité est de  $(95) - (92,8) = 2,2$  P

#### b) Pour les avances et les services non effectués

En deçà des seuils autorisés définis à la présente annexe, le montant de pénalités est égal au double de la différence entre lesdits seuils et le résultat obtenu.

Exemple : La démarche est identique mais les pénalités sont doublées.

### III-1-1-4 Ponctualité des services à la demande

En cas de non respect des dispositions prévues à la présente annexe, les pénalités s'appliquent comme suit :

- Service « HANDIPOLE » : - retard supérieur à 10 mn : 2P par service,  
- avance supérieure à 10 mn : 2P par service,  
- trajet d'un usager supérieur à 60 mn : 10P par service.
- Services de journée ou de soirée à la demande et service ITINEO : retard supérieur à 5 mn : 2P par service.

### III-1-2 Propreté

Le défaut d'entretien d'une poubelle (fermée ou débordante) est pénalisé à hauteur d'1 P par constat.

Pour chaque fiche de propreté reprise en annexe du présent document, le seuil de qualité minimum est évalué sur un total de 100 points. Le montant des pénalités applicables en cas de non conformité est calculé comme suit :

III-1-2-1 Pour les stations, parkings en ouvrage, kiosques et véhicules

Nombre de points obtenus / fiche	Entre 90 et 100	Entre 75 et 89	Entre 60 et 74	Inférieur à 60
Pénalisation	0 P	5 P	10 P	15 P

III-1-2-2 Pour les points d'arrêts et bornes Itinéo

Nombre de points obtenus / fiche	Entre 80 et 100	Entre 70 et 79	Entre 69 et 60	Inférieur à 60
Pénalisation	0 P	1 P	2 P	4 P

III-1-2-3 Pour le vélo en libre service

Non-respect de l'objectif de netteté et de propreté des vélos défini à l'article I-2-5-2 du présent document : **1 P x N**

*N est le nombre de vélos ne répondant pas aux critères de netteté et de propreté.*

Non-respect de l'objectif de sûreté des vélos défini à l'article I-2-5-2 du présent document : **2 P x N**

*N est le nombre de vélos ne répondant pas aux critères de netteté et de propreté.*

III-1-3 Infractions

Les tableaux suivants récapitulent la totalité des infractions accompagnées du montant de pénalités unitaires associé à chaque défaut constaté.

III-1-3-1 Identité du réseau

Non respect de la charte graphique ou de la signalétique	2 P
Affichage ou publicité troublant l'ordre public ou portant atteinte à l'image du réseau	50 P
Affichage sur la signalétique	5 P
Défaut de port d'uniforme	2 P
Réseau sous-traité : défaut de plaque identifiant un service TRANSPOLE	2 P

### III-1-3-2 Relations avec la clientèle

Tenue incorrecte	1 P
Défaut de formule de politesse	2 P
Usage du tabac	10 P
Acceptation de gratifications	10 P
Défaut de civilité	5 P
Présence d'une personne non habilitée dans la cabine de conduite du tramway	5 P
Non respect des demandes d'arrêt	10 P
Abandon du poste de conduite	10 P
Attente des usagers, à l'extérieur du véhicule, pendant la régulation	5 P
Usage d'un téléphone cellulaire	10 P
Conversation avec la clientèle pendant la conduite	5 P
Non respect des horaires par le personnel	5 P
Non traitement d'une réclamation dans les délais prévus	1 P
Non traitement d'un appel téléphonique dans les délais prévus	1 P

### III-1-3-3 Disponibilité des équipements

Sellerie en mauvais état	5 P
Garniture des parois en mauvais état	5 P
Revêtement de sol en mauvais état	5 P
Anomalie sur élément de fixation	5 P
Défaut de fonctionnement d'une porte	5 P
Absence d'une poubelle	5 P
Défaut de fonctionnement d'un distributeur	10 P
Composteur en panne	8 P
Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information et dièdres	5 P
Défaut de fonctionnement d'un ascenseur	10 P
Défaut de fonctionnement d'un escalier roulant	10 P
Défaut de fonctionnement d'une borne d'appel d'urgence	20 P
Défaut de fonctionnement des dispositifs visuels ou sonores annonçant l'ouverture et la fermeture des portes palières	2 P
Défaut de fonctionnement des espaces services, des écrans dynamiques et des panneaux électroniques « Terminus »	5 P
Défaut de fonctionnement d'une girouette	5 P
Défaut de fonctionnement d'un dispositif de demande d'arrêt	2 P
Défaut de fonctionnement d'une palette d'accessibilité des handicapés	10 P
Défaut de fonctionnement d'un dispositif automatique de paiement	5 P
Défaut de fonctionnement d'un distributeur de ticket Parcs Relais	5 P
Défaut de fonctionnement d'une barrière d'accessibilité	5 P
Défaut de fonctionnement d'un dispositif d'accès au Vélopoles	5 P

#### *Vélo en libre service :*

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Pénalité par accroche vélo indisponible	1,5 P	1 P	-
Pénalités par vélo indisponible	1,5 P	1 P	-
Pénalité par station hors service	5 P	3,5 P	-
Pénalité pour absence de vélo en état de marche à une station	1,5 P	1 P	-
Pénalité pour station pleine de vélos	1,5 P	1 P	-

### III-1-3-4 Information des voyageurs

Défaut d'information par les agents du Fermier	2 P
Non retrait d'un affichage événementiel dans les délais prévus	1 P
Non respect du délai pour les changements d'horaires par constat	1 P
Défaut de signalétique (sorties, quais, lignes, directions, ascenseurs)	5 P
Défaut d'information de situation perturbée modes métro et tramway	10 P
Défaut de nom d'arrêt	3 P
Absence du panneau général métro et tramway	5 P
Défaut du jalonnement des correspondances	5 P
Défaut d'indication de l'obligation de composer et/ou de matérialisation de la ligne de démarcation	10 P
Défaut de plan de réseau à jour	5 P
Erreur d'indication sur un moniteur d'information	10 P
Défaut du thermomètre de ligne	3 P
Défaut d'affichage de la partie de règlement d'utilisation relative aux sanctions applicables en cas de fraude	1 P
Erreur d'indication sur une girouette	10 P
Défaut de message sonore informant du nom d'arrêt	1 P
Défaut de plan de ligne à l'intérieur d'un véhicule	5 P
Défaut d'affichage des tarifs	1 P
Défaut d'affichage du logo « Accessible PMR » ou « non Accessible PMR » pour les véhicules	5 P
Défaut de nom de commune	3 P
Défaut de n° de ligne(s) et de destination	3 P
Défaut d'horaires lisibles	10 P
Défaut d'information de situation perturbée points d'arrêt Bus	5 P
Non retrait dans les délais, d'un affichage « situation perturbée Bus »	5 P
Défaut d'un affichage du plan de situation pour les arrêts de Bus provisoires	3 P
Absence de tête de point d'arrêt	5 P
Absence du panneau général point d'arrêt	13 P
Défaut de repérage de l'arrêt sur le plan	3 P
Défaut d'affichage du règlement d'exploitation	1 P
Défaut de mise à disposition des fiches horaires et des tarifs	2 P
Défaut d'affichage des conditions d'utilisation des parkings	1 P
Défaut d'affichage des modalités d'utilisation des services Itinéo	5 P
Défaut d'affichage des horaires d'ouverture	2 P

### III-1-3-5 Confort des usagers

Non respect d'une zone d'arrêt	5 P
Moteur tournant en cas de stationnement au terminus	2 P
Conduite anormalement brutale ou saccadée	5 P
Régulation en dehors du point d'arrêt prévu	2 P

### III-1-3-6 Sécurisation du réseau

Défaut d'affichage d'un pictogramme rappelant les consignes	3 P
Défaut de fonctionnement d'un matériel de « vidéosurveillance »	10 P
Défaut de fonctionnement des éclairages des surfaces commerciales automatiques	3 P
Défaut de fonctionnement de l'éclairage par véhicule	5 P
Défaut de fonctionnement de l'éclairage de cabine par ascenseur	5 P
Défaut de gardiennage des parcs relais, parcs Citadine, pôles d'échanges et sites Vélopole	20 P
Non respect du temps moyen mensuel d'intervention	150 P
Non respect de l'objectif annuel du taux moyen minimum de contrôle fraude	600 P
Non respect de l'objectif annuel du taux de fraude	800 P
Défaut de visibilité des agents mode métro	20 P
Défaut de visibilité des agents mode tramway	10 P

### III.1.3.7 Réactivité

Tout défaut qui n'aura pas satisfait à l'obligation de réactivité constatée par l'Autorité Délégante, dans le délai prévu, verra son nombre initial de pénalités doublé.

## **III-2 METHODE DE REMISE DE PENALITES EN CAS D'EVOLUTION SIGNIFICATIVE DE LA QUALITE**

Conformément aux dispositions reprises à l'article V-5 du contrat d'affermage, l'Autorité Délégante ou son représentant peut, en cas d'amélioration significative, par le Fermier, du respect des obligations de qualité, ne pas mettre en recouvrement tout ou partie des sommes dues.

En ce cas, s'agissant de la qualité – sécurité, la méthode ci-dessous sera applicable.

Le niveau de remise s'apprécie trimestriellement et par famille de mesures, à savoir :

- La régularité métro,
- Les véhicules métro,
- Les stations de métro,
- La régularité tramway,
- Les véhicules tramway,
- Les stations de tramway,
- La ponctualité des bus,
- Les véhicules des services urbains et sous traités,

- Les points d'arrêt,
- Les autres services, regroupant les contrôles relatifs aux kiosques, parcs relais, bornes Itinéo, pôles d'échanges, services à la demande, Handipole.

Compte tenu de leur spécificité, les éléments ne faisant pas partie de cette liste (respect des temps d'intervention, respect des délais de traitement des réclamations, respect des délais de prise en charge téléphonique, respect des taux de fraude, etc) n'entrent pas dans le cadre de ces remises.

Considérant qu'il s'agit d'une évaluation par référence, la méthode ne pourra intervenir qu'au terme des 12 premiers mois d'exploitation.

### III-2-1 Principes applicables aux familles hors régularité / ponctualité

L'appréciation de l'amélioration significative telle que prévue à l'article V-5 du contrat d'affermage conduit à 2 niveaux d'analyse successifs :

#### a) Premier niveau d'analyse : évolution de la qualité

L'évolution de la qualité pour chaque famille de mesures s'apprécie trimestriellement par rapport à la « valeur de référence ». Les trimestres sont ceux de l'année civile.

La « valeur de référence » ( $V_r$ ) correspond au ratio moyen des 12 derniers mois :

$$V_r = \frac{\sum \mathbf{Nm}q \text{ de } (n \text{ à } n - 12)}{12}$$

avec ( $\mathbf{Nm}q$ ) comme le **Niveau mensuel** de **qualité** équivalant à

$$\mathbf{Nm}q = 1 - \frac{\text{Nombre mensuel de défauts}}{\text{Nombre mensuel de contrôles}}$$

Le **Niveau Trimestriel de Qualité** ( $\mathbf{Nt}q$ ) se calcule avec la même formule que le niveau mensuel mais étendu au trimestre :

$$\mathbf{Nt}q = 1 - \frac{\text{Nombre trimestriel de défauts}}{\text{Nombre trimestriel de contrôles}}$$

L'évolution de la qualité s'exprime par la différence entre la valeur de référence et le ratio moyen du trimestre concerné soit :

$$\mathbf{Evolution (Evl)} = V_r - \mathbf{Nt}q$$

- **Si  $\mathbf{Evl} > 0$** , il y a diminution de la qualité par rapport à la valeur de référence et donc dégradation de la qualité. L'ensemble des pénalités calculées au titre de l'indicateur sont mises en recouvrement.



- Si  $Evl \leq 0$ , il y a amélioration de la qualité par rapport à la valeur de référence. A ce stade, deux cas de figure sont envisageables :

- il y a amélioration après une période de dégradation, alors 50 % des sommes dues au titre du trimestre concerné sont mises en recouvrement.
- il y a amélioration après une période en amélioration, alors il convient de mesurer la tendance pour déterminer son caractère significatif, c'est le deuxième niveau d'analyse.

#### b) Deuxième niveau d'analyse : tendance de l'évolution

La tendance d'amélioration s'apprécie par rapport au trimestre précédent (T-1) et se calcule de la manière suivante :

$$\text{Tendance de l'évolution (Tend)} = (Ntq-1) - Ntq$$

- si  $Tend > 0$  la tendance d'amélioration doit être confirmée par rapport à (T-1), alors 75 % des sommes dues sur l'indicateur au titre du trimestre considéré ne sont pas mises en recouvrement.

- si  $Tend \leq 0$  la tendance d'amélioration est confirmée par rapport à (T-1), alors 100 % des sommes dues sur l'indicateur au titre du trimestre considéré ne sont pas mises en recouvrement.

#### III-2-2 Principes applicables à la régularité du métro et du tramway

Le principe de remise de pénalités ne s'applique pas aux indices quotidiens de régularité métro et tramway.

L'application d'un régime particulier pour les indicateurs mensuels de régularité métro et tramway complète le système décrit ci-dessus.

La particularité consiste dans une appréciation des évolutions de la qualité basée sur chaque indice mensuel.

Le Niveau Mensuel de Qualité correspond à la valeur de chaque indice mensuel.

Pour chaque indice mensuel, le Niveau Trimestriel de Qualité correspond à la moyenne trimestrielle des valeurs de l'indice.

Les éventuelles remises de pénalités correspondantes portent distinctement sur chaque indice mensuel, en fonction de l'évolution de la qualité de cet indice.

#### III-2-3 Principes applicables à la ponctualité du bus

L'application d'un régime particulier pour les indicateurs de ponctualité des bus complète le système décrit ci-dessus.

La particularité consiste dans une appréciation des évolutions de la qualité basées sur chaque catégorie d'indices issus du SAE (Ir, Ia, Ine ). Aussi :

- le **Niveau Mensuel de Qualité** (Nmq) correspond à la moyenne mensuelle de la valeur des indices.

Exemple : Nmq(retards) = 
$$\frac{\text{somme de tous les indices de retards}}{\text{Nb de lignes}}$$

- Le **Niveau Trimestriel de Qualité** correspond à la moyenne trimestrielle de la valeur des indices.

#### III-2-4 Niveaux particuliers de qualité

Après détermination de l'évaluation des niveaux particuliers de qualité pour la ponctualité – régularité des modes métro, tramway et bus, les dispositions de l'article III-2-1 ci-dessus, restent applicables pour apprécier l'évolution de la ponctualité.

# **ANNEXE**

## **REFERENTIELS QUALITE – SECURITE**

## **ANNEXE**

### **FICHES DE CONTRÔLE DE LA PROPETE**

**FICHES DE CONTROLE PROPRETE - ANNEXE 15 QUALITE - SECURITE**

**MODE METRO**

<b>1. Véhicule</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des sièges	15			
propreté des barres et poignées de maintien	10			
propreté des portes	10			
propreté de la vitrerie	10			
propreté des parois	10			
propreté de la carrosserie	10			
propreté du revêtement du plafond	5			
propreté des panneaux d'information statique et signalétique	5			
propreté des luminaires	5			
*propreté du dispositif SIV	5			
total	100			
*item aléatoire : points déjà accordés en cas d'absence				
<b>2. Station</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des ascenseurs	10			
propreté des distributeurs	8			
propreté des escaliers roulants (marches/plaques palières)	8			
propreté des composteurs	6			
propreté des escaliers fixes	5			
propreté des portes palières	5			
*propreté des sièges	5			
*propreté des portes d'accès aux stations	5			
propreté des B.A.U et mobilier (SIV inclus)	3			
propreté des accessoires d'éclairage et de sono.	3			
propreté des bandeaux haut de portes palières	3			
propreté des caméras	3			
propreté des crosses escaliers mécaniques	3			
propreté des emplacements téléphoniques	3			
propreté des murs / pylones	3			
propreté de la signalétique	3			
*propreté des couvertures des voies	3			
*propreté de la vitrerie	3			
*propreté des espaces publicitaires et commerc.	3			
total	100			
*items aléatoires : points déjà accordés en cas d'absence				

## FICHES DE CONTRÔLE PROPETE - ANNEXE 15 QUALITE - SECURITE

### MODE TRAMWAY

<b>1. Véhicule</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des sièges	15			
propreté des barres et poignées de maintien	10			
propreté des portes	10			
propreté de la vitrerie	10			
propreté des parois	10			
propreté de la carrosserie	10			
propreté du revêtement du plafond	5			
propreté des panneaux d'information statique et signalétique	5			
propreté des luminaires	5			
*propreté du dispositif SIV	5			
<b>total</b>	<b>100</b>			
*item aléatoire : points déjà accordés en cas d'absence				
<b>2. Station de surface</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des sièges	15			
propreté des parois	10			
propreté des composteurs	10			
propreté des distributeurs	10			
propreté du dispositif SIV	10			
propreté de la vitrerie	10			
propreté de la signalétique	5			
propreté du plafond et de l'éclairage	5			
propreté des poubelles	5			
propreté des espaces publicitaires	5			
<b>total</b>	<b>100</b>			
*item aléatoire : points déjà accordés en cas d'absence				
<b>3. Station souterraine</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des ascenseurs	10			
propreté des composteurs	10			
propreté des distributeurs	10			
propreté des sièges	10			
propreté des escaliers fixes	8			
*propreté des escaliers roulants (marches/plaques palières)	8			
propreté des B.A.U et mobilier (y compris SIV)	6			
*propreté des portes d'accès	5			
propreté des murs - pylones	3			
propreté de la signalétique	3			
propreté des caméras	3			
propreté des espaces publicitaires et commerciaux	3			
propreté de l'éclairage	3			
*propreté des crosses escaliers mécaniques	3			
<b>total</b>	<b>100</b>			
*items aléatoires : points déjà accordés en cas d'absence				

**FICHES DE CONTRÔLE PROPRETE - ANNEXE 15 QUALITE - SECURITE**

**MODE BUS**

<b>1. Véhicule urbain</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des sièges	15			
propreté des portes	10			
propreté de la vitrerie	10			
propreté des parois	10			
propreté de la carrosserie	10			
propreté du revêtement du plafond	5			
propreté des panneaux d'information statique et signalétique	5			
propreté des composteurs	5			
propreté des luminaires	5			
propreté des barres et poignées de maintien	5			
propreté du dispositif SIV	5			
<b>total</b>	<b>100</b>			

<b>2. Véhicule sous traité</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des sièges	15			
propreté des barres et poignées de maintien	10			
propreté des portes	10			
propreté de la vitrerie	10			
propreté des parois	10			
propreté de la carrosserie	10			
propreté du revêtement du plafond	5			
propreté des composteurs	5			
propreté des luminaires	5			
propreté du dispositif SIV	5			
<b>total</b>	<b>100</b>			

<b>3. Point d'arrêt</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
<i>Si poteau d'arrêt simple</i>				
propreté du corps côté présentoir d'information	40			
propreté du corps côté nom de commune	20			
propreté du pied	20			
propreté de la tête	20			
<b>total</b>	<b>100</b>			

	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
<i>Si abri voyageurs</i>				
propreté des panneaux d'information	35			
*propreté des sièges	20			
*propreté du dispositif SIV	15			
propreté de la tête	10			

**FICHES DE CONTRÔLE PROPRETE - ANNEXE 15 QUALITE - SECURITE**

**SERVICES CONNEXES**

**1. Véhicule Handipole**

	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	25			
propreté des sièges	20			
propreté des parois	15			
propreté du revêtement du plafond	10			
propreté des portes	10			
propreté de la carrosserie	10			
propreté de la vitrerie	10			
total	100			

**2. Kiosque d'information**

	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	25			
propreté des portes d'accès	15			
propreté du mobilier	15			
propreté des murs	10			
propreté des poubelles	10			
propreté de la vitrerie	10			
*propreté du dispositif SIV	10			
propreté de la signalétique	5			
total	100			

\*item aléatoire : points déjà accordés en cas d'absence

**3. Bornes Itinéo**

	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du corps côté présentoir d'information	40			
propreté du corps côté nom de commune	20			
propreté du pied	20			
propreté de la tête de la borne	20			
total	100			



**FICHES DE CONTRÔLE PROPRETE - ANNEXE 15 QUALITE - SECURITE**

**SERVICES CONNEXES**

<b>4. Parking pôle d'échanges</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
<i>par niveau</i>				
propreté des places de stationnement et aires diverses de circulation	15			
propreté des escaliers	10			
propreté des locaux d'exploitation des parcs	10			
propreté des ascenseurs	10			
propreté des contrôles d'accès	10			
propreté des murs	10			
propreté des portes	7			
propreté des corbeilles à papier	7			
propreté de la vitrerie	5			
propreté des pylones	5			
propreté de la signalétique	5			
propreté des extincteurs	3			
propreté des éclairages	3			
total	100			

