



ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS MÉTRO

INFORMATION

Information sur site

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

Information dans le module de transport

Le voyageur dispose a 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) selon module.

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,
- les modalités d'échange et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc.

Pour toute perturbation connue plus de 48h à l'avance, le voyageur est informé de la perturbation au plus tard 24h avant l'événement.

HORAIRES ET FRÉQUENCES

En double rames (52 mètres) sur la ligne A (sauf vacances été entre le 14 juillet et le 20 août)

Le voyageur attend au maximum la rame :

- **En heures de pointe** : 4 min de 7h à 9h et de 15h à 19h du lundi au vendredi, sauf vacances d'été et vacances scolaires.
- **En heures creuses** : 5 min de 9h à 15h du lundi au vendredi, sauf vacances d'été et vacances scolaires.
- **En soirée** : 8 min de 19h à 23h sauf dimanche et jours fériés.
- **En heures de nuit** : 9 min entre 23h et 7h du lundi au samedi.
- **Les samedis et du lundi au vendredi en vacances d'été et vacances scolaires** : 6 min de 7h à 19h.
- **Les dimanches et jours fériés** : 9 min de 5h15 à minuit.

En heures 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 min 50 dans le tronçon le plus chargé de la ligne A.

En simple rame (26 mètres) sur la ligne B (et ligne A entre le 14 juillet et le 20 août)

Le voyageur attend au maximum la rame :

- **En heures de pointe** : 3 min de 7h à 9h et de 15h à 19h du lundi au vendredi, sauf vacances d'été et vacances scolaires.
- **En heures creuses** : 5 min de 9h à 15h du lundi au vendredi, sauf vacances d'été et vacances scolaires.
- **En soirée** : 7 min de 19h à 23h sauf dimanche et jours fériés.
- **En heures de nuit** : 9 min entre 23h et 7h du lundi au samedi.
- **Les samedis et du lundi au vendredi en vacances d'été et vacances scolaires** : 5 min de 7h à 19h.
- **Les dimanches et jours fériés** : 9 min de 23h à 09h.

En heures 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 min 20 dans le tronçon le plus chargé de la ligne B.

PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

Propreté, état des infrastructures et modules de transport

Le voyageur se déplace ou est accueilli dans des espaces et modules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté, éclairage, état des lieux et des équipements existants.

Disponibilité des équipements embarqués

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

Disponibilité des équipements mécanisés et automates

Équipements mécanisés et automates

Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement : escalier mécanique, ascenseur, distributeur automatique de titres de transport, valideur de titres de transport, écrans / bornes d'informations voyageurs, bandeau lumineux, dispositif sonore.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification des agents

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.

Accessibilité module de transport

Le voyageur PMR trouve des emplacements réservés, matérialisés par une signalétique adaptée.

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 taux de fréquentation des lignes, les zones de correspondances principales, les tranches horaires (en fonction des heures de pointe et des heures creuses).

Il est actualisé en fonction des éventuelles enquêtes fraude disponibles.



ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS TRAM

INFORMATION

Information sur site

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

Information dans le module de transport

Le voyageur dispose a minima des informations disponibles suivantes :

- à l'extérieur : identification / indice de ligne/la destination
- à l'intérieur : plan / schéma de ligne ou de réseau / correspondances, modalités du règlement des transports, annonce des arrêts (visuelle et sonore), tarifs des titres vendus à bord.

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,

Pour toute perturbation connue plus de 48h à l'avance, le voyageur est informé de la perturbation au plus tard 24h avant l'événement.

HORAIRES ET FRÉQUENCES

- Périodes à horaires : Le tramway passe entre H et H + 5 mn.
- Période à fréquence : L'attente du tramway est inférieure ou égale à $i + 2 \text{ mn}$ (i = intervalle moyen)

La fiche horaire à l'arrêt fait référence.

PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

Propreté, état des infrastructures et modules de transport

Le voyageur est accueilli dans des espaces et modules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté, éclairage, état des lieux et des équipements existants.

Disponibilité des équipements embarqués mécanisés et automates

Le voyageur dispose des équipements suivants, en bon état de fonctionnement : distributeurs et valideur de titres de transport, commandes de porte, écrans, bandeaux lumineux, dispositifs sonores.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification des agents

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.

Accessibilité module de transport

Le voyageur PMR trouve des emplacements réservés, matérialisés par une signalétique adaptée.

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 taux de fréquentation des lignes, les zones de correspondances principales, les tranches horaires (en fonction des heures de pointe et des heures creuses).

Il est actualisé en fonction des éventuelles enquêtes fraude disponibles.



ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS BUS

INFORMATION

Information sur site

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

Information dans le module de transport

Le voyageur dispose a minima des informations disponibles suivantes :

- à l'extérieur : Identification / indice de ligne/ de la destination,
- à l'intérieur : Plan / schéma de ligne ou de réseau / correspondances, modalités du règlement des transports, annonce des arrêts (visuelle et sonore), tarifs des titres vendus à bord, écrans d'information TFT (selon le véhicule).

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,

Pour toute perturbation connue plus de 48h à l'avance, le voyageur est informé de la perturbation au plus tard 24h avant l'événement.

HORAIRES ET FRÉQUENCES

Bus - promesse faite aux voyageurs

Période à horaire : l'autobus passe entre H et H +5 min.

Période à fréquence : l'attente de l'autobus est inférieure ou égale à $i + 2$ min (i = intervalle moyen)

La fiche horaire à l'arrêt fait référence.

PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

Propreté, état des infrastructures et modules de transport

Le voyageur est accueilli dans des espaces et modules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté, éclairage, état des lieux et des équipements existants.

Disponibilité des équipements embarqués

Le voyageur dispose des équipements suivants en bon état de fonctionnement : valideurs de titres de transport, commandes de porte, demandes d'arrêt, écrans, bandeaux lumineux, dispositifs sonores.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification de l'agent

Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site et / ou dans le module de transport, il est identifiable par une tenue spécifique.

Accueil et attitude

L'agent se rend disponible et accueille le voyageur de façon égalitaire et respectueuse.

Vente de titre

Le voyageur obtient auprès de l'agent un titre de transport adapté à son profil et à son trajet.

Demande d'information

Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.

Confort de conduite

Le voyageur dispose des conditions suivantes :

- accès à bord : l'arrêt au droit du point d'arrêt, à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans sortir sur la chaussée (sauf cas d'impossibilité technique)
- souplesse de conduite adaptée à l'environnement immédiat et aux conditions de voyage.

Accessibilité module de transport

Le voyageur PMR trouve des emplacements réservés, matérialisés par une signalétique adaptée.

Le voyageur UFR ou n'étant pas en mesure de monter dans le bus, peut y accéder avec la palette.

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 taux de fréquentation des lignes, les zones de correspondances principales, les tranches horaires (en fonction des heures de pointe et des heures creuses).

Il est actualisé en fonction des éventuelles enquêtes fraude disponibles.



ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS AGENCES

INFORMATION

Offre de transport

Le voyageur dispose a minima des informations suivantes, à jour, aux points de vente et d'information (agences, site internet, téléphone) :

- les horaires, les jours de circulation
- les tarifs
- le plan / schéma de réseau et / ou lignes
- les modalités de réservation le cas échéant,
- le règlement des transports
- les coordonnées du service clientèle
- Dans le cas où la demande correspond à l'offre de service d'un autre transporteur, le voyageur obtient un moyen de trouver la réponse à sa demande.

Information sur site

Le voyageur dispose a minima des informations lisibles suivantes, à jour, affichées de manière permanente ou en temps réel sur les sites équipés : les coordonnées du point de vente le plus proche (nature du commerce, adresse et horaires d'ouverture), ainsi que les horaires d'ouverture de l'Agence.

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,
- les modalités d'échange et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc.

Pour toute perturbation connue plus de 48h à l'avance, le voyageur est informé de la perturbation au plus tard 24h avant l'événement.

PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

Propreté et état des infrastructures

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

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification de l'agent en contact

L'agent est identifiable et en tenue correcte et conforme.

Accueil et attitude

L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé.

Temps d'attente

Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de 10 min par un agent (d'accueil, commercial, etc...).

Vente du titre

Le voyageur obtient auprès de l'agent un titre de transport adapté à son profil et son trajet.

Demande d'information

Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.



ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS ALLÔ TISSÉO

INFORMATION

Offre de transport

Le voyageur dispose a minima des informations suivantes, à jour, aux points de vente et d'information (agences, site internet, téléphone) :

- les horaires, les jours de circulation
- les tarifs
- le plan / schéma de réseau et / ou lignes
- les modalités de réservation le cas échéant,
- le règlement des transports
- les coordonnées du service clientèle
- Dans le cas où la demande correspond à l'offre de service d'un autre transporteur, le voyageur obtient un moyen de trouver la réponse à sa demande.

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,
- les modalités d'échange et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc.

Pour toute perturbation connue plus de 48h à l'avance, le voyageur est informé de la perturbation au plus tard 24h avant l'événement.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Accueil et attitude

Le site internet est accessible 24H/24, hors périodes de maintenance. L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé.

Temps d'attente

Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de 10min par un téléopérateur.

Demande d'information

Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.





ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS WEB

INFORMATION

Offre de transport

Le voyageur dispose a minima des informations suivantes, à jour, aux points de vente et d'information (agences, site internet, téléphone) :

- les horaires, les jours de circulation,
- les tarifs,
- le plan / schéma de réseau et/ou lignes,
- les modalités de réservation du TAD,
- le règlement des transports,
- les coordonnées du service clientèle.

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,
- les modalités d'échange et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc.

Pour toute perturbation connue plus de 48h à l'avance, le voyageur est informé de la perturbation au plus tard 24h avant l'événement.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Temps d'attente

Le site internet est accessible 24H/24, hors périodes de maintenance.

