

SOMMAIRE

1. Objet

2. Définitions

3. Domaine d'application

4. Engagements de service

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

Mode Tramway – Propreté Véhicule Tramway



1. Objet

Ce recueil présente les engagements de service pour les véhicules Tramway dans le cadre du critère Propreté.

Il a pour but d'exposer les niveaux d'acceptabilité de ce critère (Niveaux acceptables à la sortie du dépôt et en exploitation et Niveau inacceptable) 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 véhicules Tramway.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté du sol



En sortie de dépôt



Commentaires : Aucun déchet ne subsiste. La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.

Conforme en exploitation



Commentaires : Il est notamment admis la présence de traces, de poussières et de déchets en quantité limitée.

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

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Accumulation de déchets, présence de nids de poussières et d'encrassements importants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté des sièges



En sortie de dépôt



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Aucun déchet, autocollants ni poussière ne sont visibles. La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.

Commentaires : Il est notamment admis quelques salissures légères ne gênant pas la position assise.

Commentaires : Par exemple, Présence de graffitis, de salissures excessives de l'assise.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté des barres et poignées de maintien



En sortie de dépôt



Commentaires : Aucune trace n'est visible. Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

Conforme en exploitation



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

Non Conforme en exploitation



Commentaires : Par exemple, Présence de tags, autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté des portes



En sortie de dépôt



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : La présence de traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée. Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

Commentaires : Quelques traces légères, projections sont notamment tolérées.

Commentaires : Par exemple, Présence importante de tags, autocollants.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté de la vitrerie



En sortie de dépôt



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

Les tags à l'acide et les gravures sont tolérés en quantité limitée pour les véhicules filmés.

Un encrassement extérieur important est toléré en cas de température \leq à 4°C.

Commentaires : Quelques traces légères, projections sont admises.

Les tags à l'acide et les gravures sont tolérés en quantité limitée pour les véhicules filmés.

Un encrassement extérieur important est toléré en cas de température \leq à 4°C.

Commentaires : Par exemple, Présence importante d'autocollants, tags.

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté des parois



En sortie de dépôt



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.

Commentaires : Quelques traces légères, projections et gravures sont notamment admises mais ne nuisent pas à l'aspect.

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

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté de la carrosserie



En sortie de dépôt



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.

Un encrassement important est toléré en cas de température \leq à 4°C.

Commentaires : Quelques projections sont notamment admises.

Un encrassement important est toléré en cas de température \leq à 4°C.

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

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté du revêtement du plafond



En sortie de dépôt



Commentaires : La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.
Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

Conforme en exploitation



Commentaires : Quelques traces de salissures sont notamment admises.

Non Conforme en exploitation



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

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté des panneaux d'information statique et signalétique



En sortie de dépôt



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.

Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

Commentaires : Quelques traces de salissures sont notamment admises mais ne nuisant pas à la lecture.

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

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté des luminaires



En sortie de dépôt



Conforme en exploitation



Non Conforme en exploitation



Commentaires : La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.

Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

Commentaires : Quelques traces ne nuisant pas à la luminosité sont notamment admises.

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

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

4. Engagements de service -Item Propreté du dispositif SIV



En sortie de dépôt



Commentaires : La présence de quelques traces ne relevant pas du nettoyage est tolérée.

Il ne demeure pas de spectre de tags ou de trace d'autocollants.

Conforme en exploitation



Commentaires : Quelques traces de salissures ou gravures sont notamment admises mais ne nuisant pas à la lecture.

Non Conforme en exploitation



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

REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE

Annexe A



Evaluation du niveau de propreté

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

→ Pour les rames de tramway :

MODE TRAMWAY				
1. Véhicule	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	15			
propreté des sièges	15			
propreté des barres et poignées de maintien	10			
propreté des portes	10			
propreté de la vitrerie	10			
propreté des parois	10			
propreté de la carrosserie	10			
propreté du revêtement du plafond	5			
propreté des panneaux d'information statique et signalétique	5			
propreté des luminaires	5			
*propreté du dispositif SIV	5			
total	100			
*item aléatoire : points déjà accordés en cas d'absence				

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 obtenues / 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