



**RECUEIL**  
**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**  
**DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**DE L'ETABLISSEMENT PUBLIC INDUSTRIEL ET COMMERCIAL**  
**TISSEO VOYAGEURS**

---

**CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 10 DECEMBRE 2025**  
**CENT CINQUIEME SEANCE**

---



**RESOLUTION 3.4 – Approbation de l'avenant n° 3 au Contrat de service public 2023-2029 conclu entre Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs pour l'exploitation du service public des transports urbains et services connexes de mobilités de l'Agglomération Toulousaine**

L'an deux mille vingt-cinq, le dix Décembre à dix heures, les membres du Conseil d'Administration de l'Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial TISSEO Voyageurs se sont réunis sous la présidence de Monsieur Serge JOP, au siège de l'EPIC TISSEO Voyageurs, sur convocations en date du 02 Décembre 2025.

**TOULOUSE METROPOLE**

- M. Gérard ANDRE
- M. Jean-Jacques BOLZAN
- M. François CHOLLET
- M. Francis GRASS
- M. Serge JOP

**Empêchés d'assister à la séance :**

- M. Sacha BRIAND, excusé, donne pouvoir à M. François CHOLLET
- M. Grégoire CARNEIRO, excusé, donne pouvoir à M. Serge JOP
- Mme Nina OCHOA, excusée, donne pouvoir à M. Serge JOP
- M. Vincent TERRAIL-NOVES, excusé, donne pouvoir à M. François CHOLLET
- Mme Karine TRAVAIL-MICHELET, excusée, donne pour à M. Gérard ANDRE

31 1069  
25 01 01  
15 7594



### **COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL**

- M. Christophe LUBAC, excusé

### **COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU MURETAIN**

- M. Thierry SUAUD, excusé

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU GRAND OUEST TOULOUSAIN**

- M. Philippe GUYOT

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DES COTEAUX BELLEVUE**

- M. Patrice SEMPERBONI, excusé

### **REPRESENTANTS DES SALARIES**

- M. Didier GROS  
- M. Cyril BISIAUX

### **ETAIENT EGALEMENT INVITES :**

M. Thierry WISCHNEWSKI	Directeur Général de TISSEO Voyageurs
M. Ludovic AUMARD	Agent Comptable de TISSEO Voyageurs
Mme Marine GARNIER	Directrice Juridique, Achats et Logistique de TISSEO Voyageurs
Mme Sylvie SIRE	Administratrice des finances publiques de la Haute-Garonne (absente)
M. Eric ARDOUIN	Directeur Général des Services de Toulouse (absent)
M. Jean-Michel LATTES	Président du SMTC (absent)
M. Antoine BOUVET	Directeur Général des Services de Tisséo Collectivités (absent)
Noémie VUAILLAT	Directrice Pilotage et Attractivité du Réseau de Tisséo Collectivités
Sandrine AZEMA	Assistante d'études politique tarifaire, information voyageurs, pilotage et suivi de la DSP PMR (absente)

Après avoir constaté que 8 Administrateurs étaient présents et 5 représentés en début de séance, Monsieur Serge JOP indique que les conditions de quorum sont réunies, le Conseil d'Administration peut valablement statuer.

[ ... ]

Monsieur Serge JOP demande à ce qu'un secrétaire de séance, choisi par les membres élus, soit désigné.

Le Conseil choisit pour secrétaire de séance M. Gérard ANDRE.

311008A  
250101  
15 7004



Approuvé en février 2023 et entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril de la même année pour une durée de six ans et neuf mois, le Contrat de Service Public 2023-2029, cadre de référence du pilotage du réseau de transport Tisséo, doit faire l'objet d'un avenant afin d'acter les points suivants :

- Modification de certains critères qualité sur les sujets de propreté et de régularité-punctualité :  
Il est proposé d'ajuster le système de notation afin de mieux pondérer les items "état" et "propreté" selon les constats terrain, d'ajouter une mesure des horaires au départ de chaque sens de ligne pour la régularité-punctualité, et de modifier en conséquence les annexes techniques et financières du chapitre 5 du contrat (cf. Annexe A de l'avenant 3).
- Tisséo Voyageurs ayant engagé une démarche interne de formalisation de sa raison d'être pour fédérer ses équipes et clarifier ses priorités, il est proposé d'intégrer cette raison d'être à l'article 10 – Principes généraux du Contrat de Service Public.

Les articles cités ci-avant ne modifient pas la rémunération contractuelle de l'exploitant Tisséo Voyageurs.

Monsieur le Président demande aux membres du Conseil d'Administration de l'Etablissement Public Industriel et Commercial s'ils ont des observations.

Les Administrateurs sont informés que le Comité Syndical de Tisséo Collectivités délibèrera sur ce troisième avenant lors de sa séance du 17 décembre prochain.

Monsieur le Président soumet la présente résolution au vote des membres du Conseil d'Administration de l'Etablissement Public Industriel et Commercial.

Monsieur le Président précise que cette approbation doit être faite à la majorité des suffrages exprimés.

En cas d'égalité de suffrages, la voix du Président est prépondérante.

Il est procédé au vote.

---

#### **RESOLUTION N° 3. 4 :**

**Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré à l'unanimité des voix :**

- **approuve les termes de l'avenant n° 3 au contrat de service public 2023-2029 conclu entre Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs pour l'exploitation du service public des transports urbains et services connexes de mobilités de l'Agglomération Toulousaine ;**
- **et autorise le Président à le signer et à prendre toute mesure nécessaire à son exécution.**

---

#### **CETTE RESOLUTION A OBTENU :**

- **Nombre de votants : 8 présents et 5 représentés**
  - 13 voix « POUR »
  - 0 voix « CONTRE »
  - 0 voix « ABSTENTION »

31 UOBA  
25 21 01  
12 7074



Ainsi fait et délibéré le jour, mois et an que dessus,

Pour extrait conforme,

Le Président,

Monsieur Serge JOP

31103A  
250101  
15 7999



## ANNEXE

### Avenant n° 3 au Contrat de Service Public 2023-2029

---

31008A  
200101  
15 7004

**Avenant n°3 au Contrat de Service Public 2023 – 2029**

**Entre Tisséo-Collectivités et Tisséo-Voyageurs  
pour l'exploitation du service public  
des transports publics urbains et services connexes de mobilités  
de l'Agglomération Toulousaine.**

**Entre les soussignés :**

**Tisséo-Collectivités (Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine SMTC-Tisséo)**

Syndicat Mixte, dont le siège est sis 7 Esplanade Compans-Caffarelli – BP 11120 – 31011 TOULOUSE Cedex 6

Représenté par Jean-Michel LATTES, son Président, dûment habilité par délibération du Comité Syndical en date du 17 décembre 2025,

Ci-après désigné « l'Autorité Organisatrice ».

**D'une part,**

**ET :**

**Tisséo-Voyageurs (Etablissement Public local à caractère Industriel et Commercial Tisséo-EPIC)**

dont le siège est sis 4 impasse Paul Mesplé 31081 TOULOUSE CEDEX 1

Représenté par Serge JOP, son Président, dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du 15 décembre 2022,

Ci-après désigné « l'Exploitant ».

**D'autre part,**

## Préambule :

Le Contrat de Service Public 2023-2029 (ci-après désigné : le CSP), approuvé le 08 février 2023 par le Comité Syndical de l'Autorité Organisatrice, et par le Conseil d'Administration de l'Exploitant en date du 14 février 2023, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023 pour une durée de 6 ans et 9 mois soit jusqu'au 31 décembre 2029.

Le CSP constitue le cadre de référence du pilotage de l'exploitation du réseau qui se caractérise par des ambitions politiques volontaristes dans un cadre financier maîtrisé, selon les axes suivants :

- L'amélioration de l'attractivité et de la performance du réseau,
- La lutte contre la fraude et la maîtrise du territoire,
- L'efficacité technique,
- Le respect de la trajectoire financière.

L'avenant n°3 du CSP a pour objet d'apporter des modifications sur les mesures des critères « propreté » et « régularité-ponctualité » liées à la qualité de service dans le cadre de la rémunération variable.

Par ailleurs, l'Exploitant a engagé une démarche interne pour formaliser sa raison d'être, afin de fédérer ses équipes et de clarifier ses priorités et ses modes d'action. Cette démarche vise à renforcer la cohérence de son action et l'alignement de ses pratiques avec les objectifs de mobilités fixés par l'Autorité Organisatrice.

Les parties ont souhaité intégrer cette raison d'être dans le Contrat, afin d'en prendre acte, sans modifier la nature des engagements contractuels du Contrat de Service Public. L'avenant n°3 vient compléter en conséquence les « Principes généraux » des conditions d'exploitation.

En conséquence, il est convenu et arrêté ce qui suit :

## ARTICLE 1 – Modification des critères qualité

Le contrat prévoit une rémunération variable avec un système d'intéressement consistant en un système de bonus-malus pour inciter à l'amélioration de la qualité de service.

- **Critère état et propreté**

Concernant la propreté sur le réseau (à bord et en station/arrêts), les notations sont faites sur la base de mesures réalisées par des clients mystères. Le système de notation actuelle des critères propreté n'inclut aucune pondération entre les items mesurés. Or, les enquêtes de satisfaction réalisées sur le réseau Tisséo et les panels voyageurs montrent que certains critères ont plus d'importance que d'autres dans la perception de la propreté par les voyageurs.

Pour avoir un système de notation plus juste et plus nuancé, il est proposé d'intégrer une pondération pour chaque critère suivant leur niveau d'importance pour les voyageurs. En effet, un siège sale et inutilisable ne peut pas avoir le même poids qu'une vitre rayée ou sale par exemple.

- **Critère de régularité-punctualité**

Actuellement, chaque ligne de bus fait l'objet de 2 ou 3 points de mesures de régularité-punctualité par sens, selon la longueur de la ligne.

Sur suggestion des auditeurs AFNOR, il est proposé de rajouter un point de mesure au point de départ de la ligne par sens. Cette nouvelle mesure permettra d'avoir une évaluation plus exhaustive et de s'assurer de la bonne organisation de l'Exploitant pour garantir des départs punctuels, au-delà des difficultés de circulation et de gestion des temps de parcours qu'il rencontre.

Pour intégrer ces évolutions, les annexes suivantes du Contrat de Service Public 2023-2029 sont modifiées (cf. **Annexe A** du présent avenant) :

- *Annexe 5.2 – Définition des indicateurs de qualité de service*
- *Annexe 5.3 – Manuel de mesures*
- *Annexe 5.3.1 – Manuel de mesure – Liste des items*
- *Annexe 5.3.2 – Grilles de mesure – supports clients mystères*

Et l'annexe suivante est créée :

- ***Annexe 5.5 « Programme d'enquêtes et de mesures »***

## Article 2 – Modification de l'article 10 Principes généraux

Suite à l'adoption par l'Exploitant de sa raison d'être, les parties ont convenu de compléter l'article 10 par un dernier paragraphe rédigé comme suit :

L'Exploitant inscrit également son action dans la démarche portée par la raison d'être qu'il s'est donné et retranscrite ci-dessous :

*Ensemble, au service des voyageurs, nous sommes engagés pour garantir un réseau attractif, sûr, accessible et fiable.  
Chaque jour, en facilitant les mobilités, nous agissons pour la vitalité du territoire et un avenir durable.*

Par sa raison d'être, l'Exploitant contribue à orienter ses pratiques internes, fédérer ses équipes et à renforcer la cohérence de son action avec les objectifs de la politique de mobilité de l'Autorité Organisatrice.

### **ARTICLE 3 – Clauses et conditions générales.**

Toutes les clauses et conditions du contrat initial et de ses avenants non modifiés par le présent avenant demeurent applicables et conservent leur plein effet tant qu'elles ne sont pas contradictoires avec les dispositions contenues dans le présent avenant.

**Fait à Toulouse en deux exemplaires originaux le .....**

**Le Président de Tisséo-Collectivités**

**Le Président de Tisséo-Voyageurs**

**Jean-Michel LATTES**

**Serge JOP**

## LISTE DES ANNEXES DE L'AVENANT 3

- **Annexe A :**

Modification des annexes du chapitre 5 – Qualité et continuité du service

31 UOBA  
25 21 21  
15 7 19 19



# Contrat de Service Public 2023-2029 Avenant n°3

## Annexe A

### Modification des annexes suivantes :

- Annexe 5.2 – Définition des indicateurs de qualité de service
- Annexe 5.3 – Manuel de mesures
- Annexe 5.3.1 – Manuel de mesures – Liste des items
- Annexe 5.3.2 – Grilles de mesure – supports clients mystères
- Annexe 5.5 – Programme d'enquêtes et de mesures

31 UO3A  
20 01 01  
12 750A



## Conditions particulières

### Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

#### **Annexe 5.2 : Définition des indicateurs de qualité de service (Version Avenant 3)**



Tisséo Voyageurs

# Indicateurs qualité

Version novembre 2025

Service Qualité / DFQPP

01/11/2025



## TABLE DES MATIERES

1- Ponctualité régularité / Taux de disponibilité .....	2
Régularité ponctualité bus en propre, linéo et tramway .....	2
Disponibilité métro, hors évènements extérieurs .....	3
Disponibilité Téléphérique, hors évènements extérieurs .....	4
2- Attention portée au client .....	5
Accueil et attitude .....	5
Confort de conduite bus .....	6
3- Information .....	7
Information nominale sites .....	7
Information nominale véhicules .....	8
Information situation perturbée prévue Sites .....	9
Information situation perturbée prévue véhicules .....	10
4- Etat et Propreté .....	11
Etat et propreté des infrastructures .....	11
Etat et propreté des véhicules (bus / metro / tram / téléphérique) .....	12
5- Accessibilité .....	13
Disponibilité client des ascenseurs et escaliers mécaniques .....	13
6- Disponibilité des équipements .....	14
Disponibilité des valideurs bus / metro / tramway / téléphérique .....	14
Disponibilité des DAT métro, tramway, téléphérique .....	15

# 1- PONCTUALITE REGULARITE / TAUX DE DISPONIBILITE

## REGULARITE PONCTUALITE BUS EN PROPRIETE, LINEO ET TRAMWAY

Cet indicateur de performance permet de mesurer le taux de ponctualité bus, Linéo et tramway, et est rattaché à la thématique Ponctualité Régularité, indicateur issu des critères AFNOR.

Définition des termes	<p>Taux de ponctualité : respect des horaires indiqués sur la fiche horaire (web ou papier)</p> <p>Taux de régularité : respect des intervalles / des fréquences indiqués sur la fiche horaire web ou papier.</p> <p>Pour les lignes mixant fréquences et horaires, le résultat prend en compte les différents paramètres.</p>
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche horaire (web ou papier)</li> <li>• Liste des lignes avec précision horaires (H) ou horaires/fréquences (H/F) [Annexe 5.5 - Programme d'enquête et de mesures]</li> <li>• Données SAE, extraction exhaustive (toutes les lignes, tous les passages)</li> <li>• 2 à 4 points de mesures par sens et par ligne</li> <li>• Liste des arrêts qualité [cf. Document - choix des arrêts pour la mesure Régularité – Ponctualité] défini avec Exploitation et IV ; révision annuelle ou fonction de l'évolution du réseau (création, modification de lignes).</li> <li>• Liste des incidents donnant lieu à exclusion (ex : Conditions climatiques majeures (neige, pluies occasionnant inondations), Manifestations d'ampleur nationale ou locale ++ (gilets jaunes, manifestation forains ...), Evénements exceptionnels (exemple : Evénements culturels et sportifs, visite VIP, arrêtés préfectoraux...), Travaux ou accident majeur avec impact prévisible sur circulation (hors Tisséo, exemple grue sur voie tramway, rupture canalisation eau ...)</li> </ul>
Mode de calcul	<p>Une mesure est conforme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Période à horaire : le bus passe entre H et H +4 mn0s.</li> <li>• Période à fréquence : l'attente du bus est inférieure ou égale à i +3mn0s (i = intervalle moyen)</li> <li>• Dans les 2 cas, aucune avance n'est tolérée</li> </ul> <p>La fiche horaire (papier ou web) fait référence.</p> <p>Le pourcentage de courses conformes est calculé comme suit :</p> $\frac{(\text{Total des courses} - \text{Nbre de courses NC})}{\text{Total des courses}}$
Période d'actualisation	Mensuelle
Niveau de précision	Dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Extraction SAE Service Qualité
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	<p>Situations inacceptables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le voyageur attend plus de 20 mn après la promesse affichée, sauf situation exceptionnelle</li> <li>- Le bus passe en avance.</li> </ul>

## DISPONIBILITE METRO, HORS EVENEMENTS EXTERIEURS

Cet indicateur de performance permet de mesurer l'attente des rames de métro, la fiabilité vue du voyageur du métro, hors événements extérieurs, indicateur issu des critères AFNOR et est rattaché à la thématique Régularité / Ponctualité.

Définition des termes / objet du critère

Sont considérés comme événements extérieurs :

- Les arrêts pour cause externe (ex : météo, inondation, etc.), les mouvements sociaux externes et/ou manifestation entraînant des modifications de l'offre.
- Travaux Exceptionnels (Travaux prévus de renouvellement, d'amélioration ou de création d'un équipement. Ex: DCCA, travaux d'extension de garage, luminaire, remise en conformité des ventilations, S2m LB, etc.)

Le temps de perturbation, exprimé en minutes, est le temps d'arrêt du système : il est calculé entre le début de l'arrêt (temps d'arrêt total ou partiel) et le redémarrage du service.

Les temps d'attente sont variables selon heure de pointe ou heure creuse, semaine et week-end ainsi que vacances et jours fériés.

Ces éléments sont disponibles et portés à la connaissance du client via les fiches horaires correspondantes et [disponibles sur tisseo.fr](http://disponiblesur.tisseo.fr).

Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur

Relevés exhaustifs (hors événements extérieurs, grève externe et travaux prévus)  
Contrôle de la durée des arrêts supérieurs à 4mn et fermeture stations.

Le calcul est le suivant :

$$\frac{\text{Temps d'exploitation} - \text{temps de perturbation}}{\text{Temps d'exploitation}}$$

Prise en compte des services provisoires

- Lors de la mise en place d'un SP, une partie de la ligne seulement est à l'arrêt.
- Le calcul prend en compte ces SP en appliquant un ratio sur la durée de ce type de perturbation en fonction de la part non desservie du SP.

Mode de calcul

SP LA	% non desservi	SP LB	% non desservi
MBC-ARE	60,62%	RAM-JAR	36,29%
MBC-JJA	31,78%	RAM-PDJ	53,86%
MBC-JOL	19,67%	SMI-BGR	40,50%
ARE-JJA	71,09%	SMI-JAR	51,81%
ARE-JOL	58,98%	JJB-BOR	59,41%
ARE-BGR	39,86%		

Période d'actualisation

mensuelle

Niveau de précision

dixième

Unité de mesure

Pourcentage

Source

Direction Exploitation

Informations complémentaires et limites de l'indicateur

- Situation inacceptable : un client reste immobilisé en ligne plus de 20mn

## DISPONIBILITE TELEPHERIQUE, HORS EVENEMENTS EXTERIEURS

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité opérationnelle du service hors évènements extérieurs, indicateur issu des critères AFNOR et est rattaché à la thématique Régularité / Ponctualité.

Définition des termes / Objet du critère

Temps de perturbation : temps d'arrêt du système [arrêt câble], mesuré en minutes

Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur

Relevés exhaustifs.

Suivi des arrêts supérieurs à 4mn.

Hors évènement extérieur : conditions climatiques majeures, grève externe et travaux prévus

Mode de calcul

$$\frac{\text{Temps d'exploitation} - \text{Temps de perturbation}}{\text{Temps d'exploitation}}$$

Exprimé en minutes d'exploitation

Période d'actualisation

Mensuelle

Niveau de précision

Dixième

Unité de mesure

Pourcentage

Source

Direction Exploitation

Informations complémentaires et limites de l'indicateur

Situations inacceptables :

- Le voyageur reste immobilisé en ligne plus de 20 mn
- Tableau de suivi des SI

## 2- ATTENTION PORTEE AU CLIENT

### ACCUEIL ET ATTITUDE

Cet indicateur de performance permet de mesurer l'accueil et l'attitude commerciale en agence, au téléphone et dans le bus. Il est rattaché à la thématique Attention portée au client, critères AFNOR B1 et B2.

<p>Définition des termes / objet du critère</p>	<p>En agence, au téléphone et en embarqué bus, les agents respectent les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification de l'agent en contact avec les voyageurs : tenue correcte et conforme (badge, tenue, présentation).</li> <li>• Accueil et attitude : Attitude courtoise, « bonjour », « au revoir », « merci ».</li> <li>• Le temps d'attente : le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de 10 min</li> <li>• Demande d'information : le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande lui permettant d'utiliser le service de transport</li> </ul>
<p>Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés par client mystère</li> <li>• <a href="#">Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1]</a></li> <li>• <a href="#">Grilles de mesure [Annexe 5.3.2]</a></li> <li>• <a href="#">Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]</a></li> </ul>
<p>Mode de calcul</p>	<p>Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille agence, allô tisséo, confort de conduite bus...).</p> <p>Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par Linéo, 10 mesures par embarqué métro..) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'.</li> <li>• si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC.</li> <li>• si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C.</li> <li>• si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC.</li> <li>• si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'.</li> </ul> $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
<p>Période d'actualisation</p>	<p>mensuelle</p>
<p>Niveau de précision</p>	<p>dixième</p>
<p>Unité de mesure</p>	<p>Pourcentage</p>
<p>Source</p>	<p>Service Qualité / Visites clients mystère</p>
<p>Informations complémentaires et limites de l'indicateur</p>	<p>Situations inacceptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel ignore délibérément le client ou est incorrect</li> <li>- Un agent porte une tenue visiblement sale ou est débraillée</li> </ul> <p>Pour les conducteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le véhicule ne s'arrête pas à l'arrêt malgré la présence d'un client ayant fait signe</li> </ul>

## CONFORT DE CONDUITE BUS

Cet indicateur de performance permet de mesurer le confort de conduite, et est rattaché à la thématique Confort. Indicateur issu des critères AFNOR (B10).

Définition des termes / objet du critère

Le conducteur adapte l'allure de l'autobus au profil et à l'environnement de la ligne, adopte une conduite confortable.

Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur

- Relevés par client mystère
- [Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire \[Annexe 5.3.1\]](#)
- [Grilles de mesure \[Annexe 5.3.2\]](#)
- [Lignes et nombre de mesures \[Annexe 5.5\]](#)

Mode de calcul

Le critère Confort de conduite est Obligatoire.

$$\frac{\Sigma \text{ des C}}{\Sigma \text{ des C} + \Sigma \text{ des NC}}$$

Période d'actualisation

mensuelle

Niveau de précision

dixième

Unité de mesure

Pourcentage

Source

Service Qualité / Visites clients mystère

Informations complémentaires et limites de l'indicateur

Situation inacceptable :

- Le conducteur provoque la chute d'un voyageur (hors freinage et manœuvre d'urgence)

### 3- INFORMATION

#### INFORMATION NOMINALE SITES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la qualité de l'information théorique au point d'arrêt tramway et bus, en agence, en station métro et téléphérique et P+R et P+V, et est rattaché à la thématique Information. Indicateur issu des critères AFNOR A2.

<p>Définition des termes / objet du critère</p>	<p>Le voyageur dispose à minima de toute l'information lisible et à jour suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aux points d'arrêts, en stations de métro, tramway, téléo : nom de l'arrêt, plan schématisé de la ligne, indice de ligne, horaires ou fréquences en vigueur, destinations/sens, coordonnées transporteur</li> <li>• P+R / P+V : nom et plan du site, plan de quartier ou de ville, heures d'ouverture, coordonnées</li> <li>• En agence : jours et horaires d'ouverture, coordonnées allô Tisséo</li> </ul>
<p>Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés par client mystère</li> <li>• <a href="#">Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1]</a></li> <li>• <a href="#">Grilles de mesure [Annexe 5.3.2]</a></li> <li>• <a href="#">Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]</a></li> </ul>
<p>Mode de calcul</p>	<p>Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille points d'arrêt, grille agence, grille stations métro / tramway/ téléo).          Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par station tramway, 10 mesures par agence..) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'.</li> <li>• si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC.</li> <li>• si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C.</li> <li>• si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC.</li> <li>• si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'.</li> </ul> $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
<p>Période d'actualisation</p>	<p>mensuelle</p>
<p>Niveau de précision</p>	<p>dixième</p>
<p>Unité de mesure</p>	<p>Pourcentage</p>
<p>Source</p>	<p>Service Qualité / Visites clients mystère</p>
<p>Informations complémentaires et limites de l'indicateur</p>	<p>Situations inacceptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nom de l'arrêt absent ou différent entre potelet et abribus</li> <li>• Le site demeure plus de 2 jours sans l'une de ces informations ou plus de 1 jour avec une information erronée (hors samedi, dimanche et jours fériés)</li> <li>• Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible.</li> </ul>

## INFORMATION NOMINALE VEHICULES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la qualité de l'information nominale dans les véhicules (bus, rames de métro/tramway, cabines téléo), et est rattaché à la thématique Information. Indicateur issu des critères AFNOR A3.

<p>Définition des termes / objet du critère</p>	<p>Dans le véhicule, le voyageur dispose a minima, de façon lisible et à jour, des informations suivantes relatives à la ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bus / tramway :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ à l'extérieur : indice de ligne + indicateur directionnel,</li> <li>○ à l'intérieur : plan de ligne, tarifs en vigueur, correspondances, règlement d'utilisation, annonces sonores ou visuelles (si module équipé), tarif à bord</li> </ul> </li> <li>• téléphérique : plan de ligne, destination, règlement des transports, annonces sonores ou visuelles (si module équipé)</li> <li>• métro : plans de ligne, annonce sonore ou visuelle des arrêts, plan des lignes structurantes,</li> </ul>
<p>Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés par client mystère</li> <li>• <a href="#">Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1]</a></li> <li>• <a href="#">Grilles de mesure [Annexe 5.3.2]</a></li> <li>• <a href="#">Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]</a></li> </ul>
<p>Mode de calcul</p>	<p>Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille embarqué bus, grille embarqué métro...).</p> <p>Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par Linéo, 10 mesures par embarqué métro..) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'.</li> <li>• si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC.</li> <li>• si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C.</li> <li>• si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC.</li> <li>• si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'.</li> </ul> $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
<p>Période d'actualisation</p>	<p>mensuelle</p>
<p>Niveau de précision</p>	<p>dixième</p>
<p>Unité de mesure</p>	<p>Pourcentage</p>
<p>Source</p>	<p>Service Qualité / Visites clients mystère</p>
<p>Informations complémentaires et limites de l'indicateur</p>	<p>Situations inacceptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible</li> </ul>

## INFORMATION SITUATION PERTURBEE PREVUE SITES

Cet indicateur permet de mesurer la qualité de l'information en situation perturbée prévue aux points d'arrêt, stations de métro, tramway, téléphérique, en agence, auprès d'allô Tisséo et sur Tisseo.fr. Il est rattaché à la thématique Information, critère AFNOR A4.

Définition des termes / objet du critère

Est considérée comme situation perturbée prévue toute perturbation connue 48h à l'avance.

Le voyageur est informé à minima :

- A l'arrêt, ou en station : durée, motif, éléments de l'offre de service modifiés ;
  - information affichée sur l'arrêt concerné ainsi qu'aux principaux arrêts en amont de la perturbation
  - en station métro et tramway, information affichée ou annonces sonores
- En agence et au téléphone : durée, motif, éléments de l'offre de service modifiés

Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur

- Relevés par client mystère
- [Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire \[Annexe 5.3.1\]](#)
- [Grilles de mesure \[Annexe 5.3.2\]](#)
- [Lignes et nombre de mesures \[Annexe 5.5\]](#)

Mode de calcul

Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille points d'arrêt, grille station métro, grille agences ...).

Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures agences) :

- si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'.
- si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC.
- si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C.
- si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC.
- si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'.

$$\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$$

Période d'actualisation

mensuelle

Niveau de précision

dixième

Unité de mesure

Pourcentage

Source

Service Qualité / Visites clients mystère

Informations complémentaires et limites de l'indicateur

Situations inacceptables :

- Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible
- L'agent ne connaît pas les éléments modifiés (en agence ou au téléphone)

## INFORMATION SITUATION PERTURBEE PREVUE VEHICULES

Cet indicateur permet de mesurer la qualité de l'information en situation perturbée prévue dans les véhicules (bus, métro, tramway, trolley). Il est rattaché à la thématique Information, critère AFNOR A4.

<p>Définition des termes / objet du critère</p>	<p>Est considérée comme situation perturbée prévue toute perturbation connue 48h à l'avance.</p> <p>Le voyageur est informé dans le véhicule sur la perturbation (exemple arrêt non desservi, déviation, manifestation ..).</p>
<p>Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés par client mystère</li> <li>• <a href="#">Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1]</a></li> <li>• <a href="#">Grilles de mesure [Annexe 5.3.2]</a></li> <li>• <a href="#">Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]</a></li> </ul>
<p>Mode de calcul</p>	<p>Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille embarqué bus, grille embarqué métro...).</p> <p>Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par Linéo, 10 mesures par embarqué métro..) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'.</li> <li>• si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC.</li> <li>• si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C.</li> <li>• si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC.</li> <li>• si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'.</li> </ul> $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
<p>Période d'actualisation</p>	<p>mensuelle</p>
<p>Niveau de précision</p>	<p>dixième</p>
<p>Unité de mesure</p>	<p>Pourcentage</p>
<p>Source</p>	<p>Service Qualité / Visites clients mystère</p>
<p>Informations complémentaires et limites de l'indicateur</p>	<p>Situations inacceptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible</li> </ul>

## 4- ETAT ET PROPRETE

### ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la propreté des arrêts, stations, agences et P+R et P+V et est rattaché à la thématique Etat et propreté (C1).

Définition des termes / objet du critère	<p>Le voyageur de délace ou est accueilli dans des espaces propres et en bon état :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agences</li> <li>• Arrêts de bus</li> <li>• Station de métro, tramway, téléphérique</li> <li>• P+R</li> </ul> <p>Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, éclairage, propreté, état des lieux et des équipements</p>
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés par client mystère</li> <li>• <a href="#">Liste des grilles avec items à mesurer [Annexe 5.3.2]</a></li> <li>• <a href="#">Pondération Propreté et Etat et seuils d'acceptabilité</a></li> </ul>
Mode de calcul	<p>L'indicateur Propreté et Etat est la moyenne du résultat Propreté et Etat de chaque grille (agence, stations métro/tramway/téléo, points d'arrêt, P+R et P+V).</p> <p>Le résultat par grille correspond au % de visites Conformes.</p> <p>Une visite est considérée Conforme si le seuil d'acceptabilité est atteint.</p>
Période d'actualisation	Mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	<p>Situations inacceptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le degré de salissure est tel qu'il exige une intervention en moins de 2h</li> </ul>

## ETAT ET PROPETE DES VEHICULES (BUS / METRO / TRAM / TELEPHERIQUE)

Cet indicateur de performance permet de mesurer la propreté des véhicules, et est rattaché à la thématique Etat et Propreté, critère AFNOR C2.

Définition des termes / objet du critère	<p>Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état.</p> <p>Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté intérieure et extérieure, état du véhicule</p>
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés par client mystère</li> <li>• <a href="#">Liste des grilles avec items à mesurer [Annexe 5.3.2]</a></li> <li>• <a href="#">Pondération Propreté et Etat et seuils d'acceptabilité</a></li> </ul>
Mode de calcul	<p>L'indicateur Propreté et Etat est la moyenne du résultat Propreté et Etat de chaque grille (embarqué bus, embarqué métro, tramway et téléo).</p> <p>Le résultat par grille correspond au % de visites Conformes.</p> <p>Une visite est considérée Conforme si le seuil d'acceptabilité est atteint.</p>
Période d'actualisation	Mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	<p><b>Situations inacceptables :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un voyageur se blesse ou ses vêtements sont endommagés du fait du mauvais état du matériel.</li> </ul>

## 5- ACCESSIBILITE

### DISPONIBILITE CLIENT DES ASCENSEURS ET ESCALIERS MECANIQUES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques, et est rattaché à la thématique Accessibilité.

<p>Définition des termes / objet du critère</p>	<p>Taux de disponibilité client des équipements : temps de fonctionnement des équipements (ascenseurs ligne A et B, et escaliers mécaniques ligne A et B), rapporté au temps d'ouverture du métro. Ce taux est calculé tous arrêts confondus (hors travaux de renouvellement / remplacement type REMLB/REPAT4), afin de mesurer le service réellement disponible pour le client.</p>
<p>Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur</p>	<p>Base de données PCC, et outil de supervision PC vue</p>
<p>Mode de calcul</p>	<p>Le pourcentage du taux de disponibilité des équipements est calculé comme suit : A = somme des heures théoriques d'exploitation de chaque appareil B = somme des heures d'arrêts de chaque appareil mis à disposition des voyageurs C = somme des heures arrêt chantier, renouvellement ou rénovation de chaque appareil</p> <p>Taux de disponibilité = <math>\frac{A-B}{A-C}</math></p>
<p>Période d'actualisation</p>	<p>mensuelle</p>
<p>Niveau de précision</p>	<p>dixième</p>
<p>Unité de mesure</p>	<p>Pourcentage</p>
<p>Source</p>	<p>Service Patrimoine, Direction Technique</p>
<p>Informations complémentaires et limites de l'indicateur</p>	<p>Exclusion des chantiers de renouvellement ou remplacement des circulations verticales (suivi service Patrimoine).</p>

## 6- DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

### DISPONIBILITE DES VALIDEURS BUS / METRO / TRAMWAY / TELEPHERIQUE

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité des valideurs, et est issu du critère AFNOR Disponibilité des équipements C3.

Définition des termes / objet du critère	A bord du bus, du tramway, ou en station de métro, tramway ou téléo, le voyageur peut valider son titre de transport quel que soit l'appareil devant lequel il se trouve.
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	Relevés clients mystère
Mode de calcul	<p>L'indicateur est la moyenne des résultats obtenus par grille.</p> <p>Sur toutes nos installations, les équipements de type valideurs sont redondants.</p> <p>La mesure sera conforme si un seul valideur est noté comme NC à bord lors de la mesure, le client pouvant utiliser un autre valideur à bord. Si deux valideurs sont NC à bord ou en station, la mesure sera NC. Le mode de calcul sera le suivant :</p> $\frac{\Sigma \text{ des C}}{\Sigma \text{ des C} + \Sigma \text{ des NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	<p><b>Situation inacceptable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun équipement d'un même type ne fonctionne</li> <li>Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pas pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur</li> </ul>

## DISPONIBILITE DES DAT METRO, TRAMWAY, TELEPHERIQUE

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité des distributeurs de titre en station, et est issu du critère AFNOR Disponibilité des équipements C3.

<p>Définition des termes / objet du critère</p>	<p>Disponibilité des distributeurs automatiques de titres. Dans chaque station, le voyageur peut obtenir son titre de transport auprès d'un distributeur automatique de titre (DAT).</p>
<p>Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés par client mystère</li> <li>• <a href="#">Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1]</a></li> <li>• <a href="#">Grilles de mesure [Annexe 5.3.2]</a></li> <li>• <a href="#">Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]</a></li> </ul>
<p>Mode de calcul</p>	<p>L'indicateur est la moyenne des résultats obtenus par grille.</p> <p>Sur toutes nos installations, les équipements de type DAT sont redondants.</p> <p>La mesure sera conforme si un seul DAT est noté comme NC en station lors de la mesure, le client pouvant utiliser un autre DAT.</p> <p>Si deux DAT sont NC en station, la mesure sera NC. Le mode de calcul sera le suivant :</p> $\frac{\Sigma \text{ des C}}{\Sigma \text{ des C} + \Sigma \text{ des NC}}$
<p>Période d'actualisation</p>	<p>mensuelle</p>
<p>Niveau de précision</p>	<p>Dixième</p>
<p>Unité de mesure</p>	<p>Pourcentage</p>
<p>Source</p>	<p>Service Qualité, clients mystère</p>
<p>Informations complémentaires et limites de l'indicateur</p>	<p>Situation inacceptable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun équipement d'un même type ne fonctionne</li> <li>• Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pas pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur.</li> </ul>

31059  
2013  
10 789



## Conditions particulières

### Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

#### **Annexe 5.3 : Manuel mesures indicateurs**

#### **(Version Avenant 3)**

## Annexe 5.3 : Manuel de mesures Qualité



Tisséo Voyageurs

# Manuel de mesures Qualité



Service Qualité - DFQPP  
07/11/2025

## Table des matières

.....	0
Les indicateurs qualité.....	2
Les mesures informatisées.....	2
Régularité ponctualité.....	2
Lutte contre la fraude.....	3
Les mesures terrain, par clients mystère.....	4
Définition des termes [thématique]- [critère] – [sous-critère] – [item] – [grille].....	4
Le plan de sondage.....	6
Les relevés terrain par les clients mystère.....	7
Référentiel client mystère.....	8
Mise à disposition des données mesurées sur le terrain.....	9
Les résultats.....	10
Mode de calcul des résultats.....	10
Calcul résultat Thématiques Information et Attention portée au client.....	10
Calcul résultat thématique PROPRETE et ETAT DES EQUIPEMENTS.....	13
Pondération des résultats.....	14
Présentation et diffusion des résultats.....	15
Recrutement et formation des clients mystère.....	16
Recrutement.....	16
Formation.....	16
Suivi des modifications.....	18

## Les indicateurs qualité

Les indicateurs qualité sont issus des thématiques et critères définis par les règles de certification de la norme AFNOR 281-2016 Transports de voyageurs pour la gamme Réseau de transport, lignes majeures, lignes principales, ainsi que la gamme Parking relais et Service numérique ([www.tisseo.fr](http://www.tisseo.fr) et appli Tisséo).

Ces indicateurs sont utilisés à la fois pour le suivi certification AFNOR et pour le CSP, avec des niveaux d'engagement différents.

Les THEMATIQUES de la norme sont les suivantes :

- Régularité ponctualité
- Lutte contre la fraude
- Information
- Attention portée au client
- Propreté et état des équipements

Les thématiques [REGULARITE PONCTUALITE] et [LUTTE CONTRE LA FRAUDE] sont issues de données informatisées.

Les thématiques [INFORMATION] – [ATTENTION PORTEE AU CLIENT] – [PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS] sont mesurées par clients mystère, en condition de parcours voyageur.

Les mesures conduites par des clients mystère sont confiées à un prestataire externe, et effectuées sur la base du référentiel AFNOR 281-2016 Transport de voyageurs.

## Les mesures informatisées

Les indicateurs qualité [REGULARITE PONCTUALITE] et [LUTTE CONTRE LA FRAUDE] sont issus de données informatiques et font l'objet de [fiches indicateurs](#) détaillées.

## Régularité ponctualité

Les mesures concernent :

- Le métro
- Le tramway
- Les lignes Linéo
- Le bus (*lignes en propre Tisséo, au 31/12/2025*)
- Le téléphérique

Elles sont issues de données informatiques, et sont calculées en prenant en compte tous les jours du mois, tous les mois de l'année.

- Les données bus, Linéo et tramway sont extraites de logiciel Hastus par le service Qualité.
- Les données métro sont fournies par la Direction Exploitation.
- Les données téléo sont fournies par le prestataire au service Contrôle de gestion.

Cf [fiches indicateurs correspondantes](#).

Lutte contre la fraude

Ces données [TAUX DE CONTROLE] sont fournies par le Service Prévention et Lutte contre la fraude de la Direction Exploitation. Elles sont mensuelles, et pondérées par les données de validation.

## Les mesures terrain, par clients mystère

Les mesures qualité sur le terrain sont confiées à des clients mystère, sur la base du référentiel AFNOR NF 281-2016. Ils interviennent sur les thématiques INFORMATION, ATTENTION PORTEE AU CLIENT ainsi que PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS.

Définition des termes [thématique] – [critère] – [sous-critère] – [item] – [grille]

Les THEMATIQUES sont découpées en CRITERES (éventuellement SOUS-CRITERES) puis en ITEMS.

THEMATIQUES	CRITERES	ITEMS
Information	Offre de transport Information sur site Information dans le module de transport Information situation perturbée prévue	Enseigne / logo Jours et horaires d'ouverture Info tarifs .....
Attention portée au client	Identification de l'agent Accueil et attitude Temps d'attente Vente de titre Demande d'information Confort de conduite	
Propreté et état des équipements	Infrastructures Modules de transport Disponibilité des équipements	

Toutes les THEMATIQUES, CRITERES et ITEMS sont détaillés dans le tableau [liste des items] présenté en [annexe 5.3.1](#).

Les CRITERES sont classés en 3 catégories :

- Critères obligatoires : imposés par la norme,
- Critères spécifiques : services spécifiques à notre réseau de transport
- Critères complémentaires : items correspondant à des engagements test pour devenir à terme spécifiques ou disparaître si leur pertinence n'est pas pérenne.

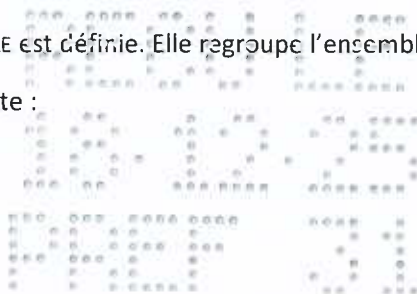
Le tableau [liste des items] regroupe l'ensemble des points mesurés [ITEMS], leur classement (O/S/C) ainsi que les noms des correspondants responsables de leur suivi. [\[annexe 5.3.1\]](#)

Les trois THEMATIQUES [INFORMATION – ATTENTION PORTEE AU CLIENT -PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS] sont mesurées au cours de VISITES ou MESURES basées sur le parcours voyageur, ces VISITES ou MESURES concernent plusieurs modes et services.

Par mode ou service, une GRILLE est définie. Elle regroupe l'ensemble des critères et items mesurés.

La liste des grilles est la suivante :

1. Embarqué bus
2. Embarqué métro
3. Embarqué tramway
4. Embarqué téléo
5. Points d'arrêt bus
6. Stations métro / tramway / téléo
7. Agences commerciales
8. Allô Tisséo
9. Site web / appli
10. Parking Relais
11. P+V



Les GRILLES sont disponibles en [Annexe 5.3.2-grilles de mesure](#).



Exemple :

Le **client mystère** va effectuer le **lundi 1 septembre** une **VISITE** composée d'une prise d'information en **AGENCE**, puis d'un parcours **METRO** suivi d'une correspondance **TRAMWAY**.




Il va pour effectuer ses mesures, s'appuyer sur la grille AGENCE, puis METRO et TRAMWAY, et noter la conformité [C] ou non-conformité [NC] de chaque ITEM présent sur les différentes grilles.

## Le plan de sondage

La norme AFNOR n'impose plus d'échantillonnage minimal (nombre de mesures à réaliser / an / critère) ; cependant, une marge d'erreur maximale tolérée de 10% a été conservée.

Nous nous sommes appuyés sur la norme NF EN 15140 [Exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité réalisée] et les tables « Déterminer une marge d'erreur à partir du niveau de performance et du nombre d'observations (pour un degré de confiance de 95%) » et « Choisir une taille d'échantillon à partir d'une marge d'erreur admise et d'un niveau de performance (avec un degré de confiance de 95%) » (Tables AFNOR / Plan de sondage dans ce document) ».

Ces éléments nous ont permis de définir le plan de sondage suivant :

10 mesures mensuelles par ligne 120 mesures annuelles par ligne ou service	5 mesures mensuelles par ligne 60 mesures annuelles	4 mesures mensuelles par ligne 48 mesures annuelles par ligne
		

La liste des lignes mesurées ainsi que le rappel du nombre de mesures effectuées est présentée en [annexe 5.5](#).

Concernant les lignes affrétées,

- Un échantillon de lignes affrétées est suivi comme les lignes Tisséo (hors lignes Linéo) : 4 mesures mensuelles soit 48 mesures annuelles. La liste de ces lignes est disponible en [annexe 5.5](#).
- Les autres lignes affrétées sont enquêtées au moins une fois tous les 2 ans, sur la même base de mesures.

Les mesures sont réalisées sur le terrain avec les exigences suivantes :

- Mesures réalisées sur les 12 mois de l'année
- Mesures quotidiennes, réparties sur l'ensemble des créneaux horaires
  - la totalité de l'amplitude est couverte par les mesures, à raison de :
    - 60% en heures de pointe
    - 40% en heures creuses

Les mesures sont réparties sur l'ensemble des services, lignes, points d'arrêt/stations en fonction de leur fréquentation, de leur poids et du nombre de validations.

Des mesures contradictoires pourront être effectuées avec le prestataire afin de s'assurer de la prise en compte des exigences validées en Comité tripartite.

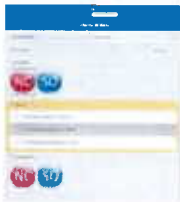
## Les relevés terrain par les clients mystère

Selon le plan de sondage défini, un planning d'enquêtes est défini par le prestataire. Ce planning d'enquêtes est mis à disposition de Tv par le prestataire pour différents types de contrôles par Tisséo Voyageurs (respect du plan de sondage, respect de la représentativité des mesures, contrôles contradictoires notamment).

Chaque intervention effectuée par les clients mystère est retranscrite, sur la base de la grille d'enquête, directement sur un smartphone, via l'application MobiSurvey.

Le formulaire reprend l'intégralité des CRITERES et ITEMS à évaluer.

Le client mystère dispose d'un [REFERENTIEL ENQUETEUR](#) qui définit précisément, pour chaque point mesuré le niveau de conformité attendu, avec des photos illustrant les différentes situations possiblement rencontrées.



Pour chaque défaut constaté sur le terrain, l'agent doit obligatoirement renseigner un commentaire clair et précis, indiquant la cause de la non-conformité ; il doit également prendre une photo (à l'exception du critère Attention portée au client).

En cas d'erreur de saisie, une alerte prévient l'agent pour qu'il vérifie les informations saisies.

L'agent synchronise les données de son mobile avec le serveur du prestataire tout au long de la journée.

Afin de garantir l'exactitude et la conformité de l'ensemble des données transmises, les données brutes issues de la saisie des grilles de mesure font l'objet d'un contrôle de cohérence assuré par le chargé de projet de manière systématique.

Ces contrôles consistent en :

- lecture des grilles de mesure,
- vérification de la lisibilité des documents,
- contrôle de la cohérence des informations,
- contrôle de l'exhaustivité des données
- pertinence des commentaires.

## Référentiel client mystère

Pour guider le client mystère dans ses enquêtes terrain, un référentiel est mis à sa disposition sur les smartphones utilisés pour les mesures terrain.

Ci-dessous quelques captures d'écran de ce référentiel.

### DÉROULÉ D'UNE MESURE

- Trouver l'arrêt**  
Via appli Tisséo / Google Map  
En cas de problème (06 09 38 39 98)
- Vérifier si la ligne a une SPP**  
Via appli Tisséo  
Ouvrir Mobi-Survey
- Remplir l'environnement de contrôle**  
Ligne / Arrêt / Direction / SPP /  
Condition de contrôle

**Vérifier la présence des informations**

### OBSERVATIONS

#### Les bonnes pratiques à adopter

**Sur la forme**

- Faire des phrases : sujet + verbe + complément
- Ne pas sauter de ligne
- Pas d'abréviation

<b>✘</b> Arrêt ok. RAS BIV ok. Pas de logo UFR.	<b>✔</b> L'arrêt est propre. La BIV fonctionne. Il n'y a pas le logo UFR au sol.
--	---

**Sur le fond**

- Une Non-conformité + une observation

### ÉLÉMENTS À CONTRÔLER

Zoom sur les affichages à bord

**Plan de correspondance**

**Plan des lignes structurantes**

**Plan de ligne**

### ÉLÉMENTS À CONTRÔLER

Zoom sur l'extérieur du tram

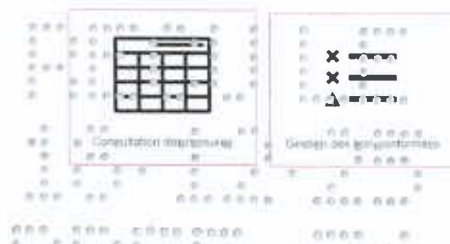
**Numéro de ligne**

**Destination**

**N° de parc**



Mise à disposition des données mesurées sur le terrain



L'ensemble des mesures est mis à disposition de Tisséo Voyageurs sur le [web portail](https://connect.scat.fr/) [ <https://connect.scat.fr/> ], sous la forme de deux modules :

- Le module Consultation des mesures donne accès à l'ensemble de mesures effectuées sur le terrain par les clients mystère. Chaque mesure est documentée par :
  - Date
  - Ligne concernée
  - Type de grille
  - ...
- Le module Gestion des non conformités détaille les NC relevées par mode, critère, sous critère, items. Le client mystère a en outre la possibilité de compléter un champ commentaire également présent sur ce module de gestion des NC. Le commentaire peut détailler une NC, ou apporter une information complémentaire sur la mesure.

La mise à disposition des données mesurées permet à chaque responsable de critère de vérifier la mesure, prendre connaissance des non conformités relevées et statuer :

- En les prenant en compte (correction de la NC)
- En demandant des précisions (photos, confirmation / explication de la NC par le client mystère)
- En validant ou demandant la neutralisation (demande exceptionnelle et motivée)

A l'issue de cette phase, les données peuvent être consolidées (consolidation mensuelle) et donnent lieu au calcul des résultats.

## Les résultats

### Mode de calcul des résultats

Les résultats se présentent sous la forme d'un taux de conformité exprimé en pourcentage.

Un résultat est donné par thématique et par mode.

Par thématique :

- Information voyageurs
- Attention portée au client
- Propreté et état des équipements

Par mode :

- Métro
- Bus
- Tramway
- Téléo
- Allo tisséo
- Agence
- ....

Au cours d'une visite terrain, le client mystère mesure les différentes THÉMATIQUES, composées de plusieurs critères, eux-mêmes composés de plusieurs items.

Pour les thématiques Information et Attention portée au client, toute non-conformité d'un item entraîne la non-conformité de la mesure.

Pour la thématique Propreté et Etat des équipements, une pondération est appliquée.

### Calcul résultat Thématiques Information et Attention portée au client

Les items sont classés en 3 catégories :

- Items obligatoires : items pour lesquels aucune non-conformité n'est autorisée.
- Items spécifiques : items obligatoires pour lesquels 1 non-conformité est autorisée.
- Items complémentaires : items mesurés mais qui ne rentrant pas en compte dans le calcul des indicateurs mais qui par la suite pourront devenir des items spécifiques voire obligatoires selon l'évolution du réseau

pour chaque MESURE :

- si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'.
- si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'.

- si un item Obligatoire contient 1 NC alors la mesure sera NC.
- si un seul item Spécifique contient 1 NC alors la mesure sera C.
- si deux items Spécifiques contiennent chacun 1 NC alors la mesure sera NC.
- si un item Complémentaire contient 1 NC alors la mesure sera C.

**EXAMPLE**

THEMATIQUE Information, composée des critères

- Information nominale sites,
- Information nominale véhicules,
- Information situation perturbée site,
- Information situation perturbée véhicules

		Septembre 2025						
Information voyageur	Objectif	NB. Mes	C	NC	SO		Taux Pondéré	
<b>Information nominale sites</b>	<b>98,00%</b>						<b>98,86%</b>	
En agence		10	10	0	0	●	100,00%	
Au point d'arrêt		392	359	31	2	●	92,05%	
Station Métro		20	20	0	0	●	100,00%	
Station Tram		10	10	0	0	●	100,00%	
Parc relais		14	14	0	0	●	100,00%	
Parc vélo		14	14	0	0	●	100,00%	
Station téléo		10	10	0	0	●	100,00%	
<b>Information nominale véhicules</b>	<b>98,00%</b>						<b>98,12%</b>	
Bus		392	368	24	0	●	96,48%	
Métro		20	20	0	0	●	100,00%	
Tram		10	10	0	0	●	100,00%	
Téléo		10	10	0	0	●	100,00%	
<b>Information situation perturbée site</b>	<b>98,00%</b>						<b>94,12%</b>	
En agence		10	4	0	6	●	100,00%	
Au point d'arrêt		392	24	10	358	●	70,59%	
Site internet		5	5	0	0	●	100,00%	
Station métro		20	2	0	18	●	100,00%	
Station tram		10	3	0	7	●	100,00%	
Station téléo		10	0	0	10	-	-	
<b>Information sit. perturbée véhicule</b>	<b>98,00%</b>						<b>98,94%</b>	
Téléo		10	0	0	10	-	-	
Bus		392	62	6	324	●	97,67%	
Tram		10	2	0	8	●	100,00%	
Métro		20	0	0	20	-	-	

Pour le critère Information nominale sites

- En agence, les 10 mesures réalisées étaient conformes = 100%
- Aux points d'arrêt, 392 mesures réalisées = 92.05%
  - 359 conformes,
  - 31 non conformes = au moins 1 item non conforme lors de la mesure
  - et 2 sans objet (sans objet = mesure impossible ou non réalisée)
- Stations métro, 20 mesures réalisées, toutes conformes = 100%
- Stations tramway, 10 mesures, toutes conformes = 100%
- Station Téléo, 10 mesures, toutes conformes = 100%
- P+R : 14 mesures, toutes conformes = 100%
- P+V : 14 mesures, toutes conformes = 100%

Chaque résultat est pondéré par la fréquentation, à l'exception des mesures en agence et aux points d'arrêt.

Dans cet exemple, le résultat du critère INFORMATION NOMINALE SITE est la moyenne des 7 résultats :

$$100\% + 92.05\% + 100\% + 100\% + 100\% + 100\% + 100\% = 692.05\%/7 = 98.86\%$$

Le résultat INFORMATION sera la moyenne des résultats Information nominale sites (98.86%) + Information nominale véhicules (99.12%) + Information situation perturbée site (94.12%) et Information situation perturbée véhicules (98.94%), soit :

$$98.86\% + 99.12\% + 94.12\% + 98.94\% = 391.04/4 = 97.76\%$$

## Calcul résultat thématique PROPRETE et ETAT DES EQUIPEMENTS

Pour cette thématique, une pondération<sup>1</sup> est appliquée sur les items, et un seuil d'acceptabilité défini. Si le seuil est atteint, alors la mesure est conforme, si le seuil n'est pas atteint, la mesure est déclarée non conforme.

Exemple Propreté Embarqué bus

Code	item	descriptif		pondération	
<b>Propreté extérieure</b>					
BUS10	Vitres et portes vitrées	Présence de poussière et salissures diverses Présence de traces de boue	O	2	11%
BUS11	Carrosserie	Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie Présence de traces, couleurs importantes de gazole	O	2	11%
<b>Propreté intérieure</b>					
BUS12	Sol	Présence de 5 déchets ou + Déchets alimentaires Tâches Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)	O	4	21%
BUS13	Sièges	Assise tachée, encrassée, le client ne peut absolument pas s'asseoir Présence de miettes/papier/chewing-gum Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements du voyageur	O	4	21%
BUS14	Barres / Poignées maintien / Boutons d'appel	Barres, boutons d'appel sales / collants	O	2	11%
BUS15	Odeurs	Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule	O	3	16%
BUS16	Parois intérieures, sales, tagguées, traces importantes	Traces, salissures sur parois verticales intérieures	O	2	11%
<b>Total</b>				<b>19</b>	<b>100%</b>
<b>Seuil d'acceptabilité</b>				<b>16</b>	<b>84%</b>

<sup>1</sup> Décision validée en COSUI qualité printemps 2025

## Pondération des résultats

Les données de validation sont transmises mensuellement par TV au prestataire le 10 du mois pour le mois écoulé.

Ces données de validation permettent de pondérer les résultats pour les grilles [modes] suivantes

- Embarqué bus, métro, tramway, téléo
- Station métro, tramway et téléo
- P+R et P+V

Les grilles Agence, Allô Tisséo, Site Internet, Points d'arrêt ne sont pas pondérées.



Une mesure qui est réalisée le 19 janvier sur la L01 sera pondérée de la fréquentation enregistrée ce même jour sur cette même ligne.

Pour les grilles non pondérées (Allô Tisséo, Agences, points d'arrêt, site Tisséo), le % brut est repris dans la colonne % pondéré.

Les données brutes et pondérées sont diffusées via les cahiers mensuels, trimestriels et annuels de résultats.

## Présentation et diffusion des résultats

Les résultats qualité sont présentés par modes et critères sous forme de cahiers :

- Mensuels
- Trimestriels
- Bilan annuel

Ils sont également disponibles sous forme de rapport sur le web portail.

Les données issues des mesures terrain sont mises à disposition sous deux formes :

- Liste des mesures effectuées
- Liste des NC relevées

Ces données sont mises à disposition sur un web portail accessible via identifiant et mot de passe.

L'accès à ce web portail est personnalisé selon la fonction de l'interlocuteur, mais aussi le périmètre défini (exemple bus uniquement, agences, ou thématique propreté ...).

## Recrutement et formation des clients mystère

### Recrutement

A partir des caractéristiques du contrat, le Chargé de projet définit le profil du ou des candidat(s) souhaité(s).

Cette définition comprend 3 points :

- les missions confiées et les objectifs du poste
- les compétences et les qualités nécessaires au poste
- les contraintes et les exigences requises

A l'issue de la création de la fiche de poste, le Chargé de projet procède à la prospection auprès des agences d'intérim du secteur concerné par le contrat

Le Chargé de Projet réceptionne les CV sélectionnés et effectue un premier tri « validation pratique du profil » grâce à un formulaire de présélection

Le ou les candidat(s) sélectionné(s) font alors l'objet d'un premier contact téléphonique avec le Chargé de Projet pour valider les différents éléments du questionnaire de présélection.

Si le profil correspond, le candidat reçoit un accès au drive du projet sur lequel figure toute la documentation.

### Formation

La formation se déroule en deux temps, une formation théorique et une formation pratique.

Ce premier module repose sur la découverte du contrat et des référentiels de mesure appelés « guide enquêteur ».

L'agent doit prendre connaissance de ces éléments avant la formation en Visio conférence réalisée par le Chargé de Projet.

Ce dernier s'assure alors de la bonne installation de l'application et des codes enquêtes par l'agent, avant de procéder aux explications de la grille « Bus embarqué ».

A l'issue de ce module un quiz de fin de formation est effectué pour vérifier la bonne compréhension du référentiel et des grilles de mesure.

Quelques jours après et selon les premières disponibilités de l'agent, une mise en situation pratique « planning test » est réalisée.

Les mesures effectuées sont analysées par le Chargé de Projet, qui effectue un retour à l'agent.

Ce bilan est basé sur les résultats des mesures mais aussi sur le ressenti de l'agent concernant sa mission.

Si l'agent a passé ces deux étapes avec succès et qu'il donne son accord, il est inclus dans le projet.



Pour conclure cette période d'intégration, l'agent est invité à remplir un questionnaire de satisfaction de la formation.

### Suivi de formation

Afin d'assurer la parfaite assimilation des informations délivrées, l'intérimaire se soumet à une série d'évaluations :

- Quotidienne
  - Lors du contrôle de cohérence et de la validation journalière des mesures, le Chargé de Projet relève les erreurs, dysfonctionnements de chaque rapport et en informe l'intérimaire
- 2 semaines ou 5 plannings après le planning test
  - Cette évaluation nous permet d'apporter la preuve que l'intérimaire maîtrise les référentiels et méthodes de mesures du contrat.
  - Le suivi s'effectue sur la base du bilan des mesures et de la prise en compte des remarques déjà faites au quotidien, mais aussi sur le ressenti de l'enquêteur concernant sa mission.
- 3 mois après le début des mesures ou 3 mois après le dernier suivi
  - Ce nouveau point porte sur l'évaluation des compétences de l'agent et aborde plusieurs thématiques :
    - L'attitude de l'agent
    - La réponse aux attentes internes
    - Les points forts et opportunités d'amélioration

## Suivi des modifications

Origine / Suivi des modifications	Emetteur	Validation
Création – 22/12/2022	Sybille FORCA Responsable qualité 	Ludovic AUMARD Directeur Finances, Qualité et Pilotage de la Performance
Modifications - 07/11/2025	Sybille FORCA 	Ludovic AUMARD Directeur Finances, Qualité et Pilotage de la Performance

La version numérique de ce document comporte des liens hypertextes vers les documents présentés en annexe.



## Conditions particulières

### Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

#### **Annexe 5.3.1 : Manuel de mesure – liste des items (Version Avenant 3)**



Grille de mesure	Thématique	Critère	Nom	Classification	Pondération
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE01 - Vitrine et porte d'entrée	O (=Obligatoire)	2
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE03 - Enseigne	O (=Obligatoire)	2
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE04 - Sol et tapis	O (=Obligatoire)	4
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE07 - Comptoir, équipements arrière-plan, présentoirs, siège agent	O (=Obligatoire)	4
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE10 - Poignée	O (=Obligatoire)	3
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE11 - Odeur	O (=Obligatoire)	2
Agences	Information	A2 - Information sur site	AGE14 - Enseigne / logo	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A3 - Information offre de transport	AGE15 - Coordonnées commerçant partenaire / Allo Tisseo	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A2 - Information sur site	AGE16 - Jours et horaires d'ouverture	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A2 - Information sur site	AGE17 - Respect des horaires	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A3 - Information offre de transport	AGE19 - Information sur les tarifs	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A1 - Information offre de transport	AGE20 - Plan de réseau	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A1 - Information offre de transport	AGE21 - Fiches horaires	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A4 - Information en situation perturbée	AGE22 - Affichage info perturbations ou QR code SPP	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A4 - Information en situation perturbée	AGE26 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Agences	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	AGE27 - Temps d'attente	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	AGE28 - Attitude, amabilité	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	AGE29 - Disponibilité	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	AGE30 - Traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B4 - Vente de titre	AGE31 - Vente de titres	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	AGE32 - Identification du personnel (badge)	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	AGE33 - Tenue entreprise ou code couleur	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	AGE35 - Comptoir accessible	S (=Spécifique)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	ALL01 - Ventilation d'accès au service	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	ALL02 - Mise en relation avec l'opérateur	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL03 - Accueil personnalisé	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL04 - Disponibilité	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL05 - Élocution adaptée	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL06 - Courtoisie	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	ALL07 - Traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Information	A1 - Information offre de transport	ALL08 - Information sur fonctionnement du service	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL09 - Prise de congé	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Information	A4 - Information situation perturbée prévue	ALL10 - Situation perturbée prévue	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS01 - Girouette frontale / N° + destination	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS02 - Girouette latérale / N° + destination	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS03 - Girouette arrière	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS04 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS06 - Affichage des prochains arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS07 - Annonce sonore du prochain arrêt	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS08 - Tarifs des titres vendus à bord	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS09 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS10 - Vitres et portes vitrées (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS11 - Carrosserie (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS12 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS13 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS14 - Barres / poignées maintien (propreté) / Boutons d'appel	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS15 - Odeurs (propreté)	O (=Obligatoire)	3
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS16 - Parois intérieures	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS17 - Vitres et portes vitrées (état) / portes	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS18 - Carrosserie (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS19 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS20 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS21 - Barres / poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4



Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS32 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	BUS23 - Tenue entreprise	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS24 - Prise en compte du client	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS25 - Attitude commerciale / courtoisie	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B4 - Vente de titres	BUS26 - Vente de titres de transport	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	BUS27 - traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B6 - Confort de conduite	BUS28 - Arrêt trottoir	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS29 - Respect code de la route	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B6 - Confort de conduite	BUS30 - Conduite souple	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS31 - Respect arrêt / itinéraire	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS32 - Ecran TFT	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS33 - Bandeau lumineux	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS34 - Commande de porte	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS35 - Bouton de demande d'arrêt	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS36 - Valdeur	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS37 - Prise en charge lors d'une avarie technique	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS38 - Adhésif UFR face avant	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS39 - Adhésif emplacement UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS40 - Adhésif places réservées	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS41 - Prise en charge UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS42 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS43 - Information priorisée SPP	C (=Complémentaire)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS44 - Information QR code SPP	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS44 - Information de la SPP	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS55 - information de la SPI	C (=Complémentaire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET01 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET02 - Annonce sonore des arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET03 - Annonce visuelle des arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET04 - Plan des lignes structurantes	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET05 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET06 - Plan de correspondance	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET07 - Parois extérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	3
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET08 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET09 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	7
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET10 - Vitras (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET11 - Barres / poignées maintien (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET12 - Odeurs (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET13 - Parois intérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET14 - Vitras et portes (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET15 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET16 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET17 - Barres / Poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET18 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	MET19 - Bandeau lumineux	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	MET20 - Adhésifs UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué Métro	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	MET21 - Adhésifs places réservées	S (=Spécifique)	
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	MET22 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	MET23 - Temps d'attente / Avarie technique	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A4 - Information en situation perturbée	MET24 - Information sonore de la SPP	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A4 - Information en situation perturbée	MET25 - Information sonore de la SPI	C (=Complémentaire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR01 - Nom du Parc Relais	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR02 - Mention Parc Relais	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR03 - Présence du picto P+H	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR04 - Horaires d'ouverture	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR05 - Modalités d'accès	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR06 - Plan du site	O (=Obligatoire)	



Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR07 - Plan du quartier	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR08 - Règlement d'utilisation	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR09 - Informations tarifaires	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR10 - Dispositif indiquant l'heure	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR11 - Coordonnées gestionnaire	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A5 - Facilité de circulation	PAR12 - Signalétique guidage au sol	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A5 - Facilité de circulation	PAR14 - Information directionnelle	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A5 - Facilité de circulation	PAR15 - Es sortie information directionnelle nom lieu et/ou Module de	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR16 - Bornes entrée / sortie/barrières/caisse de paiement	O (=Obligatoire)	4
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR21 - Poubelles	O (=Obligatoire)	3
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR22 - Surface de stationnement nette / cheminements piétons	O (=Obligatoire)	2
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR24 - Absence d'odeurs et de déjections	O (=Obligatoire)	2
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR25 - Espaces verts	O (=Obligatoire)	2
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR26 - Borne d'entrée / sortie	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR28 - Barrière d'entrée / sortie	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR30 - Eclairage extérieur / intérieur	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR32 - Fonctionnement porte, portillons, grilles	C (=Complémentaire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	PAR33 - Ascenseur	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR34 - Caisse automatique	O (=Obligatoire)	1
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR35 - Dispositif information places disponibles	O (=Obligatoire)	1
Parcs Relais	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	PAR36 - Signalétique identification Places PMR	S (=Spécifique)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	PAR37 - Panneaux directionnels PMR	S (=Spécifique)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	PAR38 - Panneaux priorité PMR si complet	S (=Spécifique)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR39 - Fonctionnement borne appel	O (=Obligatoire)	3
Parcs Relais	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	PAR40 - Temps de réponse de l'agent	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	PAR41 - Présentation par l'agent	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	PAR42 - Attitude / Courtoisie	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	PAR43 - Efficacité de l'assistance	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A4 - Information en situation perturbée	PAR44 - Information préalable à un dysfonctionnement SPP	C (=Complémentaire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI01 - Nom de l'arrêt	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI02 - Indice de la ligne	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI03 - Code arrêt potentiel	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI04 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI05 - Schéma de la ligne ou plan du réseau correspondance	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI06 - Fiches horaires	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	POI07 - Présence pictogramme UFR	S (=Spécifique)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI08 - Coordonnées et numéro de téléphone de l'entreprise	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI10 - Annonce prochains départs	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A4 - Information en situation perturbée	POI11 - Affiche de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A4 - Information en situation perturbée	POI15 - Présence d'une information pérenne	S (=Spécifique)	
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI16 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI17 - Cadres d'informations (propreté)	O (=Obligatoire)	3
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI18 - Ossature abribus ou poteau (propreté)	O (=Obligatoire)	1
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI19 - Vitres (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI20 - Bancs / sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	POI22 - Fonctionnement de la borne	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI23 - Cadres d'information (état)	O (=Obligatoire)	4
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI24 - Ossature abribus ou poteau (état)	O (=Obligatoire)	1
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI25 - Vitres (état)	O (=Obligatoire)	1
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI26 - Bancs / sièges (état)	O (=Obligatoire)	3
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI28 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI29 - Odeur	O (=Obligatoire)	2
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI30 - Accessibilité de l'arrêt	S (=Spécifique)	
Parcs Vélos	Information	A2 - Information sur site	PRV01 - Règlement d'utilisation	O (=Obligatoire)	
Parcs Vélos	Information	A2 - Information sur site	PRV02 - Rappel consignes d'utilisation	O (=Obligatoire)	



Parcs Vélos	Information	A2 - Information sur site	PRV03 - Conignes rack double étage	S (=Spécifique)	
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV04 - Vitres et parois	C (=Complémentaire)	3
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV05 - Borne d'accès	C (=Complémentaire)	3
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV06 - Surface de stationnement	C (=Complémentaire)	2
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV07 - Vitres et parois, porte d'accès	C (=Complémentaire)	3
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV08 - Borne d'accès	O (=Obligatoire)	5
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV10 - Compresseur pneu (borderouge, Ramonville et UPS)	O (=Obligatoire)	2
Service numérique	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	SIT01 - Application / site accessible	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT02 - Plans du réseau / lignes	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT03 - Fiches horaires	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT04 - Prochains passages	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT05 - Titres et tarifs	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT06 - Information réseau	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT07 - Modalités réservation TAD	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT08 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	MT09 - Coordonnées relations clients	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT11 - Prochains passages	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SH14 - Accès stations (ascenseurs et escaliers mécaniques)	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SH15 - Parc relais / places disponibles	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SH16 - Achat de titre	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SH18 - Heure de départ et d'arrivée	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT19 - Temps de trajet	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT20 - Correspondance éventuelle	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A4 - Information en situation perturbée	SIT21 - Plan illustrant le point de départ et arrivée	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A4 - Information en situation perturbée	SIT23 - Motif de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A4 - Information en situation perturbée	SIT24 - Durée de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A4 - Information en situation perturbée	SIT25 - Eléments modifiés	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-01 - Nom de la station	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-02 - Indice de ligne	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-03 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-04 - Plan de la ligne	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-05 - Plan de réseau / coordonnées transporteur	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-06 - Itinéraire des transports	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-07 - Temps d'attente ou prochain départ	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAM-08 - Information sonore de la SPP	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAM-09 - Affichage de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée	STAM-13 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée imprévue	STAM-14 - Information sonore	C (=Complémentaire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAM-17 - Information sur réseau de substitution	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-18 - Qual (propreté) / ascenseurs	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-20 - Façades de quai vitrés et parois de façade (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-21 - Banc ou appui ischiatique métro (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-21 - Banc (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-22 - Cadres d'information (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-23 - Distributeur automatique de titres (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-24 - Poubelle métro (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-25 - Barrières et gardes corps (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-27 - Quai (état)	O (=Obligatoire)	4
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-28 - Façades de quai (état)	O (=Obligatoire)	3
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-29 - Banc ou appui ischiatique (état)	O (=Obligatoire)	4
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-30 - Cadres d'information (état)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-31 - DAT métro (état)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-32 - Barrières et gardes corps (état)	O (=Obligatoire)	1
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-33 - Biv	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-34 - DAT	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-35 - Ligne de péage	O (=Obligatoire)	



Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-36 - Ascenseurs	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-37 - Escaliers mécaniques	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-38 - Eclairage	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-39 - Odeur (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-40 - Totem extérieur	S (=Spécifique)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-41 - Plan de quartier total	S (=Spécifique)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-42 - Correspondance autres lignes	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE01 - Nom de la station	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE02 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE03 - Plan du réseau	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE04 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE05 - Correspondances autres lignes	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE07 - Information sonore	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STE08A - Information sonore de la SPP	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STE08B - Affichage de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STE12 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée imprévue	STE13 - Information sonore de la SPP	C (=Complémentaire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée	STE16 - Information sur réseau de substitution	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE17 - Quai (prop.) / Ascenseurs	O (=Obligatoire)	4
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE18 - Cadres d'information (prop.)	O (=Obligatoire)	3
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE19 - Distributeur Automatique de Titres (prop.)	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE20 - Barrières et gardes corps (prop.)	O (=Obligatoire)	1
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE22 - Poubelle (prop.)	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE23 - Quai (état)	O (=Obligatoire)	4
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE24 - Cadres d'information (état)	O (=Obligatoire)	3
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE25 - DAT (état)	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE26 - Barrières et gardes corps (état)	O (=Obligatoire)	1
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE27 - Barre d'Information Voyageurs	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE28 - Distributeur Automatique de Titres	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE29 - Valdeur	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE30 - Ascenseurs (uniquement CHU)	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE31 - Sclairage	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	STE32 - Tenue entreprise	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	STE33 - Attention portée au client	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	STE34 - Attitude commerciale / courtoisie	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	STE35 - Traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	STE36 - Disponibilité	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE37 - Odeur	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL01 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL02 - Annonce sonore des stations	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL03 - Affichage des prochains arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée	TEL04 - Annonce de la SPP (sonore ou visuelle)	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL05 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL06 - Vitres et portes vitrées (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL07 - Carrosserie (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL08 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL09 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL10 - Barres / Poignées maintien (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL11 - Odeurs	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL12 - Vitres et portes vitrées (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL13 - Carrosserie (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL14 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL15 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL16 - Barres / Poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL17 - Eclairage	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TELB - Ecran TFT	O (=Obligatoire)	



Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TEL19 - Avez-vous rencontré une avarie technique ?	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TEL21 - Adhésif emplacement UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué Téléo	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TEL22 - Adhésif "Places réservées"	S (=Spécifique)	
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TEL23 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée	TEL25 - Annonce de la SFP	C (=Complémentaire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA01 - Girouette frontale	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA02 - Girouette latérale	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA03 - Destination	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA04 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA05 - Annonce sonore des stations	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA06 - Bandeau prochain arrêt	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA07 - Plan des lignes principales	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA08 - Correspondances	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA09 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA10 - Parois extérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA11 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA12 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA13 - Vitres (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA14 - Barres / Poignées maintien (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA15 - Odeurs (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA16 - Parois intérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA17 - Parois extérieures (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA18 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA19 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA20 - Barres / Poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA21 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B6 - Confort de conduite	TRA22 - Conduite souple	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA23 - Bandeaux lumineux	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA24 - Valdeur	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA25 - Commande de porte	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TRA26 - Adhésifs UFR Face Avant	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TRA27 - Adhésifs UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TRA28 - Adhésifs Places réservées	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA29 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée	TRA31 - Annonce de la SFP	C (=Complémentaire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA32 - Prise en charge lors d'une avarie technique	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée	TRA33 - Annonce de la SFP	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-01 - Nom de la station	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-02 - Indice de ligne	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-03 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-04 - Plan de la ligne	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-05 - Plan de réseau / coordonnées transporteur	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-06 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-07 - Temps d'attente ou prochain départ	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAT-08 - Information sonore de la SFP	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAT-09 - Affichage de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée	STAT-13 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée imprévue	STAT-14 - Information sonore	C (=Complémentaire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAT-17 - Information sur réseau de substitution	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-18 - Quai (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-20 - Vitres et parois de l'abri (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-21 - Banc ou appui ischiatique (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-22 - Cadres d'information tramway (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-23 - DAT (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-24 - Poubelle (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-25 - Barrières et gardes corps (propreté)	O (=Obligatoire)	1



Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-27 - Quai (état)	O (=Obligatoire)	4
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-28 - Vitres et parois de l'abri tram (état)	O (=Obligatoire)	1
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-29 - Banc ou appuis ischiatique (état)	O (=Obligatoire)	4
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-30 - Cadres d'information tramway (état)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-31 - DAT (état)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT32 - Barrières et gardes corps (état)	O (=Obligatoire)	1
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-33 - BV	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-34 - DAT	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-38 - Eclairage	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-39 - Odeur (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-40 - Totem extérieur	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-41 - Plan de quartier	S (=Spécifique)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-42 - Correspondance autres lignes	O (=Obligatoire)	



## Conditions particulières

### Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

#### **Annexe 5.3.2 : Grilles de mesure – supports clients mystère (Version Avenant 3)**



## ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

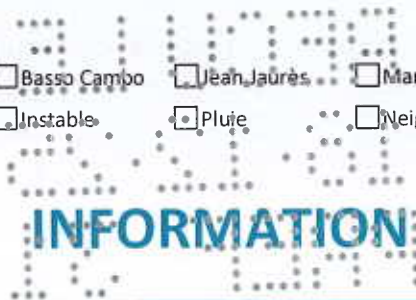
Date : \_\_\_\_\_

Heure de début : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Agence :  Aéroport  Arènes  Basso Cambo  Jean Jaurès  Marengo SNCF

Temps de la journée :  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard

Agence Ouverte  Oui  Non



### A1 – INFORMATION OFFRE DE TRANSPORT

	C	NC	SO	Cause(s)			
AGE15 - Coordonnées commerçant partenaire / Allô	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes	<input type="checkbox"/> Illisibles	<input type="checkbox"/> Erronées
AGE19 - Information sur les tarifs (Plaquettes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Erronée	<input type="checkbox"/> Disponibles sur demande	
AGE20 - Plan de réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents	<input type="checkbox"/> Erronés	<input type="checkbox"/> Disponibles sur demande	
AGE21 - Fiches horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes	<input type="checkbox"/> Erronées	<input type="checkbox"/> Disponibles sur demande	

### A2 – INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)			
AGE14 - Enseigne / logo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Illisible		
AGE16 - Jours et horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents	<input type="checkbox"/> Illisibles	<input type="checkbox"/> Erronés	
AGE17 - Respect des horaires*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Agence fermée aux horaires d'ouverture sans explications (SI)			

Si l'agence est fermée aux horaires d'ouverture avec explications = CONFORME si affiche présente

### A4 – INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	C	NC	SO	Cause(s)			
AGE22 – Affi. info perturbation ou QR code SPP (Réseau Structurant : Linéo, Métro et Tram)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent (SI)	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné	
AGE26 - Présence information périmée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

## ATTENTION PORTEE AU CLIENT

### B1 – IDENTIFICATION DE L'AGENT EN CONTACT AVEC LES VOYAGEURS

	C	NC	SO	Cause(s)			
AGE32 - Identification du personnel (Badge)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absence de badge	<input type="checkbox"/> Retourné	<input type="checkbox"/> Illisible N° _____	<input type="checkbox"/> N° de guichet
AGE33 - Tenue entreprise ou code couleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Sale (SI)	<input type="checkbox"/> Débrillée (SI)	

### B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)			
AGE28 - Attitude, amabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pas de regard porté au client	<input type="checkbox"/> Désinvolte	<input type="checkbox"/> Incorrect / agressif (SI)	
				<input type="checkbox"/> Absence de phrase d'accueil	<input type="checkbox"/> Absence de phrase de prise de congés		
AGE29 - Disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Utilise son téléphone portable pendant l'échange			
				<input type="checkbox"/> Discute avec un collègue (conversation personnelle)			
				<input type="checkbox"/> Ignore délibérément le client (SI)			



### B3 – TEMPS D'ATTENTE

C NC SO Cause(s)

AGE27 - Temps d'attente, à préciser : \_\_\_\_\_     Prise en charge >10 min

### B4 – VENTE DE TITRE

C NC SO Cause(s)

AGE31 - Vente de titres     Non adaptée au profil

### B5 – DEMANDE D'INFORMATION

C NC SO Cause(s)

AGE30 - Traitement de la demande     Erronée  Incomplète  Guide l'utilisateur vers le mauvais service

### B7 – ACCESSIBILITE

C NC SO Cause(s)

AGE35 - Comptoir PMR accessible     Non disponible  Encombré  Mal adapté

## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

#### Propreté extérieure

C NC SO Cause(s)

AGE02 – Vitrine et porte d'entrée     Tags  Traces importantes  Cassée

AGE03 - Enseigne     Tags  Traces importantes  Cassée  Absent

#### Propreté intérieure

C NC SO Cause(s)

AGE04 - Sols et tapis     Saleté  Traces importantes  Grand nombre de débris  
 Détérioration

AGE07 - Comptoir, équipements arrière-plan, présentoirs, siège agent     Saleté  Traces importantes  État dégradé  
 Surface encombrée

AGE10 - Poubelle     Pleine

AGE11 - Odeur     Odeur incommode  Déchets organiques (urine, déjection, vomissure)

### SCÉNARIO UTILISÉ ET RÉPONSE APPORTÉE

Scénario utilisé :  Horaires  Itinéraires  Tarifs  Règles d'utilisation des modes  Perturbation prévue

Détails du scénario : \_\_\_\_\_

Réponse apportée : \_\_\_\_\_

### FIN DE CONTRÔLE

Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

N° de l'enquêteur : \_\_\_\_\_



C = Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet

31 UOBA  
20 01 21  
10 10 11



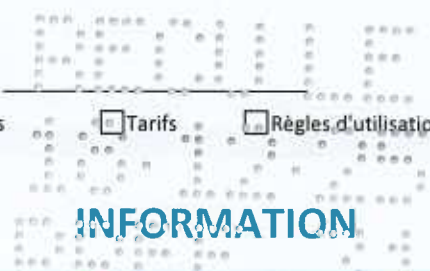
## ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_

Heure de début : \_\_\_ H \_\_\_

N° composé :  05.61.41.70.70  Autre \_\_\_\_\_

Appel sur :  Horaires  Itinéraires  Tarifs  Règles d'utilisation des modes  Perturbation prévue



## INFORMATION

### A1 – INFORMATION OFFRE DE TRANSPORT

C NC SO

ALL08 - Information sur fonctionnement du service    Information incomplète  Absence de proposition  
 Information erronée

### A4 – INFORMATION SITUATION PERTURBEE PREVUE

ALL10 - Situation perturbée prévue    Motif non précisé  Durée non précisée  
 Eléments modifiés non précisés (SI)  
 Modalités échanges et/ou compensation de titre non précisées (sur demande)  
 Justificatif de retard non proposé (sur demande)

## ATTENTION PORTEE AU CLIENT

### B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

C NC SO

ALL03 - Accueil personnalisé    Absence de présentation  Absence de formule de politesse  
ALL04 - Disponibilité    Pas de phrase de mise en attente  Non disponibilité  
 Termine sa conversation avec un collègue lors de la prise d'appel  
 Ne remercie pas ou ne s'excuse pas à la reprise  
ALL05 - Elocution adaptée    Elocution non audible  Agent désinvolte expéditif  
ALL06 - Courtoisie    Ton froid, désagréable  Langage agressif, incorrect (SI)  
ALL09 - Prise de congés    Absence de remerciement  Absence de prise de congés

### B3 – TEMPS D'ATTENTE

C NC SO

ALL01 - Tentative d'accès au service    >5 tentatives (SI)  
Nombre de tentative d'accès : \_\_\_\_\_  
ALL02 - Mise en relation avec l'opérateur    > à 2 minutes après sélection sur le serveur vocal

### B5 – DEMANDE D'INFORMATION

C NC SO

ALL07 - Traitement de la demande    Ne s'assure pas de la bonne compréhension de la réponse

### SCÉNARIO UTILISÉ ET RÉPONSE APPORTÉE

Scénario utilisé : \_\_\_\_\_

Réponse apportée : \_\_\_\_\_



**FIN DE CONTRÔLE**

Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_

N° de l'enquêteur :

C = Conforme, NC = Non-Conforme, SO = Sans Objet



Contrôles mystères  
PARCOURS CLIENT EMBARQUE TELEO

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: \_\_\_\_\_  
 Direction : \_\_\_\_\_  
 Station de montée : \_\_\_\_\_ Heure prévue : \_\_\_\_H\_\_\_\_ Heure réelle : \_\_\_\_H\_\_\_\_  
 La ligne est-elle concernée par une situation perturbée prévue :  Oui  Non  
 Temps de la journée :  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard Condition de contrôle :  Jour  Nuit

INFORMATION

A3 - INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

N° de Parc : \_\_\_\_\_

Intérieur	NC	SO	Cause(s)		
TEL01 - Plan de ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
TEL02 - Annonce sonore des stations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Erronée
TEL03 - Affichage des prochains arrêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
TEL05 - Règlement des transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Perturbée prévue

TEL04 - Annonce de la SPP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de motif
			<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de durée		<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de réseau de substitution

Perturbée inopinée

TEL25 - Annonce de la SPPI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de motif
			<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de durée		<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de réseau de substitution

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B7 - ACCESSIBILITE

Intérieur

TEL21 - Adhésif emplacement UFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Dégradé
TEL22 - Adhésif « Places réservées »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Dégradé



## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C2 – ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

**Propreté :**

**Extérieur**

	NC	SO	Cause(s)
TE06 - Vitres et portes vitrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de poussière et salissures diverses <input type="checkbox"/> Présence de traces de boue
TEL07 - Carrosserie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie <input type="checkbox"/> Présence de traces, coulures importantes

**Intérieur**

TEL08 - Sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de 5 déchets ou + <input type="checkbox"/> Déchets alimentaires <input type="checkbox"/> Tâches <input type="checkbox"/> Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)
TEL09 - Sièges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Assise tachée / encrassée <input type="checkbox"/> Présence miettes / Papier / Chewing-gum <input type="checkbox"/> Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements du voyageur
TEL10 - Barres/ Poignées maintien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Collantes
TEL11 - Odeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule

**Etat :**

**Extérieur**

	NC	SO	Cause(s)
TEL12 - Vitres et portes vitrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Rayées <input type="checkbox"/> Cassées
TEL13 - Carrosserie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tôle enfoncée / déformée <input type="checkbox"/> Partie manquante /mal fixée <input type="checkbox"/> Rayures superficielles visibles à 5m

**Intérieur**

TEL14 - Sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Percé/Déchiré
TEL15 - Sièges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Assise déchirée/Brûlée <input type="checkbox"/> Assise cassée <input type="checkbox"/> Assise manquante <input type="checkbox"/> Dossier brûlé <input type="checkbox"/> Dossier cassé <input type="checkbox"/> Dossier manquant
TEL16 - Barres/ Poignées maintien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Déteriorées <input type="checkbox"/> Mal Fixées
TEL17 - Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Défaillant (clignote) <input type="checkbox"/> Manquant

Les lumières des cabines sont pilotées en fonction de la luminosité extérieure. Plus la luminosité extérieure est forte moins l'éclairage est important et inversement

### C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

	NC	SO	Cause(s)
TEL18 - Ecran TFT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Eteint <input type="checkbox"/> Cassé

TEL19 - Avez-vous rencontré une avarie technique

Si Oui :

Nature de l'avarie : \_\_\_\_\_

Temps d'attente : \_\_\_\_\_

Csq Si temps > 20 min noter automatiquement ; Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)

	NC	SO	Cause(s)
TEL23 – Dispositif sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent

### FIN DE CONTROLE

Station de descente : \_\_\_\_\_ Heure prévue : \_\_\_\_H\_\_\_\_ Heure réelle : \_\_\_\_H\_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_

N° Agent : \_\_\_\_\_





Contrôles mystères  
PARCOURS CLIENT EMBARQUE BUS

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: \_\_\_\_\_  Lignes  Lignes Bus  Lignes Affrétées  
 Direction : \_\_\_\_\_ N° de ligne(s) : \_\_\_\_\_  
 Arrêt de montée : \_\_\_\_\_ Heure prévue : \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_ Heure réelle : \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_  
 La ligne est-elle concernée par une situation perturbée :  Oui  Non  
 Temps de la journée :  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard  
 Condition de contrôle :  Jour  Nuit  
 Véhicule non rencontré

INFORMATION

A3 – INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

N° de Parc : \_\_\_\_\_ Type de véhicule :  Standard  Articulé  Midibus  Minibus

Extérieur

C NC SO

Cause(s)

**BUS01** - Girouette frontale (N°/destination)     Absente  Illisible/incomplète  Erronée  Éteinte  
**BUS02** - Girouette latérale (N°/destination)     Absente  Illisible/incomplète  Erronée  Éteinte  
**BUS03** - Girouette arrière (N°)     Absente  Illisible/incomplète  Erronée  Éteinte

Intérieur

C NC SO

Cause(s)

**BUS04** - Plan de ligne     Absent  Illisible  Erroné  
**BUS06** - Affichage des prochains arrêts     Absent  Illisible  Erroné  
**BUS07** - Annonce sonore du prochain arrêt     Absente  Inaudible  Erronée  
**BUS08** - Tarifs des titres vendus à bord     Absents  Illisibles  Erronés  
**BUS09** - Règlement des transports     Absent  Illisible  Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Perturbée prévue

C NC SO

Cause(s)

**BUS53** - Information QR Code SPP     Absent  Illisible  Erroné  
**BUS54** - Information de la SPP     Type d'annonce :  Visuelle :  Illisible  Erronée  
 Sonore :  Inaudible  Erronée  Volume trop élevé  
**BUS48** - Présence information périmée

Perturbée inopinée

**BUS55** - Information de la SPI     Type d'annonce :  Visuelle :  Illisible  Erronée  
 Sonore :  Inaudible  Erronée  Volume trop élevé



## ATTENTION PORTEE AU CLIENT

### B1 – IDENTIFICATION DE L'AGENT EN CONTACT AVEC LES VOYAGEURS

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS23 - Tenue entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tenue non réglementaire <input type="checkbox"/> Sale / Souillée <input type="checkbox"/> Débrillée (SI)

### B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS24 – Prise en compte du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absence de regard porté au client et/ou absence de réponse à un bonjour (SI) <input type="checkbox"/> Absence prolongée au poste de conduite (SI) <input type="checkbox"/> Désintérêt manifeste (SI)
BUS25 - Attitude commerciale / courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ton agressif <input type="checkbox"/> Désinvolte et/ou langage incorrect (SI)
BUS29 - Respect code de la route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Limitations vitesses non respectées (ressenti) (SI) <input type="checkbox"/> Téléphone au volant (SI) <input type="checkbox"/> Fume au volant <input type="checkbox"/> Signalisation non respectée <input type="checkbox"/> Passage Feu rouge (SI) <input type="checkbox"/> Gestes déplacés <input type="checkbox"/> Klaxonne intempestif
BUS31 - Respect arrêt / itinéraire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Itinéraire différent sans information préalable : _____ <input type="checkbox"/> Demande d'arrêt non prise en compte par le conducteur <input type="checkbox"/> Arrêt à la demande (le soir) non respecté <input type="checkbox"/> Le conducteur ne s'arrête pas malgré le signe d'un client (SI)

### B4 – VENTE DE TITRE

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS26 - Vente de titres de transport (bus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Rendu monnaie impossible (20€max) <input type="checkbox"/> Pas d'encaissement <input type="checkbox"/> Pas de titre disponible et n'oriente pas le client vers autre solution (SI)

### B5 – DEMANDE D'INFORMATION

Scénario utilisé :  Horaires     Itinéraires     Tarifs     Règles d'utilisation des modes     Perturbation prévue  SO

Détails du scénario : \_\_\_\_\_ Réponse apportée : \_\_\_\_\_

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS27 – Traitement de la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Réponse partielle/Incomplète <input type="checkbox"/> Réponse erronée <input type="checkbox"/> Pas de réponse

### B6 – CONFORT DE CONDUITE

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS28 - Arrêt trottoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Voyageurs contraints de poser le pied sur la chaussée pour monter / descendre
BUS30 - Conduite Souple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Allure inadaptée au profil/ environnement du trajet <input type="checkbox"/> Freinage brusque <input type="checkbox"/> Accélération brusque <input type="checkbox"/> Chute d'un client (hors freinage urgence) (SI) <input type="checkbox"/> Démarrage sans attendre que les clients prennent place ou se tiennent (Attention portée sur personnes fragiles, âgées)

### B7 - ACCESSIBILITE

Exterieur	C	NC	SO	Cause(s)
BUS38 - Adhésif UFR face avant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Dégradé

Intérieur



Contrôles mystères  
PARCOURS CLIENT EMBARQUE BUS



V24-11-2025 - 3/4

- BUS39** - Adhésif emplacement UFR     Absent  Dégradé
- BUS40** - Adhésif « Places réservées »     Absent  Dégradé
- Prise en charge d'un usager en fauteuil roulant :  Oui  Non
- BUS41** - Prise en charge UFR     La palette ne fonctionne pas  Le conducteur refuse de l'activer (SI)  
 Le conducteur ne sait pas manipuler la palette (SI)

## PROPRETE ET ETAT

### C2 – ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

#### Propreté :

##### Extérieur

- |  | C                        | NC                       | SO                       | Cause(s)   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <b>BUS10</b> - Vitres et portes vitrées                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de poussière et salissures diverses<br><input type="checkbox"/> Présence de traces de boue   |
| <b>BUS11</b> - Carrosserie                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie<br><input type="checkbox"/> Présence de traces, coulures importantes de gazole  |
| <b>Intérieur</b>   |                          |                          |                          |  |
| <b>BUS12</b> - Sol   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Présence de 5 déchets ou + <input type="checkbox"/> Déchets alimentaires <input type="checkbox"/> Tâches<br><input type="checkbox"/> Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure) |
| <b>BUS13</b> - Sièges                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Assise tachée / encrassée <input type="checkbox"/> Présence miettes / Papier / Chewing-gum<br><input type="checkbox"/> Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements du voyageur           |
| <b>BUS14</b> - Barres/ Poignées maintien / Boutons d'appel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Collantes _____  |
| <b>BUS15</b> - Odeurs                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule   |
| <b>BUS16</b> - Parois intérieures                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Collants   |

#### Etat :

##### Extérieur

- |   | C                        | NC                       | SO                       | Cause(s)   |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <b>BUS17</b> – Vitres, portes vitrées et portes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Rayées <input type="checkbox"/> Cassées   |
| <b>BUS18</b> - Carrosserie                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Tôle enfoncée / déformée <input type="checkbox"/> Pare choc cassé /partie manquante /mal fixée<br><input type="checkbox"/> Coque rétroviseur cassée /Fendue <input type="checkbox"/> Rayures superficielles visibles à 5m |

##### Intérieur

- |  |                          |                          |                          |   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| <b>BUS19</b> - Sol                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Percé/Déchiré  |
| <b>BUS20</b> - Sièges                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Assise déchirée / brûlée <input type="checkbox"/> Assise cassée <input type="checkbox"/> Assise manquante<br><input type="checkbox"/> Dossier brûlé <input type="checkbox"/> Dossier cassé <input type="checkbox"/> Dossier manquant |
| <b>BUS21</b> - Barres/ Poignées maintien | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Détriorées <input type="checkbox"/> Mal Fixées   |
| <b>BUS22</b> - Eclairage                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Défaillant (clignote) <input type="checkbox"/> Insuffisant   |

(Dans le bus, l'éclairage classique est une alternance d'un néon sur deux.)

### C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

- |                                  | C                        | NC                       | SO                       | Cause(s)   |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <b>BUS32</b> - Ecran TFT         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Eteint <input type="checkbox"/> Cassé <input type="checkbox"/> Sans information                 |
| <b>BUS33</b> - Bandeau lumineux  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Éteint <input type="checkbox"/> Cassé <input type="checkbox"/> Sans information                 |
| <b>BUS42</b> – Dispositif sonore | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Éteint  |
| <b>BUS34</b> - Commande de porte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Aucun bouton de porte ne fonctionne dans le véhicule |



Contrôles mystères  
PARCOURS CLIENT EMBARQUE BUS



V24-11-2025 - 4/4

BUS35 - Bouton de demande d'arrêt     Ne fonctionne pas  Aucun bouton ne fonctionne et pas d'information

BUS36 - Valideur     Valideur hors service mais autre valideur fonctionne dans le véhicule  
 Aucun valideur ne fonctionne / Pas de validation possible (SI)

BUS37 - Avez-vous rencontré une avarie technique

Si Oui :

Nature de l'avarie : \_\_\_\_\_

Temps d'attente : \_\_\_\_\_ Csq Si temps > 20 min noter automatiquement la NC : Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)

Fin de contrôle

Arrêt de descente : \_\_\_\_\_ Heure prévue : \_\_\_\_H\_\_\_\_ Heure réelle : \_\_\_\_H\_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_

N° Agent : \_\_\_\_\_



### ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: \_\_\_\_\_ Direction: \_\_\_\_\_ Ligne N°: \_\_\_\_\_  
 Station de montée: \_\_\_\_\_ Heure prévue: \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_ Heure réelle: \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_  
 N° de Parc: \_\_\_\_\_ Type de matériel: \_\_\_\_\_  
 La ligne est-elle concernée par une situation perturbée prévue:  Oui  Non  
 Temps de la journée:  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard

## INFORMATION

### A3 – INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

Intérieur	NC	SO	Cause(s)		
MET01 - Plan de ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
MET02 - Annonce sonore des arrêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	
MET03 - Annonce visuelle des arrêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erronée
MET04 - Plan des lignes structurantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
MET05 - Règlement des transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
MET06 - Plan de correspondance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné

### A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Nature de la SPP (si oui): \_\_\_\_\_

	NC	SO	Cause(s)		
MET24 - Annonce de la SPP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	
MET25 - Annonce de la SPPI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de motif
			<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de durée		<input type="checkbox"/> Incomplète : pas de réseau de substitution

### B7 - ACCESSIBILITE

Intérieur	NC	SO	Cause(s)	
MET20 - Adhésifs UFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents	<input type="checkbox"/> Dégradés
MET21 - Adhésifs « Places réservées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents	<input type="checkbox"/> Dégradés



## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C2 – ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

**Propreté :**

Extérieur	NC	SO	Cause(s)
MET07 - Parois extérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de poussière et salissures diverses sur les vitres <input type="checkbox"/> Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie
<b>Intérieur</b>			
MET08 - Sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de 5 déchets ou + <input type="checkbox"/> Déchets alimentaires <input type="checkbox"/> Tâches <input type="checkbox"/> Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)
MET09 - Sièges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Assise tachée / encrassée <input type="checkbox"/> Présence miettes / Papier / Chewing-gum <input type="checkbox"/> Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements d'un voyageur
MET10 - Vitres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Traces grasses/ doigts <input type="checkbox"/> Tags / Autocollants
MET11 - Barres/ Poignées maintien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Collantes
MET12 - Odeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule
MET13 - Parois intérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Collantes <input type="checkbox"/> Taguées

**Etat:**

Extérieur	NC	SO	Cause(s)
MET14 - Vitres et portes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de chocs <input type="checkbox"/> Vitres gravées <input type="checkbox"/> Vitres fissurées
<b>Intérieur</b>			
MET15 - Sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Percé/Déchiré
MET16 - Sièges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Assise déchirée/Brûlée <input type="checkbox"/> Assise cassée <input type="checkbox"/> Assise manquante <input type="checkbox"/> Dossier brûlé <input type="checkbox"/> Dossier cassé <input type="checkbox"/> Dossier manquant
MET17 - Barres/ Poignées maintien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Déteriorés <input type="checkbox"/> Mal Fixées
MET18 - Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Défaillant(clignote) <input type="checkbox"/> Manquant

### C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

	NC	SO	
MET19 - Bandeau lumineux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Éteint <input type="checkbox"/> Illisible
MET22 – Dispositif sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent
Avez-vous rencontré une avarie technique <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Csq Si oui question suivante			
Si Oui :			
Nature de l'avarie : _____			
MET23 - Temps d'attente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)

### FIN DE CONTROLE

Station de descente : \_\_\_\_\_ Heure prévue : \_\_\_\_H \_\_\_\_ Heure réelle : \_\_\_\_H \_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

N° Agent : \_\_\_\_\_



Contrôles mystères  
**PARCOURS CLIENT EMBARQUE METRO**

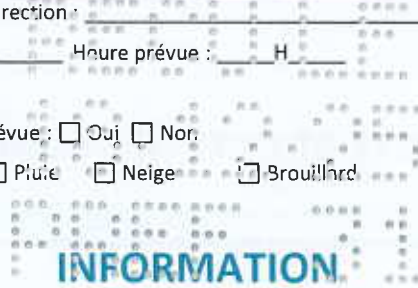

2025  
2025  
10 7000



Contrôles mystères  
PARCOURS CLIENT EMBARQUE TRAMWAY

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: \_\_\_\_\_ Direction: \_\_\_\_\_ Ligne N°: \_\_\_\_\_  
 Station de montée: \_\_\_\_\_ Heure prévue: \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_ Heure réelle: \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_  
 N° de Parc: \_\_\_\_\_  
 La ligne est-elle concernée par une situation perturbée prévue:  Oui  Non  
 Temps de la journée:  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard



A3 - INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

	C	NC	SO	Cause(s)		
<b>Extérieur</b>						
TRA01 - Girouette frontale : N° Ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erronée
TRA02 - Girouette latérale : N° Ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erronée
TRA03 - Destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erronée
<b>Intérieur</b>						
	C	NC	SO	Cause(s)		
TRA04 - Plan de ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
TRA05 - Annonce sonore des stations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	
TRA06 - Bandeau « Prochain arrêt »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
TRA07 - Plan des lignes principales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
TRA08 - Correspondances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes	<input type="checkbox"/> Illisibles	<input type="checkbox"/> Erronées
TRA09 - Règlement des transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Nature de la SPP (si oui): \_\_\_\_\_

	NC	SO	Cause(s)	
TRA33 - Annonce de la SPP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible
Type d'annonce: <input type="checkbox"/> Visuelle <input type="checkbox"/> Sonore				
TRA31 - Annonce de la SPPI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible <input type="checkbox"/> Incomplète : pas de motif <input type="checkbox"/> Incomplète : pas de durée <input type="checkbox"/> Incomplète : pas de réseau de substitution

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B6 - CONFORT DE CONDUITE

	NC	SO	Cause(s)		
TRA22 - Conduite Souple freinage urgence) (SI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Freinage brusque	<input type="checkbox"/> Accélération brusque	<input type="checkbox"/> Chute d'un client (hors

B7 - ACCESSIBILITE

	NC	SO	Cause(s)	
<b>Extérieur</b>				
TRA26 - Adhésifs UFR Côté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents	<input type="checkbox"/> Dégradés
<b>Intérieur</b>				
TRA27 - Adhésifs UFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents	<input type="checkbox"/> Dégradés



TRA28 - Adhésifs « Places réservés »    Absents  Dégradés

## PROPRETÉ ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C2 - ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

**Propreté :**

**Extérieur**

	C	NC	SO	Cause(s)
TRA10 - Parois extérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de poussière et salissures diverses sur les vitres <input type="checkbox"/> Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie

**Intérieur**

TRA11 - Sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de 5 déchets ou + <input type="checkbox"/> Déchets alimentaires <input type="checkbox"/> Tâches <input type="checkbox"/> Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)
TRA12 - Sièges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Assise tachée / encrassée <input type="checkbox"/> Présence miettes / Papier / Chewing-gum <input type="checkbox"/> Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements d'un voyageur
TRA13 - Vitres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Traces grasses/ doigts <input type="checkbox"/> Tags / Autocollants
TRA14 - Barres/ Poignées maintien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Collantes
TRA15 - Odeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule
TRA16 - Parois intérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Collantes <input type="checkbox"/> Taguées

**Etat :**

**Extérieur**

	NC	SO	Cause(s)
TRA17 - Parois extérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Présence de chocs <input type="checkbox"/> Vitres gravées <input type="checkbox"/> Vitres fissurées

**Intérieur**

TRA18 - Sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Percé/Déchiré
TRA19 - Sièges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Assise déchirée/Brûlée <input type="checkbox"/> Assise cassée <input type="checkbox"/> Assise manquante <input type="checkbox"/> Dossier brûlé <input type="checkbox"/> Dossier cassé <input type="checkbox"/> Dossier manquant
TRA20 - Barres/ Poignées maintien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Détériorés <input type="checkbox"/> Mal Fixées
TRA21 - Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Défaillant(clignote) <input type="checkbox"/> Manquant

### C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

	NC	SO	Cause(s)
TRA23 - Bandeau lumineux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Éteint <input type="checkbox"/> Illisible
TRA24 - Valideur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Valideur hors service mais autre Valideur en fonctionnement <input type="checkbox"/> Aucun valideur ne fonctionne / Pas de validation possible (SI)
TRA25 - Commande de porte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Bouton de porte ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Aucun bouton de porte ne fonctionne
TRA29 - Dispositif sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent

Avez-vous rencontré une avarie technique  Oui  Non Csq Si oui question suivante

Si Oui :

Nature de l'avarie : \_\_\_\_\_

TRA32 - Temps d'attente \_\_\_\_\_   Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)

### FIN DE CONTROLE

Station de descente : \_\_\_\_\_ Heure prévue : \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_ Heure réelle : \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_





ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: \_\_\_\_\_ Heure début de contrôle: \_\_\_\_\_  
 Nom du Parc-relais: \_\_\_\_\_ Type de parking  Sol  Silo  
 Numérotation du Parc-relais : \_\_\_\_\_  
 Nombre de places restantes disponibles : \_\_\_\_\_  
 Temps de la journée  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard  Vent  Gel

INFORMATION

A2 - INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
PAR01 - Nom du Parc Relais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	
PAR02 - Mention Parc Relais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
PAR03 - Présence du picto P+R	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
PAR04 - Horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents	<input type="checkbox"/> Illisibles	<input type="checkbox"/> Erronés
PAR05 - Modalités d'accès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes	<input type="checkbox"/> Illisibles	<input type="checkbox"/> Erronées
PAR06 - Plan du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
PAR07 - Plan de quartier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
PAR08 - Règlement d'utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	
PAR09 - Informations tarifaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes	<input type="checkbox"/> Illisibles/ Dégradées	<input type="checkbox"/> Erronées
PAR10 - Dispositif indiquant l'heure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erronés
PAR11 - Coordonnées gestionnaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes	<input type="checkbox"/> Illisibles	<input type="checkbox"/> Erronées

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Avez-vous rencontré un dysfonctionnement (service ou équipement) ?  Oui  Non  
 Nature du dysfonctionnement : \_\_\_\_\_

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR44 - Information préalable à un dysfonctionnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente

A5 - FACILITE DE CIRCULATION

	C	NC	SO	Cause(s)	
PAR12 - Signalétique guidage au sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible
PAR14 - Information directionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible
PAR15 - En sortie Information directionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible

Nom lieu et/ou Module de transport



## ATTENTION PORTEE AU CLIENT

### B2 - ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR41 - Présentation par l'agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absence de phrase d'accueil « Parc Relais Tisséo- Prénom de l'agent, Bonjour » <input type="checkbox"/> Absence de formule de politesse
PAR42 - Attitude / courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Agent désinvolte, expéditif <input type="checkbox"/> Ton froid, désagréable <input type="checkbox"/> Langage agressif, incorrect

### B3 - TEMPS D'ATTENTE

PAR40 - Temps de réponse de l'agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Non pris en charge au premier appel	Temps de réponse: _____
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--	-------------------------

### B5 - DEMANDE D'INFORMATION

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR43 - Efficacité de l'assistance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Réponse non adaptée au problème ou à la demande

### B7 - ACCESSIBILITÉ

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR36 - Signalétique Identification Places PMR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente <input type="checkbox"/> Dégradée / Illisible
PAR37 - Panneaux directionnels PMR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents <input type="checkbox"/> Dégradés / Illisibles
PAR38 - Panneaux priorité PMR si complet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absents <input type="checkbox"/> Dégradés / Illisibles



## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

	C	NC	SO	Cause(s)		
PAR16 - Borne d'entrée / sortie/barrière et caisse de paiement (propreté et état)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N° _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR21 - Poubelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR22 - Surface de stationnement nette / Cheminements piétons dégagés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR24 - Absence d'odeurs et de déjections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR25 - Espaces verts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### C3 – DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR26 - Borne d'entrée / sortie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR28 - Barrière d'entrée / sortie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR30 - Eclairage extérieur / intérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR32 - Fonction. porte, portillons, grilles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR33 - Ascenseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR34 - Caisse automatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR35 - Dispositif information places dispo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR39 - Fonctionnement borne appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Scénario utilisé :  Horaires     Tarifs     Règles d'utilisation     Incident     SO

Détails du scénario apportée

### OBSERVATIONS

Observations : \_\_\_\_\_ N° Agent : \_\_\_\_\_





## ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: \_\_\_\_\_

Type de Ligne :  LINEO  TISSEO  AFFRET

N° de Ligne(s) : \_\_\_\_\_

Nom de l'Arrêt : \_\_\_\_\_ N° Arrêt : \_\_\_\_\_

Direction : \_\_\_\_\_

Heure Exacte : \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_

L'arrêt est-il concerné par une situation perturbée prévue :  Oui  Non

Temps de la journée  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard

Condition de contrôle  Jour  Nuit

Type de structure :  Poteau  Abrisbus  Arrêt Temporaire  Abrisbus sans potelet

## INFORMATION

### A2 - INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)
POI01 - Nom de l'arrêt :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent (SI) <input type="checkbox"/> Illisible <input type="checkbox"/> Erroné <input type="checkbox"/> Différent entre potelet et abribus (SI)
POI02 - Indice de la ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Illisible <input type="checkbox"/> Erroné
POI03 - Code arrêt potelet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Illisible <input type="checkbox"/> Erroné <input type="checkbox"/> Différent des fiches horaires
POI04 - Direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente <input type="checkbox"/> Illisible <input type="checkbox"/> Erronée
POI05 - Schéma de la ligne ou plan du réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Illisible <input type="checkbox"/> Erroné
Correspondances				
POI06 - Fiches horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes <input type="checkbox"/> Illisibles <input type="checkbox"/> Erronées
POI08 - Coordonnées et n° de téléphone de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes <input type="checkbox"/> Illisibles <input type="checkbox"/> Erronées
Arrêt équipé d'une BIV :	<input type="checkbox"/> Oui			
	<input type="checkbox"/> Non			

	C	NC	SO	Cause(s)
POI10 - Annonce prochains départs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente <input type="checkbox"/> Illisible <input type="checkbox"/> Eteinte

### A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	C	NC	SO	Cause(s)
Lignes concernées: _____				
POI11 - Affiche de la perturbation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent (SI) <input type="checkbox"/> Illisible <input type="checkbox"/> Incomplet
POI15 - Présence d'une info. périmée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## ATTENTION PORTEE AU CLIENT

### B7 - ACCESSIBILITE

POI07 - Présence pictogramme UFR au sol (Linéo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Dégradé
POI30 - Arrêt accessible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Chantier /Travaux <input type="checkbox"/> Rubalise avec vitre cassée
Coiffe du poteau fanée	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			



## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

**Propreté :**

Périmètre abribus

	C	NC	SO		
POI16 - Sol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Plus de 5 détritrus	<input type="checkbox"/> Déchets alimentaires devant abribus
				<input type="checkbox"/> Déchets organiques (urinê, déjections, vomissure)	
POI17 - Cadre d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sale	<input type="checkbox"/> Tags/Graffitis
POI18 - Ossature abribus ou poteau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sale	<input type="checkbox"/> Tags/Graffitis
POI19 - Vitre (si abribus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sale	<input type="checkbox"/> Tags/ Graffitis/ Autocollants
POI20 - Banc/siège (si abribus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sale	<input type="checkbox"/> Tags/ Graffitis

**Etat :**

	C	NC	SO			
POI23 - Cadre d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cadre absent	<input type="checkbox"/> Détérioré (gêne client)	<input type="checkbox"/> Plexiglas absent <input type="checkbox"/> Brûlé
POI24 - Ossature abribus ou poteau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cassée		
POI25 - Vitre (si abribus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cassée / Fissurée	<input type="checkbox"/> Gravée	
POI26 - Banc/siège (si abribus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Détérioré	
POI28 - Éclairage (si abribus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas	<input type="checkbox"/> Détérioré	
POI29 - Odeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

### C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

POI22 - La borne fonctionne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Eteinte	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Vandalisée (HS)
-----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------------------	------------------------------------	--

Observations :

<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>N° Agent :</p> </div>
--	---



## ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : \_\_\_\_\_

Heure de début : \_\_\_\_ H \_\_\_\_ Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Mesure :  Site internet

Navigateur utilisé :  Chrome  Edge  Firefox  Safari  Autre

Application mobile

Système d'exploitation utilisé :  Android  iOS Version : \_\_\_\_\_



## B3 – TEMPS D'ATTENTE

NC SO

SIT01 - Application/ Site accessible

Accès impossible (SI)

## A1 - INFORMATION OFFRE DE TRANSPORT

Site internet :

NC SO

(Précisez les éléments recherchés)

SIT02 - Plans du réseau (inclus Les plans des lignes)

Non disponible  Site  
 Appli

Non valide

SIT03 - Fiches Horaires

Non disponible

Non valide

SIT04 - Prochains passages

Non disponible

Non valide

SIT05 - Titres et tarifs

Non disponible

Non valide

SIT06 - Information réseau

Non disponible

Non valide

SIT07 - Modalités réservation TAD

Non disponible

Non valide

SIT08 - Règlement des transports

Non disponible

Non valide

SIT09 - Coordonnées Relations Clients

Non disponible

Non valide

Application :

SIT11 - Prochains passages

Non disponible

Non valide

SIT14 - Accès station/ Ascenseurs /Escaliers Mécan.

Non disponible

Non valide

SIT15 - Parc Relais / Places disponibles

Non disponible

Non valide

SIT16 - Achat de titre

Non disponible

Non valide

Recherche d'itinéraire :

SIT18 - Heure de départ et d'arrivée

Non disponible

Non valide

SIT19 - Temps de trajet

Non disponible

Non valide

SIT20 - Correspondance éventuelle

Non disponible

Non valide

SIT21 - Plan illustrant le point de départ et arrivée

Non disponible

Non valide

## A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

NC SO

SIT23 - Motif de la perturbation

Non disponible (SI)  Non valide

SIT24 - Durée de la perturbation

Non disponible (SI)  Non valide

SIT25 - Eléments modifiés

Non disponibles (SI)  Non valides

## FIN DE CONTRÔLE

L'enquêteur



**ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE**

Date: \_\_\_\_\_

Métro \_\_\_\_\_ Heure de début : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Nom de la station : \_\_\_\_\_

Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Direction : \_\_\_\_\_

La station est-elle concernée par une situation perturbée prévue :  Oui  Non

La station est-elle concernée par une situation perturbée imprévue :  Oui  Non

Temps de la journée  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard

Condition de contrôle  Jour  Nuit

**INFORMATION**

**A2 – INFORMATION SUR SITE**

	C	NC	SO	Cause(s)		
STAM01 - Nom de la station	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAM02 - Indice de ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAM03 - Indication de destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAM04 - Plan de la ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAM05 - Plan de réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAM06 - Règlement des transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	
STAM07 - Temps d'attente ou prochain départ		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	
STAM40 - Totem extérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sale	<input type="checkbox"/> Tags-Graffitis	<input type="checkbox"/> Absent
STAM41 - Plan quartier Totem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAM42 - Correspondance autres lignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné

**A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE**

	C	NC	SO	Cause(s)		
<b>SITUATION PERTURBEE PREVUE :</b>						
STAM08 - Information sonore de la SPP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Volume trop élevé
STMA09 - Affichage de la perturbation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente (SI)	<input type="checkbox"/> Incomplète	<input type="checkbox"/> Erronée
STAM13 - Présence information périmée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>SITUATION PERTURBEE INOPINEE :</b>						
STAM14 - Information sonore de la SPI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Volume trop élevé
STAM17 - Information sur réseau de substitution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	



## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C1 - ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

**Propreté :**

	C	NC	SO	Cause(s)
STMA18 - Quai / ascenseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Plus de 5 détritus <input type="checkbox"/> Déchets alimentaires <input type="checkbox"/> Présence de déchet d'origine organique (urine, déjection, vomissure)
STAM20 - Façades de quai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Tags/ Graffitis
STAM21 - Banc ou appui ischiatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Tags/Graffitis <input type="checkbox"/> Présence de matière collante
STAM22 - Cadres d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales mais lecture possible <input type="checkbox"/> Tags / Graffitis mais lecture possible <input type="checkbox"/> Eléments gênant la lecture
STMA23 - Distributeur Automatique de Titres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ecran sale mais lecture possible <input type="checkbox"/> Ecran sale (lecture impossible) <input type="checkbox"/> Adhésif dégradé (tarifs, CB, carte pastel, monnaie)
STAM24 - Poubelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pleine <input type="checkbox"/> Absente <input type="checkbox"/> Détériorée <input type="checkbox"/> Support sans sac
STAM25 - Barrières et gardes corps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales

**Etat :**

	C	NC	SO	Cause(s)
STAM27 - Quai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sol dégradé (pouvant provoquer une chute client)
STAM28 - Façades de quai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Rayées <input type="checkbox"/> Cassées avec messages d'excuses <input type="checkbox"/> Cassées sans message d'excuses ou de protection client (film, rubalise)
STAM29 - Banc ou appui ischiatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Dégradé (dangereux pour le client)
STAM30 - Cadres d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Brûlé <input type="checkbox"/> Plexi absent
STAM31 - Distributeur Automatique de Titres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ecran cassé <input type="checkbox"/> Ecran rayé <input type="checkbox"/> Terminal CB Cassé
STAM32 - Barrières et gardes corps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes <input type="checkbox"/> Dégradées
STAM39 - Odeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
STAM38 - Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Défaillant <input type="checkbox"/> Manquant

### C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
STAM33 - BIV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Dégradées
STAM34 - Distributeur Automatique de Titres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Ne délivre pas de justificatif de paiement <input type="checkbox"/> Ne peut imprimer de titre ou recharger un abonnement (SI) <input type="checkbox"/> Aucun DAT ne fonctionne sur l'ensemble de la station (dans les deux sens) (SI)
STAM35 - Ligne de péage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas Nb Total : _____ Nb Hors service : _____ <input type="checkbox"/> Impossible d'entrer dans la station
STAM36 - Ascenseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> En panne avec information <input type="checkbox"/> En panne sans information <input type="checkbox"/> Usager bloqué plus de 30 min (intervention désincarcération) (SI) <input type="checkbox"/> Eclairage défaillant <input type="checkbox"/> Eclairage ne fonctionne pas
STAM37 - Escaliers mécaniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> En panne <input type="checkbox"/> En panne sans information

Csq : Si Ascenseurs en panne et Escalier en panne mettre Aucune solution pour poursuivre le déplacement (SI)

### FIN DU CONTRÔLE

Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_



Observations :

N° Agent :

C = Conforme, NC = Non conforme, SO = Sans Objet



**ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE**

Date: \_\_\_\_\_

Heure de début : \_\_\_\_H \_\_\_\_

Nom de la station : \_\_\_\_\_

Heure de fin : \_\_\_\_H \_\_\_\_

Sens / Direction : \_\_\_\_\_

La station est-elle concernée par une situation perturbée prévue :  Oui  Non

La station est-elle concernée par une situation perturbée imprévue :  Oui  Non

Temps de la journée  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard

Condition de contrôle  Jour  Nuit

**INFORMATION**

**A2 - INFORMATION SUR SITE**

	C	NC	SO	Cause(s)		
STE01 - Nom de la station	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STE02 - Indication de destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STE03 - Plan de réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STE04 - Règlement des transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	
STE05 - Correspondances autres lignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STE07 - Information sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Volume trop élevé

**A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE**

**SITUATION PERTURBEE PREVUE :**

	C	NC	SO	Cause(s)		
STE08A - Information sonore de la SPP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Volume trop élevé
STE08B - Affichage de la perturbation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente (SI)	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné <input type="checkbox"/> Incomplets
STE12 - Présence information périmée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Affichage périmé (date de fin dépassée)		

**SITUATION PERTURBEE INOPINEE :**

STE13 - Information sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Volume trop élevé
STE16 - Information sur réseau de substitution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	



## ATTENTION PORTEE AU CLIENT

### B1 – IDENTIFICATION DE L'AGENT EN CONTACT AVEC LES VOYAGEURS

	C	NC	SO	Cause(s)
STE32 - Tenue entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tenue non réglementaire <input type="checkbox"/> Sale / Souillée <input type="checkbox"/> Débrillée

### B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)
STE33 - Attention portée au client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absence de regard porté au client et/ou absence de réponse à un bonjour <input type="checkbox"/> Désintérêt manifeste <input type="checkbox"/> Absence prolongée (agent non visible en cabine ou absent du quai) (SI)

STE34 - Attitude commerciale / courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ton agressif – Désinvolte et/ou langage incorrect (SI)
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

STE36 - Disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Utilise son téléphone portable pendant l'échange <input type="checkbox"/> Discute avec un collègue (conversation personnelle) <input type="checkbox"/> Ignore délibérément le client (SI)
-----------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

### B5 – DEMANDE D'INFORMATION

	C	NC	SO	Cause(s)
STE35 – Traitement de la	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Réponse partielle/Incomplète <input type="checkbox"/> Réponse erronée <input type="checkbox"/> Pas de réponse



## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C1 – ETAT ET PROPRETE DE LA STATION

**Propreté :**

	C	NC	SO	Cause(s)
STE17 – Quai / ascenseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Plus de 5 débris <input type="checkbox"/> Déchets alimentaires <input type="checkbox"/> Présence de déchet d'origine organique (urine, déjection, vomissure)
STE18 - Cadres d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales mais lecture possible <input type="checkbox"/> Tags / Graffitis mais lecture possible <input type="checkbox"/> Eléments gênant la lecture
STE19 - DAT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ecran sale mais lecture possible <input type="checkbox"/> Ecran sale (lecture impossible) <input type="checkbox"/> Adhésif dégradé (tarifs, CB, carte pastel, monnaie)
STE20 - Barrières et gardes corps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales
STE22 - Poubelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pleine <input type="checkbox"/> Absente <input type="checkbox"/> Détrériorée <input type="checkbox"/> Support sans sac

**Etat :**

	C	NC	SO	Cause(s)
STE23 - Quai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sol dégradé (pouvant provoquer une chute client)
STE24 - Cadres d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Brûlé <input type="checkbox"/> Plexi absent
STE25 - DAT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ecran cassé <input type="checkbox"/> Ecran rayé <input type="checkbox"/> Terminal CB Cassé
STE26 - Barrières et gardes corps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes <input type="checkbox"/> Dégradées
STE37 – Odeurs (anciennement propreté)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
STE27 - BIV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Dégradées
STE28 - DAT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Ne délivre pas de justificatif de paiement <input type="checkbox"/> Ne peut imprimer de titre ou recharger un abonnement <b>(SI)</b> <input type="checkbox"/> Aucun DAT ne fonctionne sur l'ensemble de la station <b>(SI)</b>
STE29 - Valideur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne <input type="checkbox"/> Tous les valideurs sont en panne <b>(SI)</b>
STE30 - Ascenseurs (uniquement CHU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> En panne <input type="checkbox"/> En panne sans information <input type="checkbox"/> Eclairage défaillant <input type="checkbox"/> Eclairage ne fonctionne pas
STE31 - Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Défaillant <input type="checkbox"/> Manquant

Observations : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

N° Agent : \_\_\_\_\_



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: \_\_\_\_\_

Heure de début : \_\_\_\_H\_\_\_\_

Nom de la station : \_\_\_\_\_

Heure de fin : \_\_\_\_H\_\_\_\_

Direction : \_\_\_\_\_

La station est-elle concernée par une situation perturbée prévue :  Oui  Non

La station est-elle concernée par une situation perturbée imprévue :  Oui  Non

Temps de la journée  Beau  Instable  Pluie  Neige  Brouillard

Condition de contrôle  Jour  Nuit

INFORMATION

A2 – INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
STAT40 – Totem extérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sale	<input type="checkbox"/> Tags-Graffitis	<input type="checkbox"/> Absent
STAT41 – Plan quartier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAT01 - Nom de la station	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAT02 - Indice de ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAT03 - Indication de destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAT42 – Correspondance autres lignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAT04 - Plan de la ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAT05 - Plan de réseau / coord. transporteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	<input type="checkbox"/> Erroné
STAT06 - Règlement des transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	
STAT07 - Temps d'attente ou prochain départ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent	<input type="checkbox"/> Illisible	

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	C	NC	SO	Cause(s)		
<b>SITUATION PERTURBEE PREVUE :</b>						
STAT08 - Information sonore de la SPP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Volume trop élevé
STAT09 - Affichage de la perturbation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente (SI)	<input type="checkbox"/> Incomplète	<input type="checkbox"/> Erronée
STAT13 - Présence information périmée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>SITUATION PERTURBEE INOPINEE :</b>						
STAT14 - Information sonore de la SPI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	<input type="checkbox"/> Volume trop élevé
STAT17 - Information sur réseau de substitution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Absente	<input type="checkbox"/> Inaudible	



## PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

### C1 - ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

**Propreté :**

	C	NC	SO	Cause(s)
STAT18 - Quai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Plus de 5 débris <input type="checkbox"/> Déchets alimentaires <input type="checkbox"/> Présence de déchet d'origine organique (urine, déjection, vomissure)
STAT20 - Vitres et parois de l'abri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Tags/ Graffitis
STAT21 - Banc ou appui ischiatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales <input type="checkbox"/> Tags/Graffitis <input type="checkbox"/> Présence de matière collante
STAT22 - Cadres d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales mais lecture possible <input type="checkbox"/> Tags / Graffitis mais lecture possible <input type="checkbox"/> Eléments gênant la lecture
STAT23 - Distributeur Automatique de Titres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ecran sale mais lecture possible <input type="checkbox"/> Ecran sale (lecture impossible) <input type="checkbox"/> Adhésif dégradé (tarifs, CB, carte pastel, monnaie)
STAT24 - Poubelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pleine <input type="checkbox"/> Absente <input type="checkbox"/> Détériorée <input type="checkbox"/> Support sans sac
STAT25 - Barrières et gardes corps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sales

**Etat :**

	C	NC	SO	Cause(s)
STAT27 - Quai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sol dégradé (pouvant provoquer une chute client)
STAT28 - Vitres et parois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Rayées <input type="checkbox"/> Cassées avec messages d'excuses <input type="checkbox"/> Cassées sans message d'excuses ou de protection client (film, rubalise)
STAT29 - Banc ou appui ischiatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Dégradé (dangereux pour le client)
STAT30 - Cadres d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Brûlé <input type="checkbox"/> Plexi absent
STAT31 - Distributeur Automatique de Titres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ecran cassé <input type="checkbox"/> Ecran rayé <input type="checkbox"/> Terminal CB Cassé
STAT32 - Barrières et gardes corps Tram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Absentes <input type="checkbox"/> Dégradées
STAT39 - Odeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
STAT38 - Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Défaillant <input type="checkbox"/> Manquant

### C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
STAT33 - BIV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Dégradées
STAT34 - Distributeur Automatique de Titres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ne fonctionne pas <input type="checkbox"/> Ne délivre pas de justificatif de paiement <input type="checkbox"/> Ne peut imprimer de titre ou recharger un abonnement (SI) <input type="checkbox"/> Aucun DAT ne fonctionne sur l'ensemble de la station (dans les deux sens) (SI)

### FIN DU CONTRÔLE

Heure de fin : \_\_\_\_ H \_\_\_\_

<b>Observations :</b> _____ _____ _____ _____	<b>N° Agent :</b> _____
--	-------------------------



Contrôles mystères  
**ARRET TRAM**



V1-11-2025 - 3/3

ARRET TRAM

31103A  
250101  
15 7874



## Conditions particulières

### Chapitre 5 : Qualité, continuité du service



## Annexe 5.5 : Programme d'enquêtes et de mesures

### (Version Avenant 3)

## Annexe 5.5 – Programme d'enquêtes/mesures

Lignes mesurées par les enquêtes mystères au 31/10/2025, sous réserve de modification selon évolutions du réseau Tisséo.

ligne	exploitation	mesures / mois	nbre mesures annuelles	Régul ponct H, F ou H/F
Ligne A	métro	10	120	F
Ligne B	métro	10	120	F
T1	tramway	10	120	H/F
téléo	téléo	10	120	F
L1	Linéo	10	120	H/F
L2	Linéo	10	120	H/F
L3	Linéo	10	120	H/F
L4	Linéo	10	120	H/F
L5	Linéo	10	120	H/F
L6	Linéo	10	120	H/F
L7	Linéo	10	120	H/F
L8	Linéo	10	120	H/F
L9	Linéo	10	120	H/F
L10	Linéo	10	120	H/F
L11	Linéo	10	120	H/F
L12	Linéo	10	120	H/F
L14	Linéo	10	120	H/F
13	Tisséo	4	48	H
15	Tisséo	4	48	H
18	Tisséo	4	48	H
19	Tisséo	4	48	H/F
20	Tisséo	4	48	H
21	Tisséo	4	48	H
23	Tisséo	4	48	H
24	Tisséo	4	48	H
27	Tisséo	4	48	H
29	Tisséo	4	48	H
34	Tisséo	4	48	H/F
37	Tisséo	4	48	H
39	Tisséo	4	48	H
44	Tisséo	4	48	H
45	Tisséo	4	48	H
48	Tisséo	4	48	H
54	Tisséo	4	48	H
56	Tisséo	4	48	H
58	Tisséo	4	48	H
59	Tisséo	4	48	H
60	Tisséo	4	48	H
63	Tisséo	4	48	H/F
66	Tisséo	4	48	H
67	Tisséo	4	48	H
68	Tisséo	4	48	H
70	Tisséo	4	48	H
72	Tisséo	4	48	H
73	Tisséo	4	48	H
76	Tisséo	4	48	H
79	Tisséo	4	48	H
81	Tisséo	4	48	H
83	Tisséo	4	48	H
84	Tisséo	4	48	H
85	Tisséo	4	48	H
87	Tisséo	4	48	H

ligne	exploitation	mesures / mois	nbre mesures annuelles	Régul ponct H ou H/F
25	affrétés	4	48	H
26	affrétés	4	48	H
31	affrétés	4	48	H
32	affrétés	4	48	H
33	affrétés	4	48	H
40	affrétés	4	48	H
41	affrétés	4	48	H
42	affrétés	4	48	H
43	affrétés	4	48	H
46	affrétés	4	48	H
50	affrétés	4	48	H
53	affrétés	4	48	H
55	affrétés	4	48	H
69	affrétés	4	48	H
74	affrétés	4	48	H
80	affrétés	4	48	H
102	affrétés	4	48	H
103	affrétés	4	48	H
109	affrétés	4	48	H
110	affrétés	4	48	H
111	affrétés	4	48	H
116	affrétés	4	48	H
117	affrétés	4	48	H
150	affrétés	4	48	H
151	affrétés	4	48	H
301	affrétés	4	48	H
302	affrétés	4	48	H
305	affrétés	4	48	H

agences	agences	10	120
Parkings R&V	parkings	10	120
téléphone	téléphone	10	120
web	web	5	60