

# ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS MÉTRO



## INFORMATION

### Information sur site

Le voyageur dispose à minima des informations lisibles suivantes, à jour, affichées de manière permanente ou en temps réel sur les sites équipés : le nom de l'arrêt / station / gare visible, la direction destination, le plan schématique de la ligne / liste des arrêts, les correspondances éventuelles, le cas échéant, le temps d'attente ou horaire du prochain départ, un affichage des coordonnées du service clientèle, un affichage des tarifs (le cas échéant).

### Information dans le module de transport

Le voyageur dispose à minima des informations disponibles suivantes : à l'intérieur : plan / schéma de ligne ou de réseau / correspondances modalités du règlement des transports, annonce des arrêts (visuelle et sonore) si module équipé, tarifs des titres vendus à bord, écrans d'information TFT dans les bus Linéo.

### Information en situation perturbée prévue

Concernant l'offre de service transport, le voyageur est informé sur :  
- le motif, la durée prévisionnelle de la perturbation  
- les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant  
- les modalités d'échanges et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc, le cas échéant

Cas spécifique de la SPP (grève...) : pour toute perturbation connue + de 48 h à l'avance, le voyageur a à sa disposition les infos de la perturbation prévue au plus tard 24 h avant l'évènement.

## RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ

### MÉTRO

Le voyageur attend au maximum la rame selon :

Les heures de pointe :

3 mn de 7h à 9h et de 15h à 19h du lundi au vendredi, sauf vacances scolaires d'été

En dehors des heures de pointe

- Les heures creuses : 5 mn de 9h à 15h du lundi au vendredi, vacances scolaires été, samedi.

- Les heures de nuits : du lundi au samedi de 5h15 à 7h : 9 mn et du lundi au samedi de 19h à 24h : 7 mn

Les dimanche, fêtes ou assimilés :

de 5h15 à 9h : 9 mn et de 9h à 24h : 7 mn

Reste à quai heure de pointe

En heure de pointe, aucun voyageur n'attend plus de 2 rames pour pouvoir prendre le métro ou l'intervalle entre deux rames est inférieur ou égal à 1 minute 05 secondes sur ligne A, à 1 minute 10 secondes sur ligne B dans le tronçon le plus chargé.

## PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

### Propreté et état des infrastructures

Le voyageur se déplace ou est accueilli dans un espace propre et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté, éclairage, le cas échéant, état des lieux et des équipements existants.

### Propreté et état des modules de transport

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté intérieure et extérieure, éclairage le cas échéant, état des lieux et des équipements existants.

### Disponibilité des équipements embarqués

Le voyageur dispose des équipements suivants en bon état de fonctionnement le cas échéant : valideur de titres de transport, commande de porte, demande d'arrêt, écran, bandeau lumineux, dispositif sonore.

### Disponibilité des équipements mécanisés et automatés

Équipements mécanisés et automatés

Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement le cas échéant : escalier mécanique, trottoir roulant ou ascenseur, distributeur automatique de titres de transport, borne de paiement de stationnement, valideur de titres de transport, écrans / bornes d'informations voyageurs, bandeau lumineux, dispositif sonore.

## ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

### Accessibilité module de transport

Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site et / ou dans le module de transport, il est identifiable et en tenue correcte et conforme (tenue de l'entreprise en vigueur et badge le cas échéant).

### Accessibilité module de transport

Le voyageur trouve, en extérieur : présence d'adhésifs UFR face avant, en intérieur : présence d'adhésifs à l'emplacement du fauteuil roulant et présence d'adhésif « Places réservées ».

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE

### Contrôle des titres de transport

Les voyageurs sont contrôlés régulièrement, selon le plan de contrôle. Le plan de contrôle prend en compte, le cas échéant : le taux de fréquentation des lignes, les zones de correspondances principales, les tranches horaires (être représentatif des heures de pointe et des heures creuses), il est actualisé en fonction des éventuelles enquêtes fraude disponibles.



NF 281 - octobre 2016

