



TRANSPORT DE VOYAGEURS  
www.marque-nf.com

# ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS MÉTRO

## INFORMATION

### Information sur site

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

### Information dans le module de transport

Le voyageur dispose a minima des informations disponibles suivantes :

À l'intérieur : Plan / schéma de ligne ou de réseau / correspondances, modalités du règlement des transports, annonce des arrêts (visuelle et sonore) selon module.

### Information en situation perturbée prévue

Concernant l'offre de service transport, le voyageur est informé sur :

- le motif, la durée prévisionnelle de la perturbation,
- les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle,
- les modalités d'échange et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc.

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

## HORAIRES ET FRÉQUENCES

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

Le voyageur attend au maximum la rame :

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

### En heures de pointe :

Aucun voyageur n'attend plus de 2 rames pour pouvoir prendre le métro ou l'intervalle entre deux rames est inférieur ou égal à 1 min 50 dans le tronçon le plus chargé de la ligne A.

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

Le voyageur attend au maximum la rame :

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

#### **En heures de pointe :**

Aucun voyageur n'attend plus de 2 rames pour pouvoir prendre le métro ou l'intervalle entre deux rames est inférieur ou égal à 1 min 20 dans le tronçon le plus chargé de la ligne B.

## **PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS**

### **Propreté, état des infrastructures et modules de transport**

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

### **Disponibilité des équipements embarqués**

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

### **Disponibilité des équipements mécanisés et automates**

#### **Équipements mécanisés et automates**

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

## **ATTENTION PORTÉE AU CLIENT**

### **Identification des agents**

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

### **Accessibilité module de transport**

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

## **LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

### **Contrôle des titres de transport**

**Les voyageurs sont contrôlés régulièrement, selon le plan de contrôle.**

Le plan de contrôle prend en compte : le taux de fréquentation des lignes, les zones de correspondances principales, les tranches horaires (en fonction des heures de pointe et des heures creuses).

Il est actualisé en fonction des éventuelles enquêtes fraude disponibles.