

SOMMAIRE

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

1. Objet

Ce recueil présente l'ensemble des engagements de service pour les stations Tramway. Il a pour but d'exposer précisément les dispositions relatives au respect des critères qualité et aux thèmes associés ainsi que les pénalités applicables dans les cas d'une infraction constatée.

2. Définitions

Néant

3. Domaine d'application



Ce recueil d'engagements est applicable aux stations Tramway.

4. Engagements de service

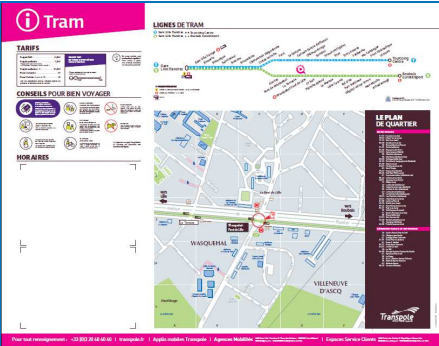
CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Identité du réseau	Respect de la charte graphique ou de la signalétique	Les stations portent les couleurs du réseau dans le respect de la charte graphique conformément à l'annexe 2 « Identité du réseau »	→ Non respect de la charte graphique ou de la signalétique : 2 pénalités
	Affichage	<p>L'affichage ne doit pas nuire à la visibilité de la signalétique et de manière générale à tout support d'information.</p> <p>Aucune publicité ni affichage de nature à porter atteinte à l'image du réseau, à la décence et l'ordre public, ne doit être apposé sur les zones réservées à l'information des usagers de Transpole de manière à ce qu'ils puissent être assimilés par ces derniers comme une information émanant de la Société Transpole.</p> <p>Exemple : affichage à caractère raciste...</p>	<p>→ Affichage sur la signalétique : 5 pénalités</p> <p>→ Affichage ou publicité troublant l'ordre public ou portant atteinte à l'image du réseau : 50 pénalités</p>
	Identification du personnel Transpole sur le réseau	Les agents en relation avec la clientèle doivent être dotés d'un uniforme conformément au référentiel habillement.	Défaut de port de l'uniforme : 2 pénalités

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Relation avec la Clientèle	Identification du personnel Transpole sur le réseau	Tout agent identifié comme appartenant au réseau de transport doit porter une tenue vestimentaire décente et en parfait état de propreté, conformément au référentiel habillement.	→ Tenue incorrecte : 1 pénalité
	Comportement du personnel	<p>Tout agent doit employer les formules de politesse d'usage : bonjour, au revoir, merci, s'il vous plaît.</p> <p>La courtoisie est impérative : les actes ou les paroles déplacées sont interdites 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.</p> <p>Le respect des lois et règlements en vigueur, notamment l'interdiction de fumer dans les lieux à usage de la clientèle</p> <p>La sollicitation ou l'acceptation, sous quelque prétexte que ce soit, d'une quelconque gratification des usagers est interdite.</p>	<p>→ Défaut de formule de politesse : 2 pénalités</p> <p>→ Défaut de civilité : 5 pénalités</p> <p>→ Usage du tabac : 10 pénalités</p> <p>→ Acceptation de gratification : 10 pénalités</p>

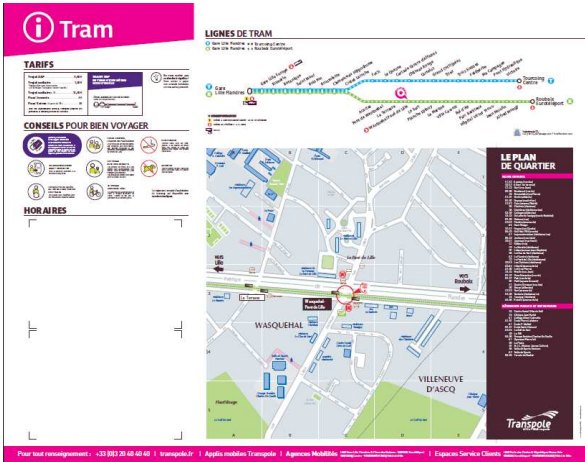
CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
<p>Disponibilité des équipements</p>	<p>Aménagements Stations</p>	<p>Transpole assure le maintien en bon état de fonctionnement des stations composant le réseau de transport.</p> <p>Pour les stations aériennes, il est obligatoire d'avoir pour chaque sens de ligne en parfait état de marche au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un distributeur de titre et son rendu monnaie. ▪ un composteur ou valideur. ▪ un moniteur d'information <p>Pour les stations souterraines, il est obligatoire d'avoir en parfait état de marche au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un distributeur de titre et son rendu monnaie. ▪ un composteur ou valideur. ▪ un moniteur d'information pour chaque sens de ligne <p>Pour les stations qui en sont équipées, les bornes d'appel d'urgence, les ascenseurs et les escaliers roulants sont en état de marche.</p>	<p>→ Défaut de fonctionnement d'un distributeur * : 10 pénalités</p> <p>→ Composteur en panne* : 8 pénalités</p> <p>→ Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information* : 5 pénalités</p> <p>→ Défaut de fonctionnement d'un ascenseur : 10 pénalités</p> <p>→ Défaut de fonctionnement d'un escalier roulant : 10 pénalités</p> <p>→ Défaut de fonctionnement d'une borne d'appel d'urgence : 20 pénalités</p> <p><i>* : Défaut soumis au critère Réactivité</i></p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Disponibilité des équipements	Aménagements Stations	<p>Les poubelles sont présentes à leur emplacement réservé.</p> <p>En période « hors Vigipirate », des corbeilles de récupération destinées prioritairement aux journaux gratuits doivent être placées à proximité des racks à journaux. En période « Vigipirate » au moins une corbeille de récupération est présente par station. Son emplacement privilégié est proche d'une poubelle.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>Exemples de corbeilles de récupération.</p>	<p>→ Absence d'une poubelle*: 5 pénalités</p> <p><i>* : Défaut soumis au critère Réactivité</i></p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Propreté	Poubelles	<p>Les poubelles doivent être en permanence utilisables par les voyageurs. Elles ne doivent pas être fermées, sauf en cas de disposition sécuritaire. Elles ne doivent pas déborder.</p> <p>Une poubelle est considérée débordante quand elle est remplie de déchets et qu'il n'est plus possible de mettre un déchet supplémentaire dans la poubelle (cf. ci-dessous).</p> <p>Un déchet coincé dans l'ouverture de la poubelle (exemple : journal) n'entraîne pas de défaut (cf. ci-dessous) sauf si le sac plastique n'est pas correctement ouvert.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>EX : Poubelle Conforme</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Poubelle Non Conforme</p> </div> </div>	<p>→ Défaut d'entretien d'une poubelle (fermée ou débordante) * : 1 pénalité</p> <p><i>* : Défaut soumis au critère Réactivité</i></p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
<p>Information des voyageurs</p>	<p>Informations permanentes</p>	<p>L'information des voyageurs doit permettre à l'ensemble des usagers de se repérer dans l'espace et d'obtenir tout renseignement utile pour voyager dans des conditions optimales.</p> <p>Dans toutes les stations, il est affiché :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nom d'arrêt, • Les plans de réseau à jour, • La signalétique relative aux directions desservies. • Un panneau général reprenant les tarifs, les horaires, le thermomètre de ligne et les pictogrammes rappelant les consignes d'exploitation  <p>Le règlement d'utilisation est disponible aux terminus des lignes (Gare Lille Flandres, Eurotéléport et Tourcoing centre).</p> <p>Dans les stations souterraines sont présents, les éléments de signalétique indiquant les sorties, les ascenseurs, l'obligation de valider et pour la station Gare Lille Flandres les lignes de démarcation correspondantes.</p>	<p>→ Défaut de nom d'arrêt : 3 pénalités</p> <p>→ Défaut de plan de réseau à jour : 5 pénalités</p> <p>→ Défaut de repérage de l'arrêt sur le plan: 3 pénalités</p> <p>→ Absence du panneau général métro et tramway: 5 pénalités</p> <p>→ Défaut de signalétique (sorties, quais, lignes, directions, ascenseurs) : 5 pénalités</p> <p>→ Défaut d'indication de l'obligation de valider et/ou de matérialisation de la ligne de démarcation: 10 pénalités</p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
<p>Information des voyageurs</p>	<p>Informations dynamiques</p>	<p>Les moniteurs affichent des informations en temps réel et conformes à l'état de l'exploitation.</p> <p>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...) :</p> <p>Transpole 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.</p> <p>Lors de situation perturbée, prévisible au moins 48 heures à l'avance, Transpole 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.</p> <p>Si les perturbations sont inopinées, Transpole informe la clientèle par tous moyens et notamment par l'intermédiaire des moniteurs d'information ou tout autre dispositif prévu à cet effet.</p> <p>Tout affichage événementiel est retiré dans les 7 jours calendaires suivant l'événement.</p> <p>Lors du changement de période, les informations modifiées (plan de réseau, horaires...) sont posées au plus tôt 7 jours calendaires avant la date du changement.</p>	<p>→ Erreur d'indication sur un moniteur d'information : 10 pénalités</p> <p>→ Défaut d'information par les agents du Fermier : 2 pénalités</p> <p>→ Défaut d'information de situation perturbée modes métro et tramway : 10 pénalités</p> <p>→ Non retrait d'un affichage événementiel dans les délais prévus : 1 pénalité</p> <p>→ Non respect du délai pour les changements d'horaires par constat : 1 pénalité</p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Sécurisation du réseau	Ambiance	<p>Les consignes issues des règlements d'utilisation et d'exploitation font l'objet d'un rappel systématique par affichage de pictogrammes</p>  <p>Transpole s'assure que l'ensemble des éléments de vidéo protection fixes, et de communication sont, en permanence, opérationnels.</p>	<p>→ Défaut d'affichage d'un pictogramme rappelant les consignes : 3 pénalités</p> <p>→ Défaut de fonctionnement d'un matériel de vidéo protection : 10 pénalités</p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Sécurisation du réseau	Ambiance	<p>Dans les stations souterraines, le défaut est avéré dans les ascenseurs dès lors que plus de 50 % des luminaires des cabines sont hors services.</p> <p>Transpole 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. Le parcours client comprend le trajet en rames en interstations et la vérification en stations (sur les quais et dans les espaces d'accueil et de circulation).</p>	<p>→ Défaut de fonctionnement de l'éclairage de cabine par ascenseur : 5 pénalités</p> <p>→ Défaut de visibilité des agents mode Tramway : 10 pénalités</p>