

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 rames de Tramway. Il a pour but d'exposer précisément les dispositions relatives aux respects 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


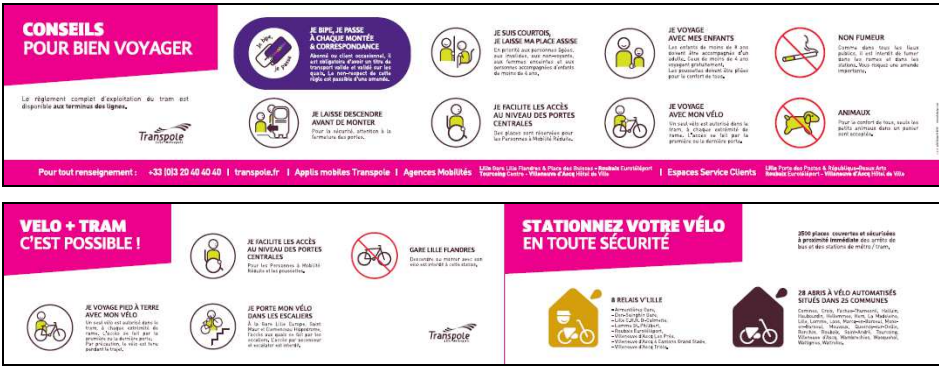
Ce recueil d'engagements est applicable aux véhicules Tramway.

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 véhicules 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>La présence de toute personne étrangère au réseau dans la cabine de conduite des véhicules est strictement interdite. Les personnes ayant un signe distinctif comme uniforme, chasuble, brassard Transpole sont tolérées dans la cabine du conducteur.</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> <p>→ Présence d'une personne non habilitée dans la cabine de conduite du tramway : 5 pénalités</p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Disponibilité des équipements	Aménagements Rames	<p>Transpole assure le maintien en bon état de fonctionnement des véhicules composant le réseau de transport.</p> <p>De manière générale, les selleries, garnitures de parois et le revêtement de sol des véhicules sont en bon état :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 décolle 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, valideurs, sièges, etc.) à leur support (sol, paroi, plafond). Ils ne doivent présenter aucun danger pour les usagers du fait de leur état. <p>Les portes et les moniteurs d'information fonctionnent.</p> <p>Les girouettes avant et arrière sont en état de marche, même lors de la régulation aux terminus.</p>	<p>→ Sellerie en mauvais état * : 5 pénalités</p> <p>→ Garniture des parois en mauvais état : 5 pénalités</p> <p>→ Revêtement de sol en mauvais état * : 5 pénalités</p> <p>→ Anomalie sur élément de fixation : 5 pénalités</p> <p>→ Fonctionnement d'un moniteur d'information ou dièdre * : 5 pénalités</p> <p>→ Défaut de fonctionnement d'une porte * : 5 pénalités</p> <p>→ Défaut de fonctionnement d'une girouette * : 5 pénalités</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> <ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule dispose sur chacun des panneaux latéraux des informations et dispositifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Thermomètre de ligne  ▪ Pictogrammes rappelant les consignes d'utilisation ▪ Une partie du règlement d'utilisation du réseau  	<ul style="list-style-type: none"> → Défaut de plan de ligne à l'intérieur d'un véhicule : 5 pénalités → Défaut d'affichage d'un pictogramme rappelant les consignes : 3 pénalités → Défaut d'affichage de la partie de règlement d'utilisation relative aux sanctions applicables en cas de fraude : 1 pénalité → Défaut de plan de réseau à jour : 5 pénalités

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
<p>Information des voyageurs</p>	<p>Informations dynamiques</p>	<p>Lorsque la rame arrive à quai, un message sonore informe l'utilisateur de la station accostée.</p> <p>Les girouettes avant et arrière portent les indications de destination.</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>Tout affichage événementiel est retiré dans les 7 jours calendaires suivant l'événement.</p> <p>Le plan de réseau, à jour, est affiché dans les cadres prévus à cet effet.</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>Dans les véhicules équipés, les moniteurs d'information affichent, en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation.</p>	<p>→ Défaut de message sonore informant du nom d'arrêt : 1 pénalité</p> <p>→ Erreur d'indication sur une girouette : 10 pénalités</p> <p>→ Défaut d'information par les agents du Fermier : 2 pénalités</p> <p>→ Non retrait d'un affichage événementiel dans les délais prévus : 1 pénalité</p> <p>→ Erreur d'indication sur un moniteur d'information : 10 pénalités</p>

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Confort des usagers	Conduite	Le conducteur doit adopter une conduite souple, quelles que soient les conditions de circulation. Le défaut est constaté lorsque les virages sont effectués à vitesse excessive ou lorsque les accélérations, décélérations et freinages sont fréquents, brutaux pouvant ainsi occasionner le déséquilibre des passagers debout de même que l'inconfort des personnes assises.	Conduite anormalement brutale ou saccadée : 5 pénalités

CRITERES	THEME	Périmètre d'action Niveau d'exigence	Pénalités associées
Sécurisation du réseau	Ambiance	<p>Les consignes issues des règlements d'utilisation font l'objet d'un rappel systématique par affichage de pictogrammes.</p>  <p>Transpole s'assure que l'ensemble des éléments de vidéo protection embarqués, et de communication sont, en permanence, opérationnels.</p> <p>Transpole veille au bon état de l'éclairage des véhicules : le défaut est avéré dès lors que deux luminaires, en vis à vis ou consécutifs, sont hors service.</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> <p>→ Défaut de fonctionnement de l'éclairage par véhicule : 5 pénalités</p>