

CONCESSION  
DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS  
URBAINS DE PERSONNES  
DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n° 18

**Dispositif qualité**

# **SOMMAIRE**

<b>I – OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE.....</b>	<b>5</b>
I.1 - OBLIGATIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES MODES ET SERVICES.....	5
I.1.1 - Ponctualité – régularité.....	5
I.1.2 - Identité du réseau.....	5
I.1.3 - Relations avec la clientèle et confort des usagers.....	6
I.1.4 - Disponibilité des équipements.....	6
I.1.5 - Propreté.....	7
I.1.6 - Information des voyageurs.....	7
I.1.7 - Sécurisation du réseau et lutte contre la fraude.....	8
I.1.7.1 - Dispositif de sécurisation.....	8
I.1.7.2 - Lutte contre la fraude.....	9
I.1.8 - Réactivité.....	10
I.2 - OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES À CHACUN DES MODES ET SERVICES.....	13
I.2.1 - Métro.....	13
I.2.1.1 - Régularité.....	13
I.2.1.2 - Disponibilité des équipements.....	14
I.2.1.3 - Information des voyageurs.....	15
I.2.1.4 - Propreté.....	16
I.2.1.5 - Sécurisation du réseau.....	16
I.2.2 - Tramway.....	16
I.2.2.1 - Régularité.....	16
I.2.2.2 - Relations avec la clientèle et confort des usagers.....	17
I.2.2.3 - Disponibilité des équipements.....	17
I.2.2.4 - Information des voyageurs.....	18
I.2.2.5 - Propreté.....	19
I.2.2.6 - Sécurisation du réseau.....	19
I.2.3 - Bus.....	19
I.2.3.1 - Ponctualité.....	19
I.2.3.2 - Identité du réseau.....	21
I.2.3.3 - Relations avec la clientèle et confort des usagers.....	21
I.2.3.4 - Disponibilité des équipements.....	23
I.2.3.5 - Information des voyageurs.....	23
I.2.3.6 - Propreté.....	25
I.2.3.7 - Sécurisation du réseau.....	25
I.2.4 - Vélos.....	25
I.2.4.1 - Vélo Libre Service (VLS).....	25
I.2.4.2 - Abris Vélos.....	26
I-2-5 Services connexes.....	27
I.2.5.1 - Ponctualité.....	27
I.2.5.2 - Identité du réseau.....	27
I.2.5.3 - Relations avec la clientèle.....	27
I.2.5.4 - Propreté.....	28
I.2.5.5 - Disponibilité des équipements.....	28
I.2.5.6 - Information des voyageurs.....	28
<b>II- CONTRÔLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS PAR LE CONCESSIONNAIRE.....</b>	<b>30</b>
II.1 - INDICES TRANSMIS PAR LE CONCESSIONNAIRE.....	30
II.1.1 - Indices de ponctualité bus.....	30
II.1.2 - Indices de régularité métro et tramway.....	30
II.1.3 - Indices relatifs à la sécurisation.....	30
II.2 - CONTRÔLES SELON LE PRINCIPE « CLIENT MYSTÈRE ».....	30
II.2.1 - Volume mensuel de mesures de contrôle.....	31
II.2.2 - Déroulement des contrôles.....	31
II.2.3 - Transmission des résultats.....	32
<b>III- PENALITES.....</b>	<b>33</b>
III-1 PÉNALITÉS RELATIVES AU NON RESPECT DES EXIGENCES CONTRACTUELLES.....	33
III.1.1 - Ponctualité / régularité.....	33
III.1.1.1 - Indices de régularité du métro.....	33
III.1.1.2 - Indices de régularité du tramway.....	33
III.1.1.3 - Concernant les indices de ponctualité du bus.....	33
III.1.1.4 - Ponctualité des services à la demande.....	34

III.1.2 - Propreté .....	34
III.1.2.1 - Pour les stations, parkings en ouvrage, kiosques et véhicules.....	34
III.1.2.2 - Pour les points d'arrêt, stations vélos, Vélos Libre Service, Vélos Longue Durée et abris Vélos.....	34
III.1.3 - Infractions.....	34
III.1.3.1 - Identité du réseau.....	35
III.1.3.3 - Disponibilité des équipements.....	36
III.1.3.4 - Information des voyageurs.....	37
III.1.3.5 - Sécurisation du réseau.....	38
III.1.3.6 - Réactivité.....	38
III.2.1 - Indicateurs relatifs à la qualité.....	39
III.2.1.1 - Ponctualité- régularité.....	40
III.2.1.2 - Infractions et propreté.....	40
III.2.2 - Indicateurs relatifs à la lutte contre la fraude.....	42
III.2.2.1 - Taux de contrôles fraude et de recouvrement des amendes.....	42
III.2.2.2 - Taux de fraude.....	44

## **ANNEXES :**

- Fiches de contrôle de la propreté.....	42
- Référentiels Qualité.....	49

La présente annexe vise à définir, conformément aux stipulations des articles III-1-3, V-4 et V-5 du contrat de concession :

- Les obligations du Concessionnaire en termes de qualité ;
- Les éléments constitutifs du contrôle en matière de qualité exercé par l'Autorité concédante ;
- Les dispositions applicables en cas de non-respect de ces obligations.

Ce dispositif traduit la volonté de l'Autorité concédante de mettre en place une démarche commune de qualité du service visant directement la satisfaction des besoins de la clientèle et contribuant à atteindre les objectifs du contrat de concession.

La qualité du service s'organise autour de huit critères principaux :

- La ponctualité – régularité ;
- L'identité du réseau ;
- Les relations avec la clientèle et le confort des usagers ;
- La disponibilité des équipements ;
- La propreté ;
- L'information des voyageurs ;
- La sécurisation du réseau ;
- La réactivité.

Les éléments et les méthodes de contrôle correspondant à chacun de ces critères sont définis dans le présent document. Ils sont mis à jour, dès lors que de nouvelles obligations apparaissent dans le cadre de l'exploitation.

L'Autorité concédante se réserve le droit de contrôler, à tout moment, et sur l'ensemble du réseau, l'application des normes de qualité et de sécurité et de sanctionner le non-respect de celles-ci selon les principes définis ci-dessous.

Plus globalement, le Concessionnaire doit mettre en place une démarche de qualité basée sur la relation avec le client. Celle - ci doit s'appuyer sur l'engagement de qualité du Concessionnaire auprès des usagers mais aussi organiser l'écoute et le dialogue avec le client. A ce titre, le Concessionnaire communiquera dans des conditions à déterminer avec l'Autorité concédante sur les résultats de la qualité.

Par ailleurs, une attention particulière sera apportée à l'accessibilité, la sécurisation et à la lutte contre la fraude.

# **I – OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE**

## **I.1 - Obligations communes à l'ensemble des modes et services**

Il est défini, pour chaque critère, des obligations communes applicables à l'ensemble des modes et services constituant le réseau de transport, à savoir :

### **I.1.1 - Ponctualité – régularité**

Le Concessionnaire respecte les dispositions prévues dans les plans de production en vigueur, objets de l'annexe 17 « Offre de transport des lignes régulières » du contrat de concession.

En cas d'interruption prolongée du trafic, le Concessionnaire met en place les mesures de substitution permettant de prendre en charge l'ensemble des usagers des transports, y compris les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

### **I.1.2 - Identité du réseau**

Le Concessionnaire applique les dispositions de la charte graphique telles que définies dans l'annexe 2 « Identité du réseau » du contrat de concession.

Ainsi, les véhicules, points d'arrêts et tout autre équipement portent les couleurs du réseau dans le respect de la charte graphique susvisée.

La conception et les décisions éventuelles de modifications de l'identité du réseau sont de la compétence de l'Autorité concédante. Le Concessionnaire est chargé de la mise en œuvre de ces décisions.

Le Concessionnaire s'assure qu'aucune publicité, aucun affichage n'est de nature à porter atteinte à l'image du réseau, à la décence et à l'ordre public.

L'affichage ne doit pas nuire à la visibilité de la signalétique et de manière générale à tout support d'information.

Sauf dérogation expresse et préalable de l'Autorité concédante, les agents du Concessionnaire, en relation avec la clientèle, doivent être dotés d'un uniforme.

Dans tous les cas et à tout moment, les personnels doivent pouvoir attester de leur qualité d'agent du Concessionnaire par la présentation d'une pièce justificative.

### I.1.3 - Relations avec la clientèle et confort des usagers

Tout agent identifié comme appartenant au réseau de transport doit respecter les obligations suivantes :

- Le port d'une tenue vestimentaire décente et en parfait état de propreté ;
- L'emploi des formules de politesse d'usage : bonjour, au revoir, merci, s'il vous plaît ;
- Le respect des lois et règlements en vigueur, notamment l'interdiction de fumer dans tous les lieux et véhicules ouverts à la clientèle, y compris au moyen de dispositifs électromécanique ou électronique générant un aérosol destiné à être inhalé ;
- La sollicitation ou l'acceptation, sous quelque prétexte que ce soit, d'une quelconque gratification des usagers est interdite ;
- La courtoisie est impérative même dans les situations les plus délicates ; les actes ou les paroles déplacées sont interdits.

Le Concessionnaire veille en permanence à garantir, sur l'ensemble du réseau, une qualité de confort optimale pour l'utilisateur, quelles que soient les conditions d'exploitation.

Les obligations, en la matière, s'appliquent à la fois à la prise en charge de l'utilisateur et à la qualité de son voyage.

Une attention particulière est portée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

### I.1.4 - Disponibilité des équipements

Le Concessionnaire assure, en permanence, le maintien en bon état de fonctionnement, de tous les équipements constitutifs du réseau de transport.

Dans la zone clientèle, les équipements sont présents à leurs emplacements prévus. Le mauvais état d'un équipement est constaté lorsque son niveau de dégradation le rend incompatible avec une mise en exploitation.

De manière générale, les selleries, garnitures de parois et le revêtement de sol des véhicules sont en bon état, ainsi,

- 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 décollent 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.

Concernant les véhicules, l'ensemble des portes fonctionne.

Concernant les stations, les poubelles sont présentes à leur emplacement réservé.

L'Autorité concédante se réserve la possibilité d'intégrer des équipements nouveaux ou de moderniser les équipements existants. Elle détermine, pour ceux-ci, les objectifs de qualité nécessaires à leur bon fonctionnement.

#### I.1.5 - Propreté

La propreté se constate en un lieu donné, à un moment donné et peut s'apprécier, à tout moment, sur l'ensemble du réseau.

Il importe de tendre vers une propreté maximale, tenant compte des contraintes de circulation liées à l'importance du trafic, sachant que la propreté concourt, de façon subjective, au sentiment de sécurité qu'éprouve l'utilisateur circulant sur le réseau.

Ainsi, il convient de s'assurer à la fois :

- Qu'avant mise à disposition du public, la propreté est acquise ;
- Qu'en cours d'exploitation, la propreté est satisfaisante.

Les poubelles doivent en permanence être utilisables par les usagers. En conséquence, celles-ci sont ouvertes (sauf disposition sécuritaire particulière) et non débordantes.

Les graffitis, tags et inscriptions doivent systématiquement et rapidement être traités avec les procédés les plus performants et sans laisser apparaître de spectre après nettoyage.

La suppression de tout affichage sauvage doit intervenir dès identification par le Concessionnaire.

Pour les véhicules, le Concessionnaire met en œuvre les moyens suffisants permettant de donner une image de qualité du réseau. Pour cela, il s'engage à :

- Effectuer un nettoyage courant de fréquence journalière ;
- Assurer, autant que nécessaire, le ramassage des déchets et en particulier des journaux se trouvant dans les véhicules en cours d'exploitation.

#### I.1.6 - Information des voyageurs

L'information des voyageurs doit permettre à l'ensemble des usagers, en particulier aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, de préparer leur déplacement, de se repérer dans l'espace et d'obtenir tout renseignement utile pour voyager dans des conditions optimales.

Les agents du Concessionnaire, 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...).

Les informations présentes sur les sites internet et les applications mobiles doivent être à jour et conformes à l'état de l'exploitation.

Le Concessionnaire 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 et les outils issus des technologies d'information et de communication (sites internet, applications mobiles, ...) à sa disposition pour diffuser le plus largement possible l'état des perturbations et les moyens de substitution mis en œuvre.

Tout affichage événementiel est retiré dans les 7 jours calendaires suivant l'événement.

Lors de modifications, les nouveaux horaires, les tarifs et les plans de réseau ne peuvent être affichés plus d'une semaine avant leur application.

Le Concessionnaire est chargé de l'organisation de la signalétique. A ce titre, il peut effectuer toute modification qui lui semblerait de nature à faciliter les déplacements des usagers pour accéder au réseau, tant des transports guidés que des transports non guidés.

Il est précisé que les évolutions relatives à l'information des voyageurs issues de l'annexe 31 « Information des voyageurs » pourront être intégrées dans le cadre du dispositif qualité objet de la présente annexe.

#### I.1.7 - Sécurisation du réseau et lutte contre la fraude.

La sécurité du réseau et la lutte contre le sentiment d'insécurité concernent à la fois la qualité des matériels, l'information de l'utilisateur, la présence humaine et la lutte contre la fraude.

##### I.1.7.1 - Dispositif de sécurisation

Les équipements liés au dispositif de sécurisation du réseau mis en place ou à intervenir doivent faire l'objet d'une attention particulière de la part du Concessionnaire. Tout signalement d'acte de vandalisme doit donner lieu à un dépôt de plainte par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire doit veiller à l'application des règlements d'utilisation et des règlements d'exploitation visés à l'article III.15 du contrat de concession. Toute infraction relevée, par les agents habilités, doit faire l'objet de la sanction appropriée.

Les consignes issues des règlements d'utilisation et d'exploitation, visés ci-dessus, font l'objet d'un rappel systématique par affichage de pictogrammes dans les lieux affectés à l'exploitation.

Le Concessionnaire s'assure que l'ensemble des éléments de vidéo protection, fixes ou embarqués, et de communication sont, en permanence, opérationnels.

Le Concessionnaire veille au bon état de l'éclairage des véhicules, des stations, des abris Vélos et des surfaces commerciales et publicitaires.



Concernant les véhicules, le défaut est avéré dès lors que deux luminaires, en vis à vis ou consécutifs, sont hors service.

Pour les ascenseurs et les abris à vélos, le défaut est avéré dès lors que plus de 50 % des luminaires sont hors service.

Le Concessionnaire veille à garantir la plus grande visibilité des personnels affectés à l'exploitation et à la sécurisation du réseau par :

- la présence d'agents identifiés comme appartenant au réseau, notamment par le port d'un uniforme spécifique selon les catégories de personnel,
- le gardiennage sans interruption, pendant les heures d'ouverture, des parcs relais, pôles d'échanges et Relais V'Lille mentionnés au Contrat de concession.

Le Concessionnaire met en œuvre les moyens techniques et humains permettant d'intervenir sur l'ensemble du réseau des transports, à toute heure et en tout lieu, dans le délai le plus court, après appel reçu au poste central d'assistance.

En tout état de cause, la moyenne mensuelle de ces délais d'intervention ne peut être supérieure à 5 mn.

#### 1.1.7.2 - Lutte contre la fraude

Le Concessionnaire met en place tous les dispositifs permettant une baisse significative de la fraude, notamment il agit sur l'axe répressif mais également préventif.

Ainsi, il met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de respecter les taux de contrôle, de fraude et de recouvrement des amendes tels que définis ci-dessous, conformément aux dispositions définies à l'annexe 26 « Sécurisation – Lutte contre la fraude – Prévention de la Délinquance » du contrat de concession

##### Taux de contrôle de la fraude

Le contrôle de la fraude est assuré par le Concessionnaire. Celui-ci dimensionne de manière optimale les effectifs nécessaires pour garantir l'efficacité des contrôles. Ceux-ci sont effectués sur la totalité de la durée d'exploitation et répartis de manière à réaliser les opérations de contrôles aussi bien en heure creuse qu'en heure de pointe. De la même manière, le Concessionnaire programme les opérations de contrôles fraude sur la totalité du réseau sans tenir compte du taux de fréquentation.

Notamment, il doit respecter des taux moyens de contrôles répressifs de la fraude de 4% minimum et préventifs de 3% minimum, calculés trimestriellement.

Le contrôle préventif se définit par les actions mises en œuvre par le Concessionnaire en vue d'inciter l'utilisateur à renoncer à frauder soit par l'achat d'un titre, soit par la validation de son titre de transport.

Ces taux doivent être respectés pour chacun des modes (métro, tramway, bus urbains et bus sous-traités) et pour les heures de pointes et les heures creuses telles que définies ci-après.

La non atteinte des taux moyens de contrôles entraîne l'application des pénalités prévues à l'article III.1.3.5 de la présente annexe, par mode et par période horaire concernée.

Il est précisé que ces taux seront revus, pour le mode métro, au fur et à mesure de l'équipement des stations en système de contrôle d'accès. Une première révision interviendra au terme de l'équipement de 50% des stations. Une seconde révision interviendra lorsque l'ensemble des stations sera équipé. Les taux de contrôle applicables aux autres modes de transport pourront être réévalués concomitamment.

Le taux de contrôle répressif est mesuré par le rapport entre le nombre de voyageurs contrôlés au moyen du portable de contrôle, et le nombre total de voyages issu du système billettique.

*La mesure du taux de contrôle préventif fait l'objet de proposition de la part des soumissionnaires quant aux modalités de détermination de ce taux.*

Les heures de pointes concernent les plages horaires 7h00-9h00 et 16h00-19h00. Quant aux heures creuses, elles couvrent les plages horaires de début de service à 7h00, 9h00-16h00 et de 19h00 à fin de service.

#### Taux de fraude

Le Concessionnaire doit respecter l'objectif annuel de taux de fraude, fixé à l'article III-2-1 du contrat de concession.

Le taux de fraude annuel est mesuré par l'Autorité concédante.

#### Taux de recouvrement des amendes

Le Concessionnaire met en œuvre tous les mécanismes nécessaires afin d'améliorer le taux de recouvrement des amendes conformément aux dispositions définies à l'annexe 26 « Sécurisation – Lutte contre la fraude – Prévention de la délinquance » du contrat de concession.

Ce taux doit atteindre l'objectif annuel de 40% d'amendes recouvrées.

### I.1.8 - Réactivité

Le Concessionnaire s'engage à prendre, dans les meilleurs délais, les mesures nécessaires pour corriger les situations dégradées et ainsi faire preuve de réactivité. Il met en œuvre toutes dispositions lui permettant de connaître rapidement l'existence d'un dysfonctionnement.

Les mesures de réactivité sont réalisées sur la base des défauts constatés lors des contrôles exercés par l'Autorité concédante.

L'objectif étant d'apprécier la capacité de vigilance et le délai de prise en charge, par le Concessionnaire, dans le cas du non-respect des obligations définies dans la présente annexe.

Compte tenu de la spécificité de ce critère, les domaines concernés par ces mesures de réactivité se limitent à :

- La propreté,

- La disponibilité des équipements,
- L'information des voyageurs.

En outre, le critère de réactivité ne s'adresse qu'à un nombre réduit d'items.

Pour chacun d'entre eux, il est déterminé un délai maximum de réactivité, objet du contrôle réalisé par l'Autorité concédante, durant lequel le Concessionnaire doit prendre toute disposition pour mettre un terme au défaut constaté.

Ainsi les obligations du Concessionnaire en matière de réactivité sont les suivantes :

**Éléments contrôlés sur place :**

<i>Item en défaut</i>	<i>Élément contrôlé</i>	<i>Délai maximum de réactivité *</i>
<b>Entretien des poubelles :</b>		
- Absentes	stations	5 jours
- Débordantes ou fermées	stations	1 jour
<b>Plan de réseau à jour</b>	<b>arrêts et stations</b>	<b>7 jours</b>
<b>Tête du poteau ou de l'abri</b>	<b>arrêts</b>	<b>7 jours</b>
<b>N° de ligne(s) et de destination</b>	<b>arrêts</b>	<b>7 jours</b>
<b>Nom d'arrêt / nom de commune</b>	<b>arrêts</b>	<b>7 jours</b>
<b>Horaires lisibles</b>	<b>arrêts</b>	<b>5 jours</b>
<b>Panneau général</b>	<b>arrêts et stations</b>	<b>7 jours</b>
<b>Défaut de fonctionnement d'une bornette Vélo Libre Service</b>	<b>stations</b>	<b>4 jours**</b>
<b>Défaut de fonctionnement d'une borne client</b>	<b>stations</b>	<b>2 jours</b>
<b>Fonctionnement d'un moniteur d'information</b>	<b>Arrêt et stations</b>	<b>2 jours</b>
<b>Fonctionnement d'un distributeur *</b>	<b>stations</b>	<b>2 jours</b>
<b>Valideur en panne**</b>	<b>et stations</b>	<b>2 jours</b>

\* En jours calendaires

\*\* Si moins de 50% des bornettes hors service

**Éléments contrôlés à partir des bases de gestion de maintenance patrimoniale :**

<i>Item en défaut</i>	<i>Élément contrôlé</i>	<i>Délai maximum de réactivité *</i>
<b>Fonctionnement des girouettes</b>	<b>véhicules</b>	<b>1 jour</b>
<b>Sellerie en mauvais état</b>	<b>véhicules</b>	<b>7 jours</b>
<b>Revêtement de sol en mauvais état</b>	<b>véhicules</b>	<b>7 jours</b>
<b>Fonctionnement des palettes d'accessibilité des handicapés</b>	<b>véhicules</b>	<b>3 jours</b>
<b>Fonctionnement d'une porte</b>	<b>véhicules</b>	<b>1 jour</b>
<b>Valideur en panne</b>	<b>véhicules</b>	<b>2 jours</b>
<b>Fonctionnement d'un moniteur d'information</b>	<b>véhicules</b>	<b>2 jours</b>

\* En jours calendaires

## **I.2 - Obligations spécifiques à chacun des modes et services**

Pour chaque critère pour chaque mode, le Concessionnaire s'engage au respect des objectifs fixés dans le présent document.

### **I.2.1 - Métro**

#### **I.2.1.1 - Régularité**

Le plan de production détermine le nombre de courses à réaliser et la fréquence des départs. Le Concessionnaire effectue les courses prévues au plan de production dans les conditions de l'article III.3 du contrat de concession.

##### **Indices**

La régularité et le respect des plans de production s'apprécient sur les résultats mensuels et journaliers, pour chaque ligne, au travers des indices suivants.

Indices du respect des temps de parcours (RTP) :

Ces indices sont calculés comme étant le complément à 1 du ratio entre la somme de tous les retards en terminus supérieurs à deux minutes des rames en service commercial et le produit du nombre de courses par la durée théorique de la course du plan de production théorique.

Le « RTP quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

Le « RTP mensuel » est calculé pour chaque ligne et pour le mois considéré.

Indice du respect des intervalles entre départs (RID) :

Cet indice quotidien est calculé comme étant le ratio entre le nombre de départs en terminus effectués avec un intervalle par rapport au précédent égal, avec une tolérance de plus ou moins trente secondes, à l'intervalle théorique défini au plan de production plus 30 secondes, et le nombre de départs effectués moins 1.

Le « RID quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

Indice du respect des départs par créneaux horaires (RDC) :

Les départs sont répartis dans des créneaux horaires qui les associent à un intervalle entre départs.

Cet indice quotidien est calculé comme étant le ratio entre le nombre de départs en terminus effectués dans le créneau horaire défini au plan de production, auquel est appliqué une valeur de tolérance, et le nombre de départs théoriques au plan de production.

La valeur de tolérance est égale au nombre de changements de créneaux horaires dans la journée considérée (nombre de créneaux horaires moins un).

Le « RDC quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque jour du mois.

Indices du respect du nombre de départs (RND) :

Ces indices mensuels sont calculés comme étant le ratio entre le nombre de départs réalisés au terminus et le nombre de départs théoriques.

Ce ratio est calculé chaque mois et pour chaque ligne : d'une part sur la totalité des journées (RND mensuel global), d'autre part, sur la totalité des heures de pointe (RND mensuel heures de pointe)

### Seuils

Le niveau de régularité acceptable par ligne correspond au respect des seuils suivants :

Indices mensuels :

Le résultat de l'indice RTP mensuel doit être supérieur ou égal à 99 % pour la ligne 1 et 99,5 % pour la ligne 2.

Le résultat de l'indice RND mensuel global par ligne doit être supérieur ou égal à 99% et le résultat de l'indice RND mensuel heures de pointes par ligne doit être supérieur ou égal à 95%.

Ces indices sont calculés chaque mois et pour chaque ligne sur la période du mois écoulé et sur la période depuis le début de l'année civile.

Indices quotidiens :

Le résultat des indices RTP quotidien, RDC quotidien et RID quotidien par ligne doit être supérieur ou égal à 97 %.

Ces indices sont calculés chaque jour et pour chaque ligne sur la période du jour écoulé et sur la période depuis le début du mois.

#### 1.2.1.2 - Disponibilité des équipements

Il est obligatoire, dans chaque station, d'avoir en parfait état de marche au minimum :

- Un distributeur de titres et son rendu de monnaie ;
- 50 % des valideurs par sens en salle des billets ;
- Un valideur par quai et par sens.

Pour les stations équipées, les moniteurs d'information fonctionnent.

Les ascenseurs et les escaliers roulants sont en état de fonctionnement. A ce titre, il est obligatoire que dans chaque station, l'état de la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques garantit l'accès des usagers dans les deux sens de circulation des rames.

Dans les stations ou véhicules, les bornes d'appel d'urgence, les dispositifs visuels et sonores annonçant l'ouverture et la fermeture des portes sont en état de fonctionnement.

Pour les stations qui en sont équipées, les panneaux électroniques d'information, situés sur les quais, et indiquant les terminus, les espaces services et les écrans dynamiques sont en état de fonctionnement.

### 1.2.1.3 - Information des voyageurs

Lors d'une situation perturbée inopinée nécessitant une Demande de Décalage Horaire (DDH), c'est à dire un arrêt du réseau d'une durée supérieure à 3 mn, le Concessionnaire diffuse immédiatement un message d'attente puis actualise, au minimum toutes les 3 mn, la durée estimative de l'arrêt, les causes associées et les éventuelles modalités de remplacement mises en œuvre.

Les messages doivent être clairs et audibles, aussi bien dans les stations que dans les véhicules.

#### Stations

A l'extérieur de la station, figure le nom de la station accompagné du plan de réseau à jour.

A l'intérieur de la station, l'identification de la station doit être visible en tous points d'une rame à l'arrêt.

Les panneaux de signalétique indiquant la sortie, les ascenseurs, les bornes d'appel d'urgence, les directions, l'existence de caméras sont présents et en bon état.

L'obligation de valider est indiquée, et les lignes de démarcation correspondantes sont correctement matérialisées.

Un panneau d'information reprenant le numéro de la ligne, la destination, la matérialisation de l'arrêt de la station, les stations desservies et les modes de transport en correspondance (ligne de bus, tramway, métro, Relais V'Lille...) est apposé à chaque accès des itinéraires menant aux quais. Ce panneau est mis à jour à chaque modification.

Il est également installé un panneau général reprenant :

- Les règlements d'utilisation
- L'ensemble des pictogrammes utilisés et leur signification ;
- Les modalités d'utilisation des titres ;
- Les heures de mise en service et de fin de circulation ;
- Les destinations et les horaires.

Les plans de réseau sont affichés sur chaque quai et dans la salle des billets. Ils sont mis à jour à chaque modification.

Dans les stations équipées, les moniteurs d'information affichent, en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation.

#### Véhicules

Dans chaque véhicule figure, au minimum, un exemplaire du thermomètre de ligne, accompagné d'une partie du règlement d'utilisation et des pictogrammes rappelant les consignes.

Lorsque le véhicule arrive à quai, un message sonore et, lorsqu'ils en sont équipés, les moniteurs d'information informent l'utilisateur de la station accostée.

#### I.2.1.4 - Propreté

Le Concessionnaire s'assure de la propreté des stations. Pour cela, il s'oblige à :

- Effectuer un nettoyage courant des ouvrages et équipements de fréquence journalière ;
- Prendre en compte les aléas d'exploitation en mettant en place des équipes spécifiques pour le ramassage de déchets. Une attention particulière est portée à la présence de journaux sur le sol et aux poubelles qui doivent être vidées régulièrement afin que l'usager puisse en avoir tout usage ;
- Assurer une présence constante dans les lieux où la fréquentation importante nécessite un nettoyage en continu ;
- Nettoyer régulièrement les fosses d'ascenseur ;
- Procéder à un nettoyage à grande hauteur de toutes les stations de métro selon un planning établi en concertation avec l'Autorité concédante.

#### I.2.1.5 - Sécurisation du réseau

Le Concessionnaire veille à garantir la plus grande visibilité des personnels affectés à l'exploitation, à la médiation 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.

### I.2.2 - Tramway

#### I.2.2.1 - Régularité

Le plan de production détermine le nombre de courses à réaliser et leurs horaires. Le Concessionnaire effectue les courses prévues au plan de production dans les conditions de l'article III.3 du contrat de concession.

#### Indices

La régularité du tramway s'apprécie sur les résultats mensuels et journaliers, pour chaque ligne et pour chaque sens, au travers des indices suivants.

Indices du respect du nombre de départs (RND) :

Ces indices mensuels sont calculés comme étant le ratio entre le nombre de départs réalisés aux terminus et le nombre de départs théoriques.

Ce ratio est calculé chaque mois, pour chaque ligne et pour chaque sens : d'une part, sur la totalité des journées (RND mensuel global), d'autre part, sur la totalité des heures de pointe (RND mensuel heures de pointe).

Indices du respect des temps de parcours (RTP) :

Ces indices sont calculés comme étant le complément à 1 du nombre de courses entre deux terminus effectuées avec un temps de parcours supérieur d'au moins 3 minutes au temps de parcours théorique rapporté au nombre de courses utiles effectuées.

Le « RTP quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque sens, chaque jour du mois.

Le « RTP mensuel » est calculé pour chaque ligne et pour chaque sens pour le mois considéré.



Indices du respect des horaires au départ (RHD) :

Cet indice quotidien est calculé comme étant le complément à 1 du nombre de retards au départ du terminus supérieurs à 2 minutes rapporté au nombre de courses utiles effectuées.

Le « RHD quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque sens, chaque jour du mois.

Indices du respect des horaires à l'arrivée (RHA) :

Cet indice quotidien est calculé comme étant le complément à 1 du nombre de retards à l'arrivée du terminus supérieurs à 5 minutes rapporté au nombre de courses utiles effectuées.

Le « RHA quotidien » est calculé pour chaque ligne et pour chaque sens, chaque jour du mois.

### Seuils

Le niveau de régularité acceptable repose sur les seuils suivants :

Indices mensuels :

Le résultat de l'indice RND mensuel global par ligne doit être supérieur ou égal à 99 % et le résultat de l'indice RND mensuel heures de pointe par ligne doit être supérieur ou égal à 95 %.

Le résultat de l'indice RTP mensuel par ligne doit être supérieur ou égal à 97 %.

Ces indices sont calculés chaque mois, pour chaque ligne, sur la période du mois écoulé et sur la période depuis le début de l'année civile.

Indices quotidiens :

Le résultat des indices RTP quotidien, RHD quotidien et RHA quotidien par ligne doit être supérieur ou égal à 95 %.

Ces indices sont calculés chaque jour, pour chaque ligne, sur la période du jour écoulé et sur la période depuis le début du mois.

### 1.2.2.2 - Relations avec la clientèle et confort des usagers

La présence de toute personne étrangère au réseau dans la cabine de conduite des véhicules est strictement interdite.

### 1.2.2.3 - Disponibilité des équipements

#### Stations

Pour les stations qui en sont équipées, les bornes d'appel d'urgence, les ascenseurs et les escaliers roulants sont en état de marche.

Pour chaque sens de ligne, il est obligatoire d'avoir en parfait état de marche :

- Un distributeur de titre et son rendu monnaie ;
- Un valideur.

Pour chaque sens de ligne, il est également obligatoire d'avoir un moniteur d'information en parfait état de marche.

### Véhicules

Les moniteurs affichent, en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation.

Les girouettes avant et arrière sont en état de marche, même lors de la régulation aux terminus.

#### 1.2.2.4 Information des voyageurs

### Stations

Dans toutes les stations, il est affiché :

- Le nom d'arrêt ;
- Les plans de réseau à jour ;
- Un panneau général reprenant les tarifs, les horaires, le thermomètre de ligne et les pictogrammes rappelant les consignes d'utilisation ;
- La signalétique relative aux directions desservies.

Dans les stations terminus, il est affiché :

- Le règlement d'utilisation.

Les moniteurs affichent des informations en temps réel et conformes à l'état de l'exploitation.

De plus, dans les stations souterraines, sont présents les éléments de signalétique indiquant les sorties, les ascenseurs, l'obligation de valider et les lignes de démarcation correspondantes.

Lors de situation perturbée, prévisible au moins 48 heures à l'avance, le Concessionnaire 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.

Si les perturbations sont inopinées, le Concessionnaire informe la clientèle par tous moyens et notamment par l'intermédiaire des moniteurs d'information ou tout autre dispositif prévu à cet effet.

### Véhicules

Les girouettes avant et arrière portent les indications de destination.

Lorsque le véhicule arrive à quai, un message sonore et les moniteurs d'information informent l'utilisateur de la station accostée.

Sur chacun des panneaux latéraux figurent l'affichage du thermomètre de la ligne, une partie du règlement d'utilisation et les pictogrammes.

Le plan de réseau, à jour, est affiché dans les cadres prévus à cet effet.

#### 1.2.2.5 - Propreté

Le Concessionnaire s'assure de la propreté des stations. Pour cela, il s'oblige à :

- Effectuer un nettoyage courant des ouvrages et équipements de fréquence journalière ;
- Prendre en compte les aléas d'exploitation en mettant en place des équipes spécifiques pour le ramassage de déchets. Une attention particulière est portée à la présence de journaux sur le sol, et aux poubelles, qui doivent être vidées régulièrement afin que l'utilisateur puisse en avoir tout usage ;
- Nettoyer régulièrement les fosses d'ascenseur pour les stations qui en sont équipées.

#### 1.2.2.6 - Sécurisation du réseau

Le Concessionnaire veille à garantir la plus grande visibilité des personnels affectés à l'exploitation, à la médiation 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.

### 1.2.3 - Bus

#### 1.2.3.1 - Ponctualité

Le plan de production détermine le nombre de courses à réaliser. Le Concessionnaire effectue le nombre de courses prévues aux plans de production dans les conditions de l'article III.3 du contrat de concession.

Toutes les courses prévues aux plans de production qui ne sont pas réalisées peuvent faire l'objet de pénalités conformément aux dispositions prévues à la présente annexe.

L'avance n'est pas autorisée. Le conducteur qui constate une avance à l'horaire, notamment parce qu'un ou des arrêts n'auraient pas été demandés, est tenu de réguler son service aux points d'arrêt prévus à cet effet.

Le retard n'est pas autorisé et doit demeurer exceptionnel.

L'ensemble des services est mesuré à l'aide des données issues du Système d'Aide à l'Exploitation (S.A.E.). Les grèves sont exclues du calcul des indices de ponctualité ainsi que les arrêts non desservis, du fait de déviations programmées sur le temps réel. Par ailleurs, dans les cas où les informations sont manquantes ou incomplètes lors du déchargement, les

données « Temps Différé » sont complétées par les données « Temps Réel » recueillies en cours d'exploitation.

La ponctualité s'apprécie mensuellement, compte tenu de l'horaire prévu et de l'horaire réel de passage du véhicule ou selon un intervalle de fréquence, pour chaque ligne et sur la base des arrêts de référence.

Les arrêts de référence sont identifiés comme les points d'arrêt figurant sur les horaires du plan de production en vigueur. Les modifications éventuelles de ces arrêts de référence ne peuvent intervenir qu'après accord de l'Autorité concédante.

**Les indices sont calculés de la façon suivante :**

- **Pour les lignes exploitées en horaires :**

Indice mensuel de retards par ligne : IR

$$IR = 1 - \frac{\text{Nombre de services constatés en retard}}{\text{Nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté en retard est un service mesuré avec un retard supérieur ou égal à 3 mn par rapport à l'horaire théorique.

Indice mensuel d'avances par ligne : IA

$$IA = 1 - \frac{\text{Nombre de services constatés en avances}}{\text{Nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté en avance est un service mesuré avec une avance supérieure ou égale à 1 mn par rapport à l'horaire théorique.

Indice mensuel de services non effectués : INE

$$INE = 1 - \frac{\text{Nombre de services constatés comme non effectués}}{\text{Nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté comme non effectué est un service non réalisé ou dont le retard mesuré est supérieur ou égal à 20 minutes.

- **Pour les lignes exploitées en fréquence :**

Indice mensuel de retards par ligne : IR

$$IR = 1 - \frac{\text{Nombre de services constatés en retard}}{\text{Nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté en retard est un service mesuré avec un retard supérieur ou égal à 3 mn par rapport à l'intervalle de fréquence.

Indice mensuel de services non effectués : INE

$$INE = 1 - \frac{\text{Nombre de services constatés comme non effectués}}{\text{Nombre total de services prévus au plan de production}}$$

Un service constaté comme non effectué est un service non réalisé ou dont le retard mesuré est supérieur ou égal à 20 minutes.

Les niveaux de qualité, considérés comme acceptables par l'Autorité concédante, correspondent aux seuils suivants :

*Indice mensuel de retard par ligne (IR) :*

Le résultat de cet indice doit être supérieur ou égal à 95 %.

*Indice mensuel d'avance par ligne (IA) :*

Le résultat de cet indice doit être supérieur ou égal à 99%.

*Indice mensuel des services non effectués (INE) :*

Le résultat de cet indice doit être supérieur ou égal à 98 %.

Le conducteur est tenu de respecter le parcours du service, ainsi que les arrêts prévus. Sauf empêchement, il ne s'arrête qu'aux points d'arrêt prévus ou signalés comme tels et demandés par un usager. Si un arrêt n'est pas demandé par un usager, que ce soit à bord du véhicule ou au point d'arrêt, le conducteur n'est pas tenu de marquer l'arrêt.

Celui-ci est tenu de réguler son service, au premier arrêt de régulation, pour maîtriser une avance éventuelle.

### *1.2.3.2 - Identité du réseau*

Compte tenu de leur spécificité, les véhicules des services sous-traités présentent au minimum une plaque permettant d'identifier le service comme appartenant au réseau. Celle-ci est facilement visible par la clientèle.

### *1.2.3.3 - Relations avec la clientèle et confort des usagers*

Les conducteurs reflètent fortement l'image des transports en commun auprès de l'ensemble des métropolitains.

A ce titre, ils se doivent d'avoir un comportement irréprochable tant par leur attitude que par le respect des règles notamment de conduite et de civilité.

Dès lors, le Concessionnaire s'engage à ce que ses personnels de conduite adoptent une attitude irréprochable tant d'un point de vue des usagers, que des autres usagers de la route et des riverains.

<p><i>Les soumissionnaires proposent un plan détaillé des actions qu'ils envisagent de mettre en œuvre pour respecter les objectifs fixés par l'Autorité concédante, tels que présentés ci-dessous.</i></p>
---

Comme l'ensemble du personnel en contact avec le public, le conducteur est soumis aux règles élémentaires de civilité, 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.

Le conducteur est tenu de se conformer strictement aux demandes d'arrêt formulées par les usagers, qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur des véhicules, et quel que soit le mode par lequel ils sont demandés (signe, signal électrique ad hoc ou demande verbale).

Le conducteur ne doit, en aucune circonstance, abandonner son poste de conduite tant qu'il y a un usager dans le véhicule. Il ne peut s'absenter de son véhicule que pour une durée strictement nécessaire à la satisfaction des besoins physiologiques pendant le temps de régulation au terminus.

Le conducteur doit accueillir les usagers à bord pendant le temps de battement, il veille à ce que le véhicule soit accessible aux usagers au moins 3 minutes avant le départ.

L'usage d'un téléphone cellulaire pendant la conduite est interdit, y compris avec utilisation de tout accessoire lié.

Sur toute la durée de son service commercial, le conducteur ne peut avoir, en main ou à vue des usagers, de téléphone personnel.

De même, toute conversation avec la clientèle durant la conduite, à l'exception des civilités et renseignements commerciaux, est interdite.

L'usage de tout appareil de sonorisation type radio, y compris avec des écouteurs, est proscrit.

Le conducteur doit faciliter au mieux l'accès aux véhicules par les usagers et notamment veiller à respecter strictement les zones d'arrêt à proximité des quais et des trottoirs, notamment en alignant son véhicule au plus près du quai ou de la bordure du trottoir.

La montée et la descente des usagers se font scrupuleusement dans les zones d'arrêt prévues à cet effet. Les arrêts de complaisance ne sont pas autorisés.

La régulation en dehors d'un point d'arrêt prévu à cet effet est interdite.

Sauf consigne particulière durant la période hivernale, le conducteur arrête le moteur du véhicule en cas de stationnement, même de courte durée, dans le but de gêner le moins possible les riverains et de limiter les dégagements de fumée.

Le conducteur doit adopter une conduite souple, quelles que soient les conditions de circulation, visant à favoriser un confort maximum des usagers, notamment des voyageurs debout.

A ce titre, la mauvaise qualité de conduite peut être constatée lorsque les virages sont effectués à vitesse excessive ou lorsque les accélérations, décélérations et freinages sont fréquents et brutaux pouvant ainsi occasionner le déséquilibre des passagers debout de même que l'inconfort des personnes assises.

#### 1.2.3.4 - Disponibilité des équipements

Les girouettes avant, latérales et arrière des véhicules sont en état de marche, même lors de la régulation aux terminus.

Les dispositifs de demande d'arrêt, les moniteurs d'information et les dièdres sont en état de fonctionnement.

Pour les véhicules qui en sont équipés, les palettes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite sont en état de fonctionnement.

Les moniteurs d'information présents aux points d'arrêt sont en état de fonctionnement.

A ce titre, le mauvais fonctionnement de ces équipements peut être constaté dès lors que :

- La borne est éteinte ;
- La borne affiche « information indisponible » ;
- La borne affiche « .... » (« 4 points ») ou « .. » (« 2 points ») ;
- La borne est absente ;
- Un cadran ne fonctionne plus ou n'affiche rien ;
- Une ligne (urbaine ou sous traitée) passant à l'arrêt n'est pas affichée par la borne ;
- L'information donnée est basée sur des horaires théoriques ;
- La borne est vandalisée rendant impossible la lecture de l'information.

La liste des emplacements des bornes et leurs spécificités sont mis à jour trimestriellement dans le cadre des référentiels « Qualité ».

Chaque modification d'emplacement doit être validée par l'Autorité concédante avant sa mise en œuvre.

Lors de déviations d'une durée supérieure à 2 mois, le Concessionnaire étudie la possibilité de repositionner les équipements des arrêts concernés.

#### 1.2.3.5 - Information des voyageurs

##### Véhicules :

Les moniteurs affichent, en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation. Dans le cas d'une déviation, le Concessionnaire fait connaître à la clientèle les arrêts non desservis.

De même, il informe les usagers dès lors que le conducteur régule son service.

Les girouettes avant et latérales portent les indications de destination et les girouettes arrière le numéro de la ligne.

Les tarifs et la partie des règlements d'exploitation et d'utilisation du réseau relative aux conditions de transport des usagers sont affichés à l'intérieur du véhicule.

Pour les véhicules équipés, le plan de ligne reprenant l'ensemble des arrêts desservis est à jour et un message sonore informe du nom du prochain arrêt.

Le logo « Accessibilité P.M.R. » sur les portes des véhicules équipés de dispositif de palette rétractable est affiché. Si le véhicule n'est pas accessible aux PMR, le Concessionnaire doit identifier celui-ci par un logo « non accessible aux PMR ».

#### Potelets :

Sur la tête du potelet doivent figurer :

- Le nom de l'arrêt ;
- Le nom de la commune ;
- Le(s) numéro(s) de ligne et destination(s) desservie(s) (y compris les destinations multiples).

Sur le panneau d'information du potelet doivent figurer :

- Les horaires de toutes les lignes desservies ;
- Les thermomètres des lignes associées, à jour, avec le repérage de l'arrêt et des correspondances avec les autres modes de transport ;
- Les tarifs en vigueur ;
- Les pictogrammes d'utilisation.

#### Abris voyageurs :

En complément des dispositions relatives aux potelets d'arrêt, le Concessionnaire doit afficher le plan de réseau en vigueur accompagné d'un repérage permettant de localiser l'arrêt.

#### Deux types de points d'arrêt :

Considérant que, certains points d'arrêts, au regard du volume important de lignes desservies, peuvent présenter un manque de place pour afficher la totalité des informations, il est demandé au Concessionnaire, à défaut d'une proposition permettant de répondre à l'ensemble des exigences ci-dessus, de se conformer aux dispositions suivantes :

- Pour les potelets d'arrêt : au delà de 3 lignes, il est admis que l'ensemble des horaires n'est plus affiché ;
- Pour les abris voyageurs : au-delà de 6 lignes, il est admis que l'ensemble des horaires n'est plus affiché.

En cas de situation perturbée (déviations, travaux ou événements ponctuels) prévue à l'avance, le Concessionnaire affiche les dispositions provisoires et leur durée prévisionnelle sur les arrêts concernés ainsi qu'à celui constituant le départ de la ligne.

Le Concessionnaire retire ces dispositions au plus tard 3 jours calendaires après la fin de la perturbation.

Lors de l'installation d'un arrêt provisoire, le Concessionnaire fait figurer, sur l'arrêt non desservi, un plan de situation géographique permettant à l'utilisateur de localiser facilement l'arrêt provisoire.

Une signalisation provisoire est installée par le Concessionnaire en cas de déviation temporaire. Il est admis que, pour ce type d'équipements, seuls les horaires et le thermomètre de ligne soient présents ainsi que le numéro de la ligne et la destination pour les déviations de plus de 15 jours.

Ces affichages complémentaires, à destination de la clientèle, ne doivent en aucun cas gêner la lecture des informations fixes.



### I.2.3.6 - Propreté

Le Concessionnaire s'assure d'un nettoyage régulier des potelets d'arrêt et des abris voyageurs du réseau. Il met en œuvre toute disposition pour garantir la parfaite propreté des équipements.

### I.2.3.7 - Sécurisation du réseau

Pour les services de nuit, un accompagnateur est présent pour chaque service dans le véhicule pendant le trajet.

### I.2.4 - Vélos

#### I.2.4.1 - Vélo Libre Service (VLS)

##### I.2.4.1.1 - Disponibilité des équipements

###### **Stations**

Chaque station est équipée d'une borne client et de bornettes vélos qui fonctionnent. Elle doit permettre à l'utilisateur de déposer ou de délivrer au minimum un vélo.

La station ne peut être pleine (totalité des bornettes vélos occupées) ou vide de vélos disponibles à la location.

Le taux de vélos indisponibles sur le réseau ne doit pas dépasser 10% du nombre de vélos et est transmis mensuellement.

###### Borne Client

Il est obligatoire, pour chaque borne Client, d'avoir en parfait état de marche :

- **L'écran Tactile** pour permettre aux usagers de s'identifier ou de retirer un vélo ;
- **Le lecteur de carte sans contact** ;
- **Le terminal carte bleue** pour les bornes équipées ;

L'indisponibilité d'une station est constatée si l'un des éléments cités ci-dessus ne fonctionne pas.

###### Bornettes vélos

Pour chaque bornette, sont présents et en parfait état de marche :

- **Les voyants** lumineux ;
- **Le bouton** permettant le décrochage du vélo ;
- **L'accroche vélo** permettant le verrouillage et le déverrouillage du vélo.

###### **Vélos**

L'ensemble des organes sécuritaires fonctionne (freinage, éclairage, pneumatiques, direction, sonnette).

Les dispositifs de fixation des équipements vélos ne présentent aucune anomalie. Le panier, le pare-jupe ainsi que le carter pédalier sont présents et correctement fixés.

#### I.2.4.1.2 - Information des voyageurs

##### **Stations**

###### Bornes Client

Sur l'ensemble des bornes, il est affiché :

- Le nom et le numéro de la station ;
- Le plan de quartier et mode d'emploi à jour ;
- L'extrait du plan de réseau

L'utilisateur peut consulter sur l'écran tactile, les conditions générales d'utilisation, les tarifs en vigueur, le nombre de vélos et de places disponibles dans les 3 stations avoisinantes.

###### Bornettes vélos

Sur chaque bornette, figure un numéro d'identification ainsi que les consignes d'utilisation de celle-ci.

##### **Vélos**

Les conseils d'utilisation sont présents dans les paniers des vélos.

#### I.2.4.1.3 - Propreté

##### **Stations**

Le Concessionnaire met en œuvre toute disposition pour garantir la propreté des équipements et notamment l'absence de graffitis ou d'affichages sauvages.

Le Concessionnaire veille à la suppression de déchets sur l'emprise de la station pouvant occasionner une gêne au bon déroulement de l'activité.

##### **Vélos**

Le Concessionnaire met en œuvre toute disposition pour garantir l'absence de graffitis ou d'affichages sauvages.

#### I.2.4.2 - Abris Vélos

Le Concessionnaire met en place les dispositions nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des abris vélos :

##### I.2.4.2.1 - Disponibilité des équipements

Le valideur permettant l'ouverture de l'abri est en état de fonctionnement.

Les racks à vélo sont en bon état d'usage.

Le système de gonflage des pneumatiques fonctionne.

##### I.2.4.2.2 - Information des voyageurs

Pour chaque abri, est affiché :

- le mode d'emploi de l'abri
- le mode d'emploi des racks à vélo
- l'extrait de plan de quartier
- le nom de l'abri

#### I.2.4.2.3 - Propreté

Le Concessionnaire met en place les dispositions nécessaires pour assurer le bon état de propreté des abris vélos.

#### I.2.4.2.4 - Sécurisation

Le Concessionnaire s'assure que les éléments de vidéo protection et l'alarme anti intrusion sont en permanence opérationnels.

### I-2-5 Services connexes

Sous cette dénomination sont regroupées les obligations du Concessionnaire dans les domaines suivants :

- Services à la demande ;
- Agences commerciales Transpole ;
- Parcs relais ;
- Pôles d'échanges ;
- Services clientèle ;
- Relais V'Lille.

#### I.2.5.1 - Ponctualité

S'agissant des services à la demande, les horaires de prise en charge des usagers doivent être strictement respectés. Toutefois, compte tenu de la spécificité de ces services, il est admis que le retard de prise en charge, qui doit rester exceptionnel, ne peut excéder :

- 10 minutes pour les services adaptés pour les transports spéciaux des personnes handicapées ou à mobilité réduite « Handipole »,
- 5 minutes pour les services à la demande.

En outre, pour les transports spéciaux des personnes handicapées ou à mobilité réduite, la prise en charge ne peut intervenir plus de 10 minutes avant l'horaire prévu. Enfin, le trajet total d'un usager ne peut pas excéder 60 minutes.

#### I.2.5.2 - Identité du réseau

Les véhicules des services à la demande présentent une plaque permettant d'identifier le service comme appartenant au réseau.

#### I.2.5.3 - Relations avec la clientèle

Le personnel du Concessionnaire respecte les horaires d'ouverture et de fermeture des agences commerciales, parcs relais, relais V'Lille et pôles d'échanges.

L'accueil et le traitement des réclamations sont de la responsabilité du Concessionnaire. Il doit apporter une réponse à toutes les réclamations dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la réception. Si une réponse d'attente est faite dans un délai de 5 jours calendaires, le délai maximum visé précédemment est porté à 20 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation.

Le Concessionnaire tient à la disposition de l'Autorité concédante un registre permettant le contrôle des délais de traitement des réclamations. A première demande écrite de l'Autorité concédante, le Concessionnaire transmet tout ou partie du registre des réclamations au plus tard 10 jours calendaires après la date de la demande.

Il est précisé que le canal de sortie des réponses apportées aux usagers suite à une réclamation devra être le même que le canal d'entrée.

Concernant l'accueil téléphonique, tout appel "entrant" doit faire l'objet d'une prise en charge par le Concessionnaire dans les conditions suivantes :

- 7 tonalités maximum pour la prise de ligne : elle correspond à un décroché (mise en relation directe avec un interlocuteur du Concessionnaire) ou à un pré-décroché (message d'attente) ;
- 2 minutes maximum pour la prise en charge de l'appel, c'est à dire lorsqu'un personnel du Concessionnaire prend en compte l'appel entrant pour lui donner suite.

Les conditions d'attente téléphonique doivent permettre à l'émetteur de l'appel de connaître le délai de prise en charge de sa demande. Les contrôles s'effectuent à tout moment dans les plages d'ouverture du standard.

Hors des plages horaires d'ouverture du standard, l'accueil téléphonique de la permanence d'exploitation pourra également s'apprécier pour les services à la demande.

#### 1.2.5.4 - Propreté

Conformément aux dispositions générales susmentionnées, le Concessionnaire assure le meilleur niveau de propreté sur l'ensemble des services connexes (agences, pôles d'échanges, véhicules, etc), tel que défini dans les référentiels joints à la présente annexe.

#### 1.2.5.5 - Disponibilité des équipements

Dans les lieux qui en sont équipés, les moniteurs d'information fonctionnent.

Dans les parcs relais, les distributeurs de titres, barrières d'accès et caisses automatiques de paiement fonctionnent.

Dans les parcs relais qui en sont équipés, les dispositifs d'accès aux Relais V'Lille sont en état de fonctionnement.

#### 1.2.5.6 - Information des voyageurs

Dans les lieux qui en sont équipés, les moniteurs d'information affichent en temps réel, des informations conformes à l'état de l'exploitation.

Dans les parcs relais et pôles d'échanges, les tarifs ainsi que les fiches horaires des lignes desservies sont mises à disposition des usagers. Les conditions d'utilisation du parc sont également affichées.

Sur les points d'arrêts desservant un service à la demande sont affichées les informations sur l'offre du service et les modalités d'accès au service.

Pour les services à la demande de journée sont affichés les horaires des services proposés.

Dans les agences commerciales, les horaires d'ouverture, le plan de réseau, le règlement d'utilisation, les fiches horaires de l'ensemble des lignes du réseau et les tarifs sont présents.

## **II- CONTRÔLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS PAR LE CONCESSIONNAIRE**

Les contrôles sont réalisés à la fois, à partir des informations transmises par le Concessionnaire sous la forme d'indices et sur la base des enquêtes menées par l'Autorité concédante sous la forme du « client mystère ».

### **II.1 - Indices transmis par le Concessionnaire**

Le respect de certaines obligations de qualité est mesuré par les indices repris ci-dessous :

#### **II.1.1 - Indices de ponctualité bus**

Les indices bruts, extraits du SAE, sont transmis mensuellement par le Concessionnaire à l'Autorité concédante au plus tard 20 jours calendaires après la fin du mois écoulé.

Le SAE est un dispositif permettant de connaître en temps réel la position d'un véhicule sur sa ligne, il permet au Concessionnaire de récupérer de nombreuses données sur les temps de parcours, les avances, les retards, etc... lors de l'exploitation.

Les indicateurs qualité relatifs à l'exploitation bus sont issus de ces différentes données.

#### **II.1.2 - Indices de régularité métro et tramway**

Les indices bruts de régularité métro et tramway sont transmis mensuellement par le Concessionnaire à l'Autorité concédante au plus tard 20 jours calendaires après le mois écoulé.

Les indices bruts de régularité métro et tramway sont transmis quotidiennement par le Concessionnaire à l'Autorité concédante à J+1.

#### **II.1.3 - Indices relatifs à la sécurisation**

Les délais d'intervention sont contrôlés sur pièces, issues des informations enregistrées par le Système d'Aide à l'Intervention (SAI).

Chaque mois, au plus tard 20 jours calendaires après le mois écoulé, le Concessionnaire fournit à l'Autorité concédante, un relevé des interventions réalisées permettant d'apprécier le temps moyen d'intervention après appel reçu au poste central d'intervention.

Chaque trimestre, au plus tard 20 jours calendaires suivant le trimestre considéré, le Concessionnaire transmet à l'Autorité concédante les indices relatifs aux contrôles de la fraude préventifs et répressifs déclinés par mode et par tranches horaires (heures creuses/heures de pointe).

### **II.2 - Contrôles selon le principe « client mystère »**

L'Autorité concédante se réserve le droit de contrôler, à tout moment et sur l'ensemble du réseau, l'application des normes de qualité et de sécurité, notamment par des enquêtes de terrain.

### II.2.1 - Volume mensuel de mesures de contrôle

L'Autorité concédante s'engage à respecter pour chacune des familles de mesures ci-dessous, un volume mensuel de contrôles stables à plus ou moins 10 %.

Il s'établit de la manière suivante :

- Véhicules métro : 200 ;
- Stations de métro : 184 ;
- Véhicules tramway : 50 ;
- Stations de tramway : 90 ;
- Bus des services urbains : 400 ;
- Bus des services sous traités : 90 ;
- Points d'arrêt bus : 400 ;
- Agences commerciales : 12 ;
- Parcs relais, et relais V'Lille : 12 ;
- Pôles d'échanges : 8 ;
- Service Handipole : 20 ;
- Vélos Libre Service : 100 ;
- Stations Vélos Libre Service : 20 ;
- Abris Vélos : 28.

Soit un total de 1612 mesures par mois.

Le volume des contrôles de réactivité est directement issu du nombre de défauts constatés. En conséquence, il n'est pas quantifiable.

### II.2.2 - Déroulement des contrôles

Les contrôles sont inopinés et non contradictoires.

Ils s'effectuent sur la base de référentiels qualité permettant d'apprécier le respect de l'ensemble des obligations contractuelles.

Ceux-ci, reprenant photos et commentaires, sont élaborés par le Concessionnaire et transmis à l'Autorité concédante, pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet de l'exploitation. Durant cette période de validation, les référentiels applicables sont ceux joints à la présente annexe.

Concernant les transports à la demande : un serveur informatisé est mis en place par le Concessionnaire permettant à l'Autorité concédante d'accéder, dès la fin de leur élaboration, aux feuilles de route. Les indications figurant sur ces documents doivent être suffisantes pour permettre le contrôle inopiné des services, en particulier en matière de réservations annulées par l'utilisateur.

Des mesures peuvent être effectuées dans les différents dépôts entre 5h00 et 6h30. Le Concessionnaire en est informé la veille avant 14H00. Le Concessionnaire accuse réception de cette information avant 16h00 afin de garantir la prise en charge de la demande par les unités concernées.

Il prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer l'accès des agents de l'Autorité concédante ou de ses représentants aux différents sites concernés. Ces derniers sont pris en charge par un personnel qualifié, dès leur arrivée sur le site, qui les informe du parc de

véhicules mis en service pour l'exploitation. Les contrôles sont effectués sur tout ou partie de ce parc.

Dans ce cadre, des contrôles spécifiques peuvent être réalisés sur le fonctionnement des palettes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite des autobus. Ils sont effectués sur un minimum de 2 véhicules par opération de contrôle.

Pour le critère de réactivité, les opérations de contrôles de l'Autorité concédante sont réalisées au terme des délais prévus, selon la nature du défaut, soit par la consultation des bases informatiques de suivi de la maintenance, soit par des enquêtes sur site.

### **Cas particulier de la propreté**

De manière générale, les contrôles de propreté sont réalisés à partir des fiches jointes à la présente annexe. A chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, chaque fiche totalisant 100 points.

Pour chaque item contrôlé, il est constitué un référentiel photographique commenté selon 3 catégories :

- 1<sup>ère</sup> catégorie : La propreté après nettoyage qui correspond à l'objectif de qualité totale : les éléments, dans cet état de propreté, sont considérés comme conformes aux normes de qualité.
- 2<sup>ème</sup> catégorie : La propreté considérée comme satisfaisante, les éléments peuvent présenter quelques dégradations liées à l'exploitation, mais sont considérés comme conformes aux normes de qualité.
- 3<sup>ème</sup> catégorie : Un niveau de propreté inacceptable, les éléments, dans cet état, sont considérés comme non conformes aux normes de qualité.

S'agissant du contrôle des véhicules en dépôt et des stations métro avant mise à disposition du public, seul le niveau de propreté de 1<sup>ère</sup> catégorie est considéré comme conforme.

### **II.2.3 - Transmission des résultats**

Les résultats des mesures sont transmis mensuellement, par moyen électronique, au Concessionnaire sous forme de tableaux statistiques.

En tout état de cause, l'Autorité concédante ne fournit pas d'information susceptible d'affecter directement ou indirectement une infraction ou un défaut à une personne en particulier.

Cette disposition, qui s'inscrit dans un souci d'indépendance vis à vis de la gestion du personnel du Concessionnaire, n'exclut pas la possibilité de transmettre ponctuellement, sur demande du Concessionnaire, des informations dans le cas de « fautes graves ».



### III- PENALITES

#### III-1 Pénalités relatives au non respect des exigences contractuelles

En cas de non-respect des obligations de qualité - sécurité par le Concessionnaire, et conformément aux dispositions de l'article V-5 du contrat de concession, des pénalités peuvent être mises en œuvre par l'Autorité concédante.

S'agissant de la mise en œuvre des contrôles, il est précisé qu'en cas de non respect des délais prévus, les pénalités suivantes sont applicables :

- Transmission des propositions de référentiels
  - **5 P / jours calendaires de retard**
- Mise en place d'un serveur informatisé des transports à la demande
  - **100 P + 5 P / jours calendaires de retard**

#### III.1.1 - Ponctualité / régularité

En cas de non respect des seuils :

##### III.1.1.1 - Indices de régularité du métro :

###### Indices mensuels

RTP mensuel inférieur à 0,99 pour la ligne 1	P x 100
RTP mensuel inférieur à 0,995 pour la ligne 2	P x 100
RND mensuel global par ligne inférieur à 0.99	P x 100
RND mensuel heures de pointe par ligne inférieur à 0.95	P x 100

###### Indices quotidiens

RTP quotidien par ligne inférieur à 0,97	P x 20
RID quotidien par ligne inférieur à 0.97	P x 20

##### III.1.1.2 - Indices de régularité du tramway :

###### Indices mensuels

RND mensuel global par ligne et par sens inférieur à 0,99	P x 100
RND mensuel heures de pointe par ligne et par sens à 0,95	P x 100
RTP mensuel par ligne et par sens inférieur à 0,97	P x 100

###### Indices quotidiens

RTP quotidien par ligne et par sens inférieur à 0,95	P x 20
RHD quotidien par ligne et par sens inférieur à 0,95	P x 20
RHA quotidien par ligne et par sens inférieur à 0,95	P x 20

##### III.1.1.3 - Concernant les indices de ponctualité du bus :

Les résultats issus du SAE sont considérés avec un seul chiffre après la virgule, arrondi selon le principe suivant :

- Arrondi supérieur si le 2<sup>ème</sup> chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5 ;
- Arrondi inférieur si le 2<sup>ème</sup> chiffre après la virgule est inférieur à 5.

#### a) Pour les retards

En deçà du seuil autorisé défini à la présente annexe, le montant de pénalités est égal à la différence entre ledit seuil et le résultat obtenu.

Exemple : Seuil à 95 % - résultats de la ligne : 92,8 %

La pénalité est de  $(95) - (92,8) = 2,2$  P

#### b) Pour les avances et les services non effectués

En deçà des seuils autorisés définis à la présente annexe, le montant de pénalités est égal au double de la différence entre lesdits seuils et le résultat obtenu.

Exemple : La démarche est identique mais les pénalités sont doublées.

#### III.1.1.4 - Ponctualité des services à la demande

En cas de non respect des dispositions prévues à la présente annexe, les pénalités s'appliquent comme suit :

- Service « HANDIPOLE » :
  - retard supérieur à 10 mn : 2P par service,
  - avance supérieure à 10 mn : 2P par service,
  - trajet d'un usager supérieur à 60 mn : 10P par service.
  
- Services à la demande : retard supérieur à 5 mn : 2P par service.

#### III.1.2 - Propreté

Le défaut d'entretien d'une poubelle (fermée ou débordante) est pénalisé à hauteur d'1 P par constat.

Pour chaque fiche de propreté reprise en annexe du présent document, 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 :

#### III.1.2.1 - Pour les stations, parkings en ouvrage, kiosques et véhicules

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

#### III.1.2.2 - Pour les points d'arrêt, stations vélos, Vélos Libre Service, Vélos Longue Durée et abris Vélos

Nombre de points obtenus / fiche	Entre 80 et 100	Entre 70 et 79	Entre 69 et 60	Inférieur à 60
Pénalisation	0 P	1 P	2 P	4 P

#### III.1.3 - Infractions

Les tableaux suivants récapitulent la totalité des infractions accompagnées du montant de pénalités unitaires associé à chaque défaut constaté.

### III.1.3.1 - Identité du réseau

Non respect de la charte graphique ou de la signalétique	2 P
Affichage ou publicité troublant l'ordre public ou portant atteinte à l'image du réseau	50 P
Affichage sur la signalétique	5 P
Défaut de port d'uniforme	2 P
Réseau sous-traité et service itinéo : défaut de plaque identifiant un service TRANSPOLE	2 P

### III.1.3.2 - Relations avec la clientèle et confort de usagers

Tenue incorrecte	1P
Défaut de formule de politesse	5P
Non respect de l'interdiction de fumer	20P
Acceptation de gratifications	10P
Défaut de civilité	10P
Présence d'une personne non habilitée dans la cabine de conduite du tramway	5P
Non respect des demandes d'arrêt	15P
Abandon du poste de conduite	20P
Attente des usagers, à l'extérieur du véhicule, pendant la régulation	10P
Usage ou présence d'un téléphone cellulaire	25P
Conversation avec la clientèle pendant la conduite	10P
Usage d'appareil de sonorisation type radio	10P
Non respect des horaires par le personnel	5P
Non traitement d'une réclamation dans les délais prévus	1P
Non traitement d'un appel téléphonique dans les délais prévus	1P
Non respect d'une zone d'arrêt	10P
Moteur tournant en cas de stationnement au terminus	10P
Conduite anormalement brutale ou saccadée	10P
Régulation en dehors du point d'arrêt prévu	2P

### III.1.3.3 - Disponibilité des équipements

Sellerie en mauvais état	5 P
Garniture des parois en mauvais état	5 P
Revêtement de sol en mauvais état	5 P
Anomalie sur élément de fixation	5 P
Défaut de fonctionnement d'une porte	5 P
Absence d'une poubelle	5 P
Défaut de fonctionnement d'un distributeur	10 P
Valideur en panne	8 P
Défaut de fonctionnement d'un moniteur d'information et dièdres	5 P
Défaut de fonctionnement d'un ascenseur	10 P
Défaut de fonctionnement d'un escalier roulant	10 P
Défaut de fonctionnement d'une borne d'appel d'urgence	20 P
Défaut de fonctionnement des dispositifs visuels ou sonores annonçant l'ouverture et la fermeture des portes palières	2 P
Défaut de fonctionnement des espaces services, des écrans dynamiques et des panneaux électroniques « Terminus »	5 P
Défaut de fonctionnement d'une girouette	5 P
Défaut de fonctionnement d'un dispositif de demande d'arrêt	2 P
Défaut de fonctionnement d'une palette d'accessibilité des handicapés	10 P
Défaut de fonctionnement d'un dispositif automatique de paiement	5 P
Défaut de fonctionnement d'un distributeur de titre Parcs Relais	5 P
Défaut de fonctionnement d'une barrière d'accès	5 P
Défaut de fonctionnement d'une bornette VLS	2 P
Défaut de fonctionnement d'un VLS	1 P
Défaut de fonctionnement d'une borne Client VLS	10 P
Absence de VLS disponible à la location en station	2 P
Station pleine de VLS	2 P
Non respect du taux de disponibilité des VLS	5 P
Défaut de fonctionnement d'un VLD disponible à la location	5 P
Défaut de fonctionnement d'un dispositif de gonflage Abri Vélos	1 P
Défaut de fonctionnement d'un rack Abri Vélos	1 P

### III.1.3.4 - Information des voyageurs

Défaut d'information par les agents du Concessionnaire	2 P
Non retrait d'un affichage événementiel dans les délais prévus	1 P
Non respect du délai pour les changements d'horaires par constat	1 P
Défaut de signalétique (sorties, quais, lignes, directions, ascenseurs)	5 P
Défaut d'information de situation perturbée modes métro et tramway	10 P
Défaut de nom d'arrêt	3 P
Absence du panneau général métro et tramway	5 P
Défaut du jalonnement des correspondances	5 P
Défaut d'indication de l'obligation de valider et/ou de matérialisation de la ligne de démarcation	10 P
Défaut de plan de réseau à jour	5 P
Erreur d'indication sur un moniteur d'information	10 P
Défaut du thermomètre de ligne	3 P
Défaut d'affichage de la partie de règlement d'utilisation relative aux sanctions applicables en cas de fraude	1 P
Erreur d'indication sur une girouette	10 P
Défaut de message sonore informant du nom d'arrêt	1 P
Défaut de plan de ligne à l'intérieur d'un véhicule	5 P
Défaut d'affichage des tarifs	1 P
Défaut d'affichage du logo « Accessible PMR » ou « non Accessible PMR » pour les véhicules	5 P
Défaut de nom de commune	3 P
Défaut de n° de ligne(s) et de destination	3 P
Défaut d'horaires lisibles	10 P
Défaut d'information de situation perturbée points d'arrêt Bus	5 P
Non retrait dans les délais, d'un affichage « situation perturbée Bus »	5 P
Défaut d'un affichage du plan de situation pour les arrêts de Bus provisoires	3 P
Absence de tête de point d'arrêt	5 P
Absence du panneau général point d'arrêt	13 P
Défaut de repérage de l'arrêt sur le plan	3 P
Défaut d'affichage du règlement d'utilisation	1 P
Défaut de mise à disposition des fiches horaires et des tarifs	2 P
Défaut d'affichage des conditions d'utilisation des parkings	1 P
Défaut d'affichage des modalités d'utilisation des services à la demande	5 P
Défaut d'affichage des horaires d'ouverture	2 P
Défaut d'information de l'écran tactile de la borne Client VLS	3 P
Défaut d'affichage des conseils d'utilisation présents dans les paniers VLS	1P
Défaut d'affichage du panneau général présent sur la station VLS (Plan de quartier-Mode d'emploi)	1P
Défaut d'affichage de l'extrait du plan de réseau	1P
Défaut d'affichage du nom de station présent sur la station VLS ou Abri Vélos	1P
Défaut d'affichage du numéro de station présent sur la station VLS	1P
Défaut d'affichage du numéro d'identification et des conseils d'utilisation présents sur la bornette	1P
Défaut d'affichage du mode d'emploi Abri Vélos	1P
Défaut d'affichage du mode d'emploi Racks Vélos	1P
Défaut d'affichage du plan de quartier Abri Vélos	1P
Défaut d'information ou de mise à jour d'information du site internet	1P

### III.1.3.5 - Sécurisation du réseau

Défaut d'affichage d'un pictogramme rappelant les consignes	3 P
Défaut de fonctionnement d'un matériel de « vidéo-protection »	10 P
Défaut de fonctionnement de l'alarme anti-intrusion Abris à vélos	10P
Défaut de fonctionnement des éclairages des surfaces commerciales automatiques	3 P
Défaut de fonctionnement de l'éclairage par véhicule	5 P
Défaut de fonctionnement de l'éclairage de cabine par ascenseur	5 P
Défaut de fonctionnement de l'éclairage Abri Vélos	5 P
Défaut de gardiennage des parcs relais, pôles d'échanges et Relais V'Lille	20 P
Non respect du temps moyen mensuel d'intervention	150 P
Non respect de l'objectif trimestriel du taux moyen minimum de contrôle fraude répressif et préventif par mode et période horaire concernée	100 P
Non respect de l'objectif annuel du taux de fraude	600 P/tranche d'un point
Non respect de l'objectif annuel de taux de recouvrement des amendes	200 P
Défaut de visibilité des agents mode métro	20 P
Défaut de visibilité des agents mode tramway	10 P
Défaut de présence d'un accompagnateur dans un véhicule bus de nuit par service	20 P

### III.1.3.6 - Réactivité

Tout défaut qui n'aura pas satisfait à l'obligation de réactivité constatée par l'Autorité concédante, dans le délai prévu, verra son nombre initial de pénalités doublé.

### **III.2 – Méthode d'application de remise des pénalités selon l'atteinte des objectifs fixes**

Conformément aux dispositions reprises à l'article V-5 du contrat de concession, le représentant de l'Autorité concédante peut, en cas d'atteinte des objectifs qualité et de lutte contre la fraude par le Concessionnaire ne pas mettre en recouvrement tout ou partie des sommes dues.

Ainsi, le calcul des pénalités est basé sur un système de remise au regard du respect des objectifs fixés.

#### **III.2.1 - Indicateurs relatifs à la qualité**

Le niveau de remise s'apprécie trimestriellement par famille de mesures, à savoir :

- La régularité métro ;
- Les véhicules métro ;
- Les stations de métro ;
- La régularité tramway ;
- Les véhicules tramway ;
- Les stations de tramway ;
- La ponctualité des bus ;
- Les véhicules des services urbains et sous traités ;
- Les points d'arrêt ;
- Les vélos libre service ;
- Les stations vélos libre service ;
- Les abris à vélos.

Compte tenu de leur spécificité, les éléments ne faisant pas partie de cette liste (services handicapés, parcs relais, respect des temps d'intervention, respect des délais de traitement des réclamations, respect des délais de prise en charge téléphonique, etc) n'entrent pas dans le cadre de ces remises.

Si les taux des indicateurs de qualité décrits ci-après sont en-dessous du seuil minimal, la totalité des sommes dues sur l'indicateur au titre du trimestre considéré est mise en recouvrement.

Si le taux de qualité se situe entre le seuil minimal et l'objectif à atteindre, 50% des sommes dues sur l'indicateur au titre du trimestre considéré sont mises en recouvrement.

Si le taux de qualité a atteint l'objectif, la totalité des sommes dues sur l'indicateur au titre du trimestre considéré n'est pas mise en recouvrement.

### III.2.1.1 - Ponctualité- régularité

Pour la ponctualité – régularité du métro, le taux trimestriel correspond à la moyenne trimestrielle des valeurs de l'indice par ligne.

Les principes de remises ne s'appliquent pas aux indicateurs quotidiens.

Les objectifs et seuils pour le métro sont établis comme suit :

Critère	Objectif	Seuil minimal
RTP ligne 1	0,99	0,98
RTP ligne 2	0,995	0,985
RND global pour chaque ligne	0,99	0,98
RND heure de pointe pour chaque ligne	0,95	0,94

Pour le tramway, le taux trimestriel des indices de ponctualité – régularité correspond à la moyenne trimestrielle des valeurs de l'indice par ligne et par sens.

Les principes de remises ne s'appliquent pas aux indicateurs quotidiens.

Les objectifs et seuils pour le tramway sont établis pour chaque ligne et chaque sens comme suit :

Critère	Objectif	Seuil minimal
RND global	0,99	0,98
RND heure de pointe	0,95	0,94
RTP	0,97	0,96

Pour le bus, le taux trimestriel des indices de ponctualité – régularité correspond à la moyenne trimestrielle des valeurs de l'indice global.

Les objectifs et seuils pour le bus sont établis comme suit :

Critère	Objectif	Seuil minimal
Retards	95%	94%
Avances	99%	98%
Services non effectués	98%	97%

### III.2.1.2 - Infractions et propreté

Les objectifs et seuils sont calculés sur la base des taux trimestriels de qualité de la manière suivante : le taux trimestriel de qualité correspond au rapport entre le nombre trimestriel de défauts et le nombre trimestriel de contrôles.

Les objectifs et les seuils minima à atteindre sont établis comme suit :

#### VEHICULES METRO

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Relations clientèle et confort des usagers	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	100%	99,5%
Propreté	99%	97%
Information des usagers	100%	99,5%



Sécurisation	100%	99,5%
--------------	------	-------

#### STATIONS METRO AVANT MISE A DISPOSITION DU PUBLIC

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Relations clientèle et confort des usagers	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	99%	97%
Propreté	98%	96%
Information des usagers	100%	99,5%
Sécurisation	99%	97%

#### STATIONS METRO EN COURS D'EXPLOITATION

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Relations clientèle et confort des usagers	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	99%	97%
Propreté	98%	96%
Information des usagers	100%	99,5%
Sécurisation	99%	97%

#### VEHICULES TRAMWAY

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Relations clientèle et confort des usagers	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	100%	99,5%
Propreté	99%	97%
Information des usagers	100%	99,5%
Sécurisation	100%	99,5%

#### STATIONS TRAMWAY

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Relations clientèle et confort des usagers	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	99%	97%
Propreté	99%	98%
Information des usagers	99,5%	99%
Sécurisation	99%	97%

#### VEHICULES BUS

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99%
Relations clientèle et confort des usagers	99,5%	99%

usagers		
Disponibilité des équipements	99,5%	99%
Propreté	99%	98%
Information des usagers	99,5%	99%
Sécurisation	100%	99,5%

#### POINTS D'ARRET BUS

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	99,5%	99%
Relations clientèle et confort des usagers	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	99%	98%
Propreté	99%	98%
Information des usagers	99,5%	99%
Sécurisation	100%	99,5%

#### VELOS LIBRE SERVICE

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	95%	90%
Propreté	100%	99,5%
Information des usagers	100%	99,5%

#### STATIONS VELOS LIBRE SERVICE

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	99%	98%
Propreté	100%	99,5%
Information des usagers	100%	99,5%

#### ABRIS A VELOS

Critère	Objectif de qualité	Seuil minimal
Identité du réseau	100%	99,5%
Disponibilité des équipements	98%	95%
Propreté	99,5%	98%
Information des usagers	100%	99,5%
Sécurisation	100%	99,5%

### III.2.2 - Indicateurs relatifs à la lutte contre la fraude

Le niveau de remise s'apprécie annuellement pour chacun des indicateurs.

#### *III.2.2.1 - Taux de contrôles fraude et de recouvrement des amendes*

S'agissant des taux de contrôle fraude et de recouvrement des amendes, si les taux décrits ci-après sont en-dessous du seuil minimal, la totalité des sommes dues sur l'indicateur au titre de la période considérée est mise en recouvrement.

Si les taux se situent entre le seuil minimal et l'objectif à atteindre, 50% des sommes dues sur l'indicateur au titre de la période considérée sont mises en recouvrement.

Si les taux ont atteint l'objectif fixé, la totalité des sommes dues sur l'indicateur au titre de la période considérée n'est pas mise en recouvrement.

### Taux trimestriel de contrôle fraude répressif par mode et par tranche horaire

Objectif	Seuil minimal
4%	3,5%

### Taux trimestriel de contrôle fraude préventif par mode et par tranche horaire

Objectif	Seuil minimal
3%	2,5%

### Taux annuel de recouvrement des amendes

Objectif	Seuil minimal
40%	35%

#### III.2.2.2 - Taux de fraude

S'agissant du taux de fraude, si le taux annuel est en-dessous des objectifs fixés à l'article III.2 du contrat de concession, la totalité des sommes dues sur l'indicateur n'est pas mise en recouvrement.

Si le taux annuel est au-dessus des objectifs fixés à l'article III.2 du contrat de concession, 600 pénalités seront appliquées. Le même nombre de pénalités s'ajoutera à chaque point supplémentaire non respecté.

**ANNEXE**

**FICHES DE CONTRÔLE DE LA PROPETE**

## MODE METRO

<b>1. Véhicule</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	10			
propreté des sièges	10			
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	10			
propreté des panneaux d'information statique et signalétique	10			
propreté des luminaires	5			
*propreté du dispositif SIV	5			
<b>TOTAL</b>	100			
*item aléatoire : points déjà accordés en cas d'absence				

<b>2. Station</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	10			
propreté des ascenseurs	10			
propreté des distributeurs	10			
propreté des valideurs	10			
propreté des escaliers roulants (marches/plaques palières/crosses)	5			
propreté des escaliers fixes	5			
propreté des portes palières (y compris bandeaux hauts)	5			
*propreté des sièges	5			
*propreté des portes d'accès aux stations	5			
propreté des B.A.U et mobilier (SIV inclus)	5			
propreté des accessoires d'éclairage, de sonorisation et des caméras	5			
propreté des murs / pylônes	5			
propreté de la signalétique	5			
*propreté des couvertures des voies	5			
*propreté de la vitrerie	5			
*propreté des espaces publicitaires et commerciaux	5			
<b>TOTAL</b>	100			
*items aléatoires : points déjà accordés en cas d'absence				

**MODE TRAMWAY**

<b>1. Véhicule</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	10			
propreté des sièges	10			
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	10			
propreté des luminaires	5			
propreté du dispositif SIV	10			
<b>TOTAL</b>	100			

<b>2. Station de surface</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	10			
propreté des sièges	10			
propreté des parois	10			
propreté des valideurs	10			
propreté des distributeurs	10			
propreté du dispositif SIV (y compris support)	10			
propreté de la vitrerie	10			
propreté de la signalétique	10			
propreté du plafond et de l'éclairage	10			
propreté des poubelles	5			
propreté des espaces publicitaires	5			
<b>TOTAL</b>	100			

**MODE TRAMWAY**



<b>3. Station souterraine</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	10			
propreté des ascenseurs	10			
propreté des valideurs	10			
propreté des distributeurs	10			
propreté des sièges	10			
propreté des escaliers fixes	10			
*propreté des escaliers roulants (marches/plaques palières/crosses)	10			
propreté des B.A.U et mobilier (y compris SIV)	5			
*propreté des portes d'accès	5			
propreté des murs - pylônes	5			
propreté de la signalétique	10			
propreté des espaces publicitaires et commerciaux	5			
<b>TOTAL</b>	100			
*items aléatoires : points déjà accordés en cas d'absence				

<b>MODE BUS (urbains et sous-traités)</b>				
<b>1. Véhicule</b>	points théoriques	conformité (oui / non)	commentaires	points obtenus
propreté du sol	10			
propreté des sièges	10			
propreté des valideurs	10			
propreté des portes	10			
propreté des parois	10			
propreté de la carrosserie	10			
propreté des barres et poignées de maintien	10			
propreté de la vitrerie et cadre	5			
propreté des luminaires	5			
propreté du dispositif SIV	10			
<b>TOTAL</b>	100			

<b>2. Points d'arrêt</b>	points théoriques	conformité (oui/non)	commentaires	points obtenus
<b>2.1 - Si poteau d'arrêt</b>				
propreté du corps côté présentoir	40			
propreté du corps côté nom de commune	20			
propreté du pied	20			
propreté de la tête	20			
<b>TOTAL</b>	100			
<b>2.2 - Si abri voyageurs</b>				
propreté des panneaux d'informations	15			
propreté des sièges	15			
propreté du dispositif SIV	15			
propreté de la tête	15			
propreté de la vitrerie	15			
propreté du plafond et de l'éclairage	15			
propreté du caisson publicitaire	10			
<b>TOTAL</b>	100			

<b>MODE VELO</b>				
<b>1. Station VLS</b>	points théoriques	conformité (oui/non)	commentaires	points obtenus
Propreté de la tête de borne client	20			
Propreté de l'écran tactile	20			
Propreté des panneaux d'informations	20			
Propreté du corps de borne client	20			
Propreté des bornettes	10			
Propreté du pied de la borne client	10			
<b>TOTAL</b>	100			

<b>2. Vélo</b>	points théoriques	conformité (oui/non)	commentaires	points obtenus
Propreté de la selle	15			
Propreté des poignées du guidon	15			
Propreté de l'éclairage	15			
Propreté du panier	15			
Propreté de la pare-jupe	10			
Propreté du carter de pédalier	10			
Propreté du cadre	10			
Propreté du catadioptre	10			
<b>TOTAL</b>	100			

<b>3. Abri à vélos</b>	points théoriques	conformité (oui/non)	commentaires	points obtenus
Propreté de la porte d'accès	15			
Propreté du valideur	15			
Propreté des panneaux d'informations statiques et signalétique	15			
Propreté des parois	15			
Propreté du sol	10			
Propreté du dispositif de gonflage	10			
Propreté des luminaires	10			
Propreté des racks	10			
<b>TOTAL</b>	100			

### VEHICULE HANDIPOLE

	points théoriques	conformité (oui/non)	commentaires	points obtenus
Propreté du sol	20			
Propreté des sièges	20			
Propreté des parois	20			
Propreté de la carrosserie	20			
Propreté du revêtement du plafond	10			
Propreté de la vitrerie	10			
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>			

### AGENCES COMMERCIALE TRANSPOLE

	points théoriques	conformité (oui/non)	commentaires	points obtenus
Propreté du sol	20			
Propreté des portes d'accès	15			
Propreté du mobilier	15			
Propreté des murs	10			
Propreté des poubelles	10			
Propreté de la vitrerie	10			
Propreté du dispositif SIV	10			
Propreté de la signalétique	10			
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>			

### PARKING PÔLE D'ÉCHANGES - PAR NIVEAU DE PARC

	points théoriques	conformité (oui/non)	commentaires	points obtenus
Propreté des places de stationnement et aires diverses de circulation	10			
Propreté des escaliers	10			
Propreté des locaux d'exploitation des parcs	10			
Propreté des ascenseurs	10			
Propreté des contrôles d'accès	10			
Propreté des murs/pylônes	10			
Propreté des portes	10			
Propreté des poubelles	10			
Propreté de la vitrerie	5			
Propreté de la signalétique	5			
Propreté des extincteurs	5			

Propreté des éclairages	5			
<b>TOTAL</b>	100			

**ANNEXE**

**REFERENTIELS QUALITE**