

SOMMAIRE

1. Objet

2. Définitions

3. Domaine d'application

4. Engagements de service

4.1 Stations de Surface

4.2 Stations Souterraines

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE



Mode Tramway – Propreté Stations de Surface et Souterraines

1. Objet

Ce recueil présente les engagements de service pour les stations Tramway dans le cadre du critère Propreté. Il a pour but d'exposer les niveaux d'acceptabilité de ce critère (Conformité – Non conformité en exploitation et conformité en début d'exploitation pour les items concernés par une prestation de nettoyage pendant la nuit) ainsi que les pénalités applicables dans le cas du non respect des dispositions établies.

2. Définitions

Néant.

3. Domaine d'application

Ce recueil d'engagements est applicable aux stations Tramway.

SOMMAIRE

1. Objet

2. Définitions

3. Domaine d'application

4. Engagements de service

4.1 Stations de Surface

4.2 Stations Souterraines

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté du sol

Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est admis notamment la présence de quelques déchets au sol, de traces.

Par exemple, en cas d'intempérie, il est toléré des traces de pas humides ou de sel (neige).

Commentaires : Par exemple, Nid à poussière, accumulation importante de déchets, encrassement important.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté des sièges

Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis des traces d'usage.

Commentaires : Par exemple, Présence de nids à poussières, de tags, autocollants ou de déchets en quantité importante.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté des parois



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques traces d'usage.

Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté des composteurs



Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques traces d'usage.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Présence de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté des distributeurs



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures, griffures ne gênant pas la lisibilité.

Commentaires : Par exemple, Présence de chewing-gums, de tags ou autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté du dispositif SIV



Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis des traces d'usage.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté de la vitrierie

Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques traces.

Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence importante de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté de la signalétique



Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté du plafond et de l'éclairage



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté des poubelles

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.1 Stations de surface -Item Propreté des espaces publicitaires



Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

SOMMAIRE

1. Objet

2. Définitions

3. Domaine d'application

4. Engagements de service

4.1 Stations de Surface

4.2 Stations Souterraines

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté du sol

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis la présence de quelques déchets au sol, de traces.

Par exemple, en cas d'intempéries, il est toléré des traces de pas humides ou de sel (neige).

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Nids à poussière, accumulation importante de déchets, encrassement important.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des ascenseurs

Conforme en début d'exploitation



Commentaires : Il ne demeure notamment aucun déchet au sol ou traces.

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques papiers, salissures, traces de pas.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Nids à poussière anciens, matières sur le sol, présence importante de tags ou autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des composteurs



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques traces d'usage.

Commentaires : Par exemple, Présence de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des distributeurs



Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures griffures ne gênant pas la lisibilité.

Non Conforme en exploitation



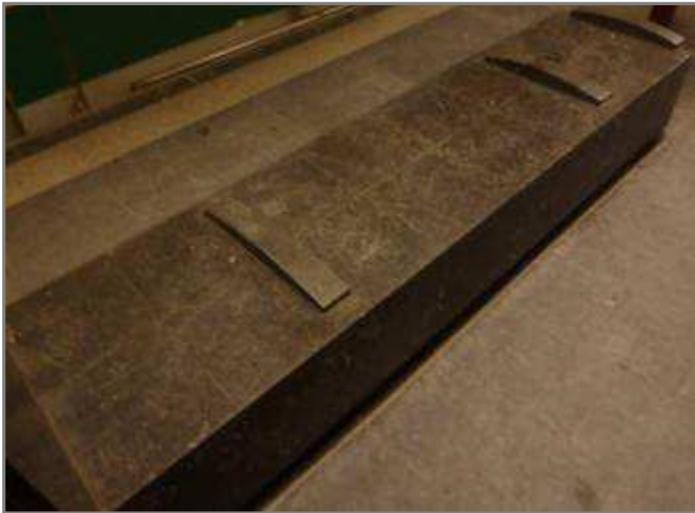
Commentaires : Par exemple, Présence de chewing-gums, de tags ou autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des sièges



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis des traces d'usage.

Commentaires : Par exemple, Présence de nids à poussières, de tags, autocollants ou de déchets en quantité importante.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des escaliers fixes

Conforme en début d'exploitation



Commentaires : Il ne demeure notamment aucune salissure ou déchet.

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Présence de nids à poussières, d'amas de déchets, de graffitis ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des escaliers roulants (marches/plaques palières)

Conforme en début d'exploitation



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il ne demeure aucune salissure ou déchet notamment

Commentaires : Il est admis quelques salissures.

Commentaires : Présence importante de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des B.A.U. et mobilier (y compris SIV)

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis des traces d'usage.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des portes d'accès



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis des traces d'usage.

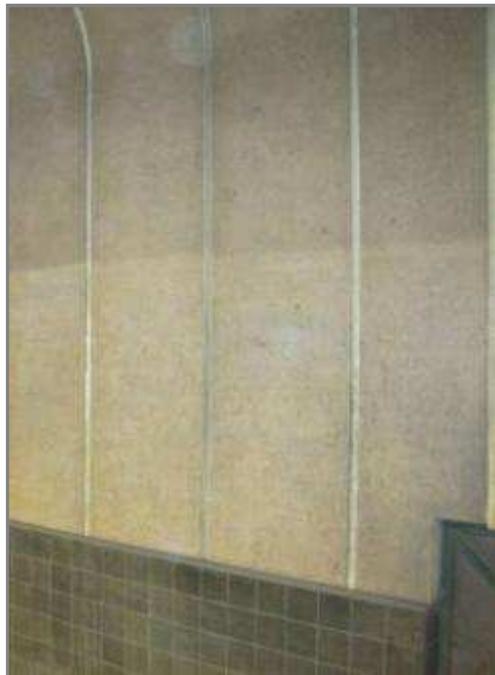
Commentaires : Par exemple, Encrassement important par la présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des murs - pylônes



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques traces d'usage.

Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté de la signalétique



Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des caméras

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d' autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des espaces publicitaires et commerciaux



Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté de l'éclairage

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères.

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4.2 Stations souterraines- Item Propreté des crosses escaliers mécaniques

Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis quelques traces d'usage.

Commentaires : Par exemple, Encrassement important, présence de nids à poussière, de tags ou d'autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

Annexe A



Evaluation du niveau de propreté (1/2)

Les contrôles de propreté sont réalisés à partir des fiches de contrôle suivantes :

→ Pour les stations de surface :

<u>2. Station de surface</u>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des sièges	15			
propreté des parois	10			
propreté des valideurs	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			
total	100			

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

Annexe B



Evaluation du niveau de propreté (2/2)

→ Pour les stations souterraines

3. Station souterraine	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des ascenseurs	10			
propreté des valideurs	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			
total	100			
*items aléatoires : points déjà accordés en cas d'absence				

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

Annexe C



Systeme de pénalisation

Pour chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, chaque fiche totalisant 100 points.

Pour chaque fiche de propreté, 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 :

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