

## SOMMAIRE

- 1. Objet**
- 2. Définitions**
- 3. Domaine d'application**
- 4. Engagement de service**

## 1. Objet

---

Ce recueil a pour but d'exposer précisément les modalités de contrôles spécifiques au critère Réactivité. Tout défaut, soumis à l'obligation de réactivité, constaté une première fois lors d'un contrôle, voit sa pénalité initiale doublée si celui-ci n'a pas été pris en charge dans les délais contractuels.

Le délai de remise en état de l'item soumis à réactivité sera calculé sur la base de jours francs calendaires. Le délai de réactivité prend effet le lendemain du constat. La vérification de remise en conformité s'effectue le jour suivant la fin du délai contractuel de réactivité.

Exemple : Délai de réactivité une journée pour l'item Fonctionnement d'une porte sur le mode Bus.

- Cas d'un constat identifié le lundi : Si le constat est identifié le lundi à 15h00, la vérification de cette remise en état pourra être réalisée à partir de mercredi 15h00.

Le stade B9 est la phase d'avancement du Bon de Travail sous Mainta qui atteste de la réalisation des travaux.

Lors de la vérification sur place de la remise en conformité des éléments de réactivité identifiés en défaut sur les véhicules bus urbains et sous-traités, une demande par mail est adressée à la Direction Qualité et Développement Durable de Transpole avant 10h la veille du présent contrôle, en précisant les immatriculations des véhicules concernés.

La Direction Qualité et Développement Durable transmet en retour à Métropole Européenne de Lille avant 18h le même jour, l'affectation des bus sur le réseau le lendemain en précisant la ligne et l'amplitude horaire.

Pour la vérification de mise hors exploitation des véhicules métro, tramway et bus urbains et sous traités, l'ensemble des documents est transmis dans les 7 jours calendaires qui suivent la demande formulée par Métropole Européenne de Lille.

## 2. Définitions

---

Néant.

## 3. Domaine d'application

---

Ce recueil d'engagements est applicable aux stations et véhicules Métros et Tramways, aux véhicules Bus et aux points d'arrêts Bus.

## 4. Engagement de service

### 4.1. Mode Métro

#### 4.1.1. Stations Métro

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Entretien des poubelles : Absentes	5 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités
	Entretien des poubelles : Débordantes ou fermées	1 jour	Elément contrôlé sur place	2 pénalité
	Plan de réseau à jour	7 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités
	Absence du panneau général Métro / Tramway	7 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Fonctionnement d'un distributeur	2 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est vérifiable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum dans les délais impartis, le défaut de réactivité s'applique.</p>	20 pénalités
	Oblitérateur, composteur et valideur en panne	2 jours	<p>Ces dispositifs font l'objet d'un échange standard. La vérification de la remise en conformité de l'équipement déclaré en défaut est constatée sur place.</p> <p>Ces éléments sont applicables jusqu'à réception du système billettique</p>	16 pénalités
	Fonctionnement d'un moniteur d'information	2 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités

#### 4.1.2. Véhicules Métro

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Sellerie en mauvais état	7 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est vérifiable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités
	Revêtement de sol en mauvais état	7 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est vérifiable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Fonctionnement d'une porte	1 jour	<p>La remise en conformité de l'équipement est vérifiable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités

## 4.2. Mode Tramway

### 4.2.1. Stations Tramway

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Entretien des poubelles : Absentes	5 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités
	Entretien des poubelles : Débordantes ou fermées	1 jour	Elément contrôlé sur place	2 pénalité
	Défaut ou Absence de plan de réseau à jour	7 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités
	Absence du panneau général Métro / Tramway	7 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'un distributeur	2 jours	La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale. Si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum dans les délais impartis, le défaut de réactivité s'applique.	20 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Oblitérateur, composteur et valideur	2 jours	<p>Ces dispositifs font l'objet d'un échange standard. La vérification de la remise en conformité de l'équipement déclaré en défaut est constatée sur place.</p> <p>Ces éléments sont applicables jusqu'à réception du système billettique</p>	16 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information	2 jours	Elément contrôlé sur place	10 pénalités



#### 4.2.2. Véhicules Tramway

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Sellerie en mauvais état	7 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités
	Revêtement de sol en mauvais état	7 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est vérifiable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Défaut de fonctionnement d'une porte	1 jour	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'une girouette	1 jour	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information	2 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.</p>	10 pénalités

## 4.3. Mode Bus

### 4.3.1. Véhicules Bus Urbains

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Sellerie en mauvais état	7 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation est consultable sur le plan de parc Bus de l'unité concernée, disponible sur demande.</p>	10 pénalités
	Revêtement de sol en mauvais état	7 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation est consultable sur le plan de parc Bus de l'unité concernée, disponible sur demande.</p>	10 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Défaut de fonctionnement d'une porte	1 jour	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation est consultable sur le plan de parc Bus de l'unité concernée, disponible sur demande.</p>	10 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'une girouette	1 jour	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation est consultable sur le plan de parc Bus de l'unité concernée, disponible sur demande.</p>	10 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Défaut de fonctionnement d'une palette d'accessibilité des handicapés	3 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation est consultable sur le plan de parc Bus de l'unité concernée, disponible sur demande.</p>	20 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information	2 jours	<p>La remise en conformité de l'équipement est consultable dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale.</p> <p>Au bout du délai imparti, si l'équipement en défaut ne fait pas l'objet d'un bon de travail au stade d'avancement B9 minimum ou si le véhicule en défaut n'est pas mis hors exploitation, le défaut de réactivité s'applique.</p> <p>La vérification de la mise hors exploitation est consultable sur le plan de parc Bus de l'unité concernée, disponible sur demande</p>	10 pénalités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Oblitérateur, composteur et valideur	2 jours	<p>Ces dispositifs font l'objet d'un échange standard. La vérification de la remise en conformité de l'équipement déclaré en défaut est constatée sur place.</p> <p>Ces éléments sont applicables jusqu'à réception du système billettique</p>	16 pénalités

### 4.3.2. Véhicules Bus Sous Traités

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Sellerie en mauvais état	7 jours	Eléments contrôlés sur place. L'affectation des véhicules sur le réseau ou la vérification de la mise hors exploitation sera transmise sur demande.	10 pénalités
	Revêtement de sol en mauvais état	7 jours		10 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'une porte	1 jour		10 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'une palette d'accessibilité des handicapés	3 jours		20 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'une girouette	1 jour		10 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information	2 jours		10 pénalités
	Composteur, oblitérateur ou valideur en panne	2 jours		16 pénalités



#### 4.4. Mode Point d'arrêt

CRITERES	THEME	Délai de remise en conformité	Modalités de contrôle et de remise en état	Pénalités associées
Réactivité	Défaut de plan de réseau à jour	7 jours	Eléments contrôlés sur place	10 pénalités
	Absence de tête de poteau ou d'arrêt	7 jours		10 pénalités
	Défaut de n° de ligne (s) et destination	7 jours		6 pénalités
	Défaut de nom d'arrêt / nom de commune	7 jours		6 pénalités
	Défaut d'horaires lisibles	5 jours		20 pénalités
	Absence du panneau général point d'arrêt	7 jours		26 pénalités
	Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information	2 jours	Cet élément fait l'objet d'un contrat de maintenance avec le prestataire et n'est donc pas suivi dans l'application de gestion de maintenance patrimoniale. Cet élément est contrôlé sur place.	10 pénalités