

	Approbateur Transpole	Approbateur Métropole Européenne de Lille
Nom	Thierry DUC	Philippe LEMAIRE
Fonction	Directeur Qualité et Développement Durable	Directeur général des services techniques p.i. Déplacements, accessibilité de la métropole
Date	17/11/2015	26/01/2016
Visa		

Recueil des modifications :	Date
Création de la liste des 22 référentiels Qualité de Service	17 mai 2011
Ajout des 4 référentiels Vélos et du référentiel Réactivité	14 février 2012
Actualisation des référentiels "Infractions Kiosques d'informations, espaces services clients et services clientèle" (Intégration des exigences liées aux espaces services Clients) et "Infractions Véhicules Bus" (Intégration des exigences liées aux navettes du vieux Lille)	13 novembre 2012
Actualisation des référentiels : Infractions Stations Métro, Infractions Véhicules Métro, Propreté Stations Métro, Infractions Stations Tramway, Infractions Véhicules Tramway, Propreté Stations Tramway, Propreté Véhicules Tramway, Infractions Véhicules Bus, Propreté Véhicules Bus, Référentiel Signalétique intérieure Véhicules Bus, Référentiel Infractions Kiosques d'informations, espaces services clients et services clientèle, Référentiel Réactivité Ajout des référentiels : Infractions Abris Vélos et Propreté Abris Vélos	27 novembre 2015
Actualisation du référentiel Infraction Mobilier Urbain	17 décembre 2015

## Liste des référentiels Qualité de Service - Contrat 2011 - 2017

Mode	Type de défaut	Intitulé du référentiel	Référence du référentiel	Date de validation du document	N° Version
Métro	Infraction	Référentiel Infractions Stations Métro	Qualité_RéfInf_Métro_2011.01	27 novembre 2015	2
	Infraction	Référentiel Infractions Véhicules Métro	Qualité_RéfInf_Métro_2011.02	27 novembre 2015	2
	Propreté	Référentiel Propreté Stations Métro	Qualité_RéfProp_Métro_2011.03	27 novembre 2015	2
	Propreté	Référentiel Propreté Véhicules Métro	Qualité_RéfProp_Métro_2011.04	31 mars 2011	1
Tramway	Infraction	Référentiel Infractions Stations Tramway	Qualité_RéfInf_Tramway_2011.05	27 novembre 2015	2
	Infraction	Référentiel Infractions Véhicules Tramway	Qualité_RéfInf_Tramway_2011.06	27 novembre 2015	2
	Propreté	Référentiel Propreté Stations Tramway	Qualité_RéfProp_Tramway_2011.07	27 novembre 2015	2
	Propreté	Référentiel Propreté Véhicules Tramway	Qualité_RéfProp_Tramway_2011.08	27 novembre 2015	2
Bus	Infraction	Référentiel Infractions Véhicules Bus	Qualité_RéfInf_Bus_2011.09	27 novembre 2015	3
	Propreté	Référentiel Propreté Véhicules Bus	Qualité_RéfProp_Bus_2011.10	27 novembre 2015	2
	Infraction	Référentiel Signalétique intérieure Véhicules Bus	Qualité_RéfInf_SignBus_2011.22	27 novembre 2015	2
Mobiliers urbains	Infraction	Référentiel Infractions Mobiliers Urbains	Qualité_RéfInf_MobUrb_2011.11	17 décembre 2015	2
	Propreté	Référentiel Propreté Mobiliers Urbains	Qualité_RéfProp_MobUrb_2011.12	31 mars 2011	1
Services connexes	Infraction	Référentiel Infractions Handipole	Qualité_RéfInf_Hand_2011.13	18 mars 2011	1
	Propreté	Référentiel Propreté Handipole	Qualité_RéfProp_Hand_2011.14	18 mars 2011	1
	Infraction	Référentiel Infractions Kiosques d'informations, espaces services clients et services clientèle	Qualité_RéfInf_KInfo_2011.17	27 novembre 2015	3
	Propreté	Référentiel Propreté Kiosques d'informations	Qualité_RéfProp_KInfo_2011.18	31 mars 2011	1
	Infraction	Référentiel Infractions Parcs Relais, Parc Relais Citadine, Parking en Ouvrage et Vélopoles	Qualité_RéfInf_ParcPkOuvVélo_2011.19	31 mars 2011	1
	Propreté	Référentiel Propreté Parking en Ouvrage	Qualité_RéfProp_PkOuv_2011.20	31 mars 2011	1
Vélos	Infraction	Référentiel Infractions Vélos	Qualité_RéfInf_Vls_2011.24	14 février 2012	1
	Infraction	Référentiel Infractions Stations	Qualité_RéfInf_StatVls_2011.25	14 février 2012	1
	Infraction	Référentiel Infractions Abris Vélos	Qualité_RéfInf_Abrivélos_2015.02	27 novembre 2015	1
	Propreté	Référentiel Propreté Vélos	Qualité_RéfProp_Vls_2011.26	14 février 2012	1
	Propreté	Référentiel Propreté Stations	Qualité_RéfProp_StatVls_2011.27	14 février 2012	1
	Propreté	Référentiel Propreté Abris Vélos	Qualité_RéfProp_Abrivélo_2015.01	27 novembre 2015	1
Tous Modes	Infraction	Référentiel Réactivité	Qualité_RéfInf_Réact_2011.21	27 novembre 2015	2
	Infraction	Référentiel Habillement	Qualité_RéfInf_Habits_2011.23	21 décembre 2012	2