



***DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029***

**Annexe 3.1**

---

**Démarche Qualité Indicateurs**

## Annexe 3.1

### DEMARCHE QUALITE

---

Le présent document vise à définir :

- les obligations du Délégué en termes de qualité du service,
- les éléments constitutifs du contrôle exercé par l'Autorité Délégante dans ce domaine,
- les dispositions applicables en cas de non-respect de ces obligations.

Ce dispositif traduit la volonté de l'Autorité Délégante de mettre en place une démarche commune de qualité du service visant directement la satisfaction des attentes des usagers et contribuant à atteindre les objectifs du contrat de délégation.

Pour inciter le Délégué à mener des actions préventives et correctives ayant pour objectif une amélioration continue de la qualité du service offert aux usagers, il est mis en place un système d'objectifs et de malus résultant du respect des critères qualité suivants :

- accessibilité bus
- ponctualité bus
- information de la clientèle aux points d'arrêt
- conformité des véhicules
- disponibilité de l'information clientèle en boutiques
- information clientèle via le site Internet
- traitement des réclamations
- accueil téléphonique
- accueil client en espaces mobilités (boutique)
- accueil client à bord des véhicules
- conformité des abris-vélos
- conformité des vélos
- disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo. Pour chacun des indicateurs proposés, il est défini :
  - le descriptif de l'indicateur
  - un périmètre
  - un mode de contrôle
  - un échantillon d'observation
  - des conditions de réalisation

- des conditions de conformité
- des conditions d'exonération
- un mode de calcul de la conformité trimestrielle
- les incidences en termes de malus

Les éléments et les méthodes de contrôle de la qualité du service sont mis à jour dès lors que de nouvelles obligations apparaissent dans le cadre de l'exploitation.

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

## **I – OBLIGATIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES MODES ET SERVICES**

Il est défini des obligations communes applicables à l'ensemble des modes et services constituant le réseau de transport TADAO.

### **I – 1 Ponctualité - régularité**

Le Délégué respecte les dispositions prévues dans les plans de production en vigueur.

### **I – 2 Identité du réseau**

Les véhicules, stations, abris, points d'arrêt et tout autre équipement portent les couleurs du réseau TADAO dans le respect de la charte graphique.

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

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

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

Sauf dérogation expresse et préalable de l'Autorité Déléguée, les agents du Délégué en relation avec les usagers doivent être dotés d'une tenue réglementaire. Cela concerne les équipes suivantes :

- Agents PASF
- Agents d'accueil en boutiques et boutique(s) biclo
- Régulateurs Terrain
- Médiateurs
- Conducteurs (Hors conducteurs des transporteurs affrétés)
- Responsables infrastructure

Les agents des transporteurs affrétés, affectés aux lignes régulières Tadao (LR - Lignes Express - Duo – TAD), doivent avoir une tenue correcte, avec une chemise ou un polo blanc TADAO et concernant les circuits spéciaux, une tenue correcte sera requise avec un signe visible d'appartenance au réseau Tadao.(badge).

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

### **I – 3 Relation avec les usagers**

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

- le port d'une tenue réglementaire et en parfait état de propreté, y compris s'il appartient à une entreprise sous-traitante et qu'il assure le service d'une ligne régulière
- l'emploi des formules de politesse d'usage : bonjour, au revoir, merci, s'il vous plaît,

- le respect des lois et règlements en vigueur, notamment l'interdiction de fumer et de vapoter dans les lieux à usage de la clientèle, y compris dans les véhicules à l'arrêt,
- le refus d'une quelconque gratification de la part des usagers, sous quelque prétexte que ce soit,
- l'adoption d'une attitude courtoise, même dans les situations les plus délicates ; les actes ou les paroles déplacés sont interdits.

#### **I – 4 Disponibilité des équipements**

Le Délégué assure en permanence le maintien en bon état de fonctionnement de tous les équipements constituant le réseau de transport.

Le mauvais état d'un équipement est constaté par son absence ou lorsque son niveau de dégradation le rend incompatible avec le service dû à l'utilisateur.

Dans les véhicules (hors équipements embarqués) :

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

- pour les selleries : la clientèle dispose de sièges dont le revêtement de l'assise et/ou du dossier ne présentent pas de déchirures ou de lacérations majeures, de traces importantes de brûlures, qui rendent difficile l'utilisation du siège. De même, les assises et/ou dossiers de ces sièges ne sont en aucun cas brisés,
- les garnitures de parois ne présentent pas de lacérations ou de déchirures majeures laissant apparaître la paroi à nu. Elles ne se décollent pas de façon importante, pouvant offrir une éventuelle prise aux usagers et ne présentent pas de traces de brûlures importantes,
- le revêtement de sol ne présente pas de décollements importants laissant apparaître le sol à nu, pouvant gêner ou entraver la circulation des passagers et occasionner des chutes.

Les dispositifs de fixation des équipements des véhicules ne doivent pas présenter d'anomalie. Ceux-ci se définissent comme l'ensemble des pièces et éléments qui maintiennent les équipements (barres, poignées de maintien, composteurs, sièges, etc.) à leur support (sol, paroi, plafond). Ils ne doivent présenter aucun danger pour les usagers du fait de leur état.

Concernant les véhicules, l'ensemble des portes d'ouverture et de fermeture fonctionne.

Pour les équipements embarqués :

- Les BIV sont présentes et fonctionnelles, affichant des informations correctes (Selon la grille de mise à disposition fournie par Artois-Mobilités)
- Le type de BIV présent à bord du véhicule respecte les spécifications en fonction du type de véhicule
- Le SAE ou la tablette SAE est présent et fonctionnel (Selon la grille de mise à disposition fournie par Artois-Mobilités)
- Le type de SAE présent à bord du véhicule respecte les spécifications en fonction du type de véhicule

- Les appareils de billettiques sont présents et fonctionnels (Selon la grille de mise à disposition fournie par Artois-Mobilités)
- Le type d'appareils de billettiques présent à bord du véhicule respecte les spécifications en fonction du type de véhicule

Dans les stations BHNS :

- Les BIV sont présentes et fonctionnelles (Selon la grille de mise à disposition fournie par Artois-Mobilités)
- Les DAT sont présents et fonctionnels (Selon la grille de mise à disposition fournie par Artois-Mobilités)

Aux points d'arrêts (Hors stations BHNS) :

- La tête de poteau est présente. Le cas échéant, son absence est notifiée en main courante et remontée à Artois-Mobilités
- L'affichage de la tête de poteau est présent et correctement posé
- Le cadre d'affichage est présent. Le cas échéant, son absence est notifiée en main courante
- L'affichage dans le cadre est présent et correctement posé

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

## **I – 5 Propreté**

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

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

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

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

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

La suppression de tout affichage sauvage doit intervenir dès identification par le Délégué ou dès réception du signalement par un tiers.

Les équipements et lieux concernés sont les suivants :

- Lieux d'accueil du public (Espaces Mobilités et boutique(s) Biclo) dont les équipements et supports d'informations)

- Véhicules dont les équipements embarqués

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

- effectuer un nettoyage courant de fréquence journalière,
- assurer, autant que nécessaire, le ramassage des déchets se trouvant dans les véhicules en cours d'exploitation.

Au regard des dispositions environnementales en vigueur, notamment ponctuelles, un dispositif dérogatoire peut être envisagé afin de réduire la consommation d'eau par exemple ou la consommation d'énergie. Ce dispositif doit être concerté entre Artois-Mobilités et le délégué, à la demande de l'une ou l'autre des parties.

## **I – 6 Information des voyageurs**

L'information des voyageurs doit permettre à l'ensemble des usagers, en particulier ceux atteints d'une déficience (motrice, auditive, visuelle ou cognitive), de se repérer dans l'espace et d'obtenir tout renseignement utile pour voyager dans des conditions optimales.

Les agents du Délégué présents sur le réseau doivent disposer d'une information actualisée permettant, à tout moment, de renseigner la clientèle sur l'usage du réseau (itinéraire, tarification, perturbation, etc.). Ils doivent à minima être en capacité d'orienter les usagers vers les points de contacts les plus proches et adaptés à leur demande. On distinguera des niveaux d'informations à fournir en fonction du type de personnel :

- Lieux d'accueil du public (Boutiques et boutique(s) Biclo) ; Médiateurs : information complète et exhaustive
- Conducteurs ; Régulateurs Terrain ; Agents PASF ; Responsables Infrastructure : Informations partielles

La précision du type d'informations à connaître pour les agents du délégué en fonction du type de personnel est défini dans un standard qualité partagé entre Artois-mobilités et son délégué.

Le Délégué porte une attention particulière aux situations perturbées (pannes, mouvements sociaux, déviations, etc.). À ce titre, il met en œuvre tout moyen nécessaire permettant aux usagers, de l'ensemble des modes, de connaître l'état du service.

Il mobilise, notamment, tous les écrans dynamiques et aux canaux d'informations à sa disposition pour diffuser le plus largement possible l'état des perturbations et les moyens de substitution mis en œuvre.

Tout affichage événementiel est retiré dès que possible et au plus tard dans les 7 jours calendaires suivant l'événement.

Lors de changement de période, les nouveaux horaires ne peuvent être installés plus d'une semaine avant leur application. Il est précisé qu'au jour de la mise en œuvre des nouveaux horaires, l'intégralité des affichages doivent être en place.

Le Délégué est chargé de l'organisation de la signalétique. À ce titre, après autorisation de l'Autorité Déléguée, il peut effectuer toute modification qui lui semblerait de nature à faciliter de manière permanente les déplacements des usagers vers et au sein du réseau.

## **I – 7 Confort des usagers**

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

Les obligations, en la matière, s'appliquent à la fois à la prise en charge de l'utilisateur et à la qualité de son voyage. Une attention particulière est portée aux personnes atteintes d'une déficience, quelle qu'en soit sa nature.

## **I – 8 Sécurisation du réseau**

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

### ***Dispositif de sécurisation***

Tout signalement d'acte de vandalisme doit donner lieu à un dépôt de plainte par le Délégué.

Le Délégué doit veiller à l'application du règlement de service. Toute infraction à ce règlement relevée par les agents habilités doit faire l'objet de la sanction appropriée.

Un extrait du règlement de service reprenant les principales consignes sous forme de pictogrammes est affiché aux stations, aux points d'arrêt et à bord des véhicules affectés à l'exploitation.

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

Le Délégué veille au bon état de l'éclairage des véhicules et des surfaces commerciales.

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

Le Délégué veille à garantir la plus grande visibilité des personnels affectés à l'exploitation et à la sécurisation du réseau par la présence d'agents identifiés comme appartenant au réseau, notamment par le port d'une tenue réglementaire spécifique selon les catégories de personnel.

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

En tout état de cause, la moyenne mensuelle de ces délais de prise en charge de l'incident par le poste de commandement ne peut être supérieure à 15 minutes.

### ***Lutte contre la fraude***

Le contrôle de la fraude est réalisé par le Délégué sur l'ensemble du réseau et sur toutes les plages horaires (heures creuses, heures de pointe, heures de frange) et tous jours de fonctionnement du réseau.

À cet effet, le Délégué s'assure d'un effectif suffisant pour garantir l'efficacité du contrôle et notamment un taux annuel moyen de contrôle de la fraude de 1,5% minimum, en particulier sur les lignes où les utilisateurs peuvent monter toutes portes. Celui-ci s'obtient par le rapport entre le nombre de voyageurs contrôlés et le nombre total de validations.



Le Délégataire s'assure une progression dynamique du taux de verbalisation et du taux de recouvrement conformément aux objectifs chiffrés contenus dans l'offre et dans la note 3 3 2.

Le Délégataire met en œuvre une organisation et des effectifs suffisants pour assurer cette progression.

### ***Réactivité***

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

## **I – 9 Accessibilité du réseau et prise en charge des personnes à mobilité réduite**

Le délégataire, conjointement avec Artois-Mobilités et selon les champs de responsabilité respectifs, met en œuvre des solutions pour faciliter l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Il porte une attention particulière au fonctionnement des palettes d'accessibilités. En cas de dysfonctionnement, le délégataire doit proposer une solution acceptable et opérationnelle à l'utilisateur qui n'a pas pu monter à bord du véhicule.

Il s'assure du bon fonctionnement des systèmes d'informations et des équipements qui permettent la diffusion de l'information.

Les agents du délégataire sont prévenants et portent une attention particulière au renseignement et à l'accompagnement de ces personnes, notamment lorsqu'elles sont rencontrées sur le réseau.

## II – LES INDICATEURS BUS

### II – 1 Indicateur n°1 : Accessibilité bus

#### ✓ Contenu

Vérification du bon stationnement des véhicules aux points d'arrêt, c'est à dire permettant un accès aisé au véhicule par les usagers.

#### ✓ Périmètre

L'ensemble des véhicules assurant un service Tadao (en propre et sous-traité).

#### ✓ Échantillon

Au moins 75 mesures réalisées trimestriellement sur au moins 3 journées différentes et réalisées de façon équilibrées sur l'ensemble du territoire, par catégorie de lignes.

#### Conditions de réalisation

Contrôles contradictoires.

Les véhicules contrôlés seront choisis de manière aléatoire mais représentative de l'offre à l'occasion de la réalisation des mesures ponctualité et information aux points d'arrêt.

On observera les conditions d'accès à bord de l'ensemble des clients montant dans le véhicule.

#### ✓ Conditions de conformité

La mesure sera considérée comme conforme si le client ne doit pas marcher sur la chaussée pour monter ou descendre du véhicule.

Il existe trois mesures possibles : conforme, exonérée et non conforme.

Une mesure est conforme si le véhicule accoste le point d'arrêt selon les conditions de conformité.

Une mesure est exonérée si le véhicule n'accoste pas le point d'arrêt selon les conditions de conformité mais que peut lui être appliquée une condition exonératoire.

Une mesure est non conforme si le véhicule n'accoste pas le point d'arrêt selon les conditions de conformité.

#### ✓ Conditions d'exonération

Occupation abusive d'un point d'arrêt par d'autre(s) véhicule (s) ou impossibilité de stationner correctement liée à la configuration physique du point d'arrêt (chaussée déformée, défaut de voirie...), travaux au droit du point d'arrêt.

Une liste des arrêts où la mesure d'accessibilité n'est pas possible est établie et mise à jour conjointement entre Artois-Mobilités et le délégataire.

Artois-Mobilité fournit la liste des arrêts en accessibilité sur le réseau.

#### ✓ Calcul de la conformité trimestrielle

Le taux de conformité trimestrielle est calculé de la façon suivante :

$$\text{Indice trimestriel d'accessibilité (ITA)} = 1 - \frac{\text{Nombre de mesures d'accessibilité non conformes}}{\text{Nombre de mesures effectuées sur le trimestre}}$$

Une mesure non conforme est une mesure où le premier usager a dû poser le pied sur la chaussée avant de descendre ou monter dans le véhicule.

Pour être considéré comme acceptable, l'indice trimestriel d'accessibilité doit être supérieur ou égal à 95 %. En deçà de ce seuil, le montant de la pénalité pour le trimestre considéré est fixé à 6 000 €.

## II – 2 Indicateur n°2 : Ponctualité bus

### ✓ Contenu

Le plan de production détermine le nombre de courses à réaliser. Le Délégué effectue le nombre de courses prévues aux plans de production. Toutes les courses prévues aux plans de production qui ne sont pas réalisées peuvent faire l'objet de pénalités conformément aux dispositions prévues dans la convention de service public.

Le conducteur est tenu de respecter le parcours du service ainsi que les arrêts prévus. Sauf empêchement, il ne s'arrête qu'aux points d'arrêt prévus ou signalés comme tels et demandés par un usager. Si un arrêt n'est pas demandé par un usager, que ce soit à bord du véhicule ou au point d'arrêt, le conducteur n'est pas tenu de marquer l'arrêt à l'exception des Bulles 1 et 2 où il est systématique.

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

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

Le suivi de l'indicateur de ponctualité a pour objectif de vérifier que l'usager bénéficie bien, sur toutes les Lignes Régulières et Circuits Scolaires et sur toutes les courses, d'un niveau de ponctualité fiable et permanent dans un intervalle de temps défini, par comparaison entre l'horaire réel de passage des bus et l'horaire théorique, dans le cadre de la fourchette :

- 3 minutes de retard
- 1 minute d'avance

La mesure se fait à la minute.

### ✓ Périmètre

L'ensemble des Lignes Régulières et Circuits Scolaires du réseau Tadao circulant en heures de pointe, en heures creuses et en heures de frange.

### ✓ Mode de contrôle

L'Autorité Délégante, ou son représentant, s'engage à réaliser chaque trimestre un volume de mesures au moins égal au volume indiqué ci-dessous.

Les mesures sont inopinées et contradictoires.

### ✓ Échantillon

Au moins 200 mesures réalisées trimestriellement sur au moins 3 journées différentes et réalisées de façon équilibrées sur l'ensemble du territoire, dont 100 en heures pleines et 100 en heures creuses

### ✓ Conditions de réalisation

Il existe deux modalités de contrôles :

Mesures terrain : au moins 80 mesures par trimestre

Contrôle des véhicules à la volée, sur le terrain, de manière aléatoire.

La mesure sera effectuée au moment de la fermeture des portes, par comparaison entre l'horaire théorique et l'horaire constaté.

Mesures SAE : au moins 120 mesures par trimestre (le complément des mesures terrain)

Mesure prise sur un point d'arrêt défini pour se rapprocher le plus de ce qui se fait en mesures terrain. Sur au moins 3 journées distinctes. Le choix des mesures est concerté entre le délégataire et Artois-Mobilités et en fonction des besoins lié au plan de contrôle.

Les conditions sont les mêmes qu'en mesure terrain. La mesure s'effectue à la fermeture de porte et au départ de l'arrêt, par comparaison entre l'horaire théorique et l'horaire constaté.

Les mesures SAE visent à régulariser la répartition entre les mesures en heure creuse et heure de pointe ainsi que la répartition territoriale des mesures.

La Méthodologie est conjointement concertée et admise entre Artois Mobilités et le délégataire.

✓ Conditions de conformité

La mesure sera considérée comme conforme si le véhicule, au moment de la fermeture des portes, par comparaison entre l'horaire théorique et l'horaire constaté, ne quitte pas l'arrêt avec plus d'une minute d'avance ou plus de trois minutes de retard.

✓ Calcul de la conformité trimestrielle

Le taux de conformité trimestrielle est calculé de la façon suivante :

$$\text{Indice trimestriel de retard (ITR)} = 1 - \frac{\text{Nombre de services constatés en retard}}{\text{Nombre de mesures effectuées sur le trimestre}}$$

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

$$\text{Indice trimestriel d'avance (ITA)} = 1 - \frac{\text{Nombre de services constatés en avance}}{\text{Nombre de mesures effectuées sur le trimestre}}$$

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

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

- arrondi supérieur si le 2ème chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5,
- arrondi inférieur si le 2ème chiffre après la virgule est inférieur à 5.

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

**Indice trimestriel de retard (ITR)**

ITR	Pénalités appliquées
De 0% à 12% (Taux de ponctualité entre 88% et 100%)	0 €

De 12,1% à 15% (Taux entre 85% et 87,9%)	4 500 €
De 15% et plus (Taux inférieur à 85%)	6 000 €
80%	10 000€

### **Indice trimestriel d'avance (ITA)**

ITA	Montant de la pénalité
De 0% à 5%	0 €
De 5,1% à 7,4%	4 500 €
De 7,5% à 9,9%	6 000 €
De 10% et plus	10 000 €

### **Conditions d'exonération**

- Travaux entraînant une perturbation de la circulation
- Accident de la route entraînant une perturbation de la circulation
- Fêtes, manifestations perturbant la circulation générale
- Problème sur le réseau SNCF entraînant des retards sur le réseau Tadao (passage à niveau)
- Obstruction de circulation (camion de déménagement, de livraison...) supérieure à 15 minutes
- Opération de police/gendarmerie (contrôle, filtrage...)
- Réquisition préfectorale (alerte à la bombe, incendie...)
- Jours de fortes intempéries (verglas, neige, brouillard)

C'est au Délégué d'apporter la preuve d'exonération

Les taux cibles de ponctualité sont amenés à évoluer tout au long du contrat, tous les deux (2) ans, par paliers de 2%. Les grilles de pénalités seront adaptées en conséquence.

Ponctualité - Taux cibles	Début de contrat 2024/2025	Milieu de contrat 2026/2027	Fin de contrat 2028/2029
---------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------

Ponctualité - retard	88,0%	90,0%	92,0%
Ponctualité - avance	95,0%	95,0%	95,0%

## II – 3a Indicateur n°3a : Information de la clientèle aux points d'arrêt

### ✓ Contenu

Cet indicateur a pour objectif de vérifier l'état du mobilier et la conformité de l'information aux points d'arrêt.

Sur la tête du poteau doivent figurer lisiblement :

- Le nom de l'arrêt à jour,
- Le logo du réseau TADAO à jour,
- les numéros des lignes en passage à l'arrêt à jour,
- les destinations des lignes en passage à l'arrêt à jour.

Sur le panneau d'information du potelet doivent figurer :

- les horaires des lignes en passage à l'arrêt à jour,
- les thermomètres des lignes en passage à l'arrêt à jour,
- les tarifs en vigueur,
- le cartouche d'information à jour\*,
- le logo UFR (le cas échéant).

*\* Le cartouche d'information doit présenter les informations suivantes : tarifs, info comment prendre le bus, règles sanitaires... Il doit être validé par Artois-Mobilités et toute modification ou projet de modification doit lui être soumis.*

Considérant que certains points d'arrêts, au regard du volume important de lignes qui les desservent, peuvent présenter un manque de place pour afficher la totalité des informations exigées ci-dessus, il est admis que seuls les horaires et les tarifs soient présents sur le panneau d'information des poteaux d'arrêts desservis par plus de trois lignes.

Pour les arrêts possédant un abri voyageur, en complément des dispositions relatives aux poteaux d'arrêt, le Délégué doit afficher un plan de réseau accompagné d'un repérage permettant de localiser l'arrêt sur le réseau.

En cas de dégradation importante du mobilier urbain, le Délégué alerte l'Autorité Déléguée pour que cette dernière procède à sa réparation ou à son remplacement.

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

Le Délégué retire ces dispositions dès la fin de la perturbation.

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

Un poteau provisoire est installé par le Délégué en cas de déviations temporaires. Il est admis que pour ce type d'équipement, seuls les horaires et le thermomètre de la ligne soient présents.

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



✓ Périmètre et mode de contrôle

L'Autorité Délégante, ou son représentant, s'engage à contrôler chaque mois un volume de points d'arrêts au moins égal au volume indiqué ci-dessous.

Un point d'arrêt ne peut pas être contrôlé plus de deux fois dans l'année.

Les contrôles sont inopinés et contradictoires. Ils s'effectuent sur la base du référentiel qualité fournis par l'Autorité Délégante. Le Délégué peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Délégante pour validation au plus tard six mois après la prise d'effet du contrat.

**Le délégataire et Artois Mobilités décident conjointement que le référentiel de contrôle est le fichier global des horaires aux arrêts. En fonction des évolutions du réseau, ce référentiel de contrôle peut être amené à évoluer.**

✓ Échantillon

Au moins 120 mesures réalisées trimestriellement sur au moins 3 lignes différentes et réalisées de façon équilibrées sur l'ensemble du territoire.

✓ Condition de conformité

Le contrôle de conformité d'un point d'arrêt est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

Items pour un poteau d'arrêt	Points	Conformité (Oui/Non)	Commentaires	Résultats	Délai de réactivité	
<b>DISPONIBILITE DE L'INFORMATION</b>						
<b>TETE DE POTEAU</b>						
Présence et lisibilité du nom de l'arrêt	15				<b>5 jours</b>	
Présence du logo du réseau TADAO	5					
Présence du logo UFR (si quai accessible*)	10					
Présence et conformité des numéros des lignes en passage	20					
Présence et conformité des destinations des lignes en passage	15					
<b>CADRE D'AFFICHAGE</b>						
Présence et conformité des horaires des lignes en passage	20					
Présence et conformité des thermomètres des lignes en passage	5					
Présence des tarifs en vigueur et du cartouche d'information (+ plan de réseau à jour si c'est un abri)	10					
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>					
*La liste des quais mis en accessibilité est transmise et mise à jour par l'Autorité Délégante						

Pour chaque point d'arrêt (poteau ou abribus) le seuil de qualité est fixé à 95 (quatre-vingt-quinze) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité d'un point d'arrêt est fixé à 500 € par point d'arrêt non conforme.

Dans un délai de 5 (cinq) jours après la constatation par le délégataire ou la réception du signalement chez le délégataire, l'Autorité Délégante se réserve le droit de constater que les

corrections ont été faites par le Délégué. A défaut, l'Autorité Déléguée appliquera au délégué une pénalité supplémentaire égale à 1 000 (mille) €. (Voir paragraphe sur non-conformités et prise en compte des délais de réactivité).

## **II – 3b Indicateur n°3b : Information de la clientèle aux points d'arrêt**

Une expérimentation sera menée sur l'introduction d'un contrôle de cohérence entre les informations dispensées sur les différents supports d'information (digital, papier...).

L'objectif du contrôle sera de s'assurer que l'information dispensée au client est conforme et correcte, quel que soit le support d'information

L'expérimentation terminée, il conviendra alors de fixer la grille de contrôle, les modalités régulières du contrôle, le taux cible, ainsi que le montant de pénalités...II – 4 Indicateurs n°4 - Conformité des bus

### ***Volume mensuel de mesures de contrôle***

L'Autorité Délégante, ou son représentant, s'engage à contrôler chaque mois tout ou partie du parc remisé dans l'un des dépôts confiés au Délégué ou appartenant à une entreprise sous-traitante.

Chaque dépôt doit être contrôlé au moins une fois sur une période de douze mois.

### ***Déroulement des contrôles***

Les contrôles sont inopinés et contradictoires. Ils s'effectuent sur la base de référentiel qualité fournis par l'Autorité Délégante. Le Délégué peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Délégante pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat.

Des mesures peuvent être effectuées dans les différents dépôts du Délégué ou des sous-traitants entre 5h00 et 7h30. Le Délégué en est informé la veille avant 19H00 et prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer l'accès des agents de l'Autorité Délégante ou de ses représentants aux différents sites concernés. Ces derniers sont pris en charge par un personnel qualifié, dès leur arrivée sur le site, qui les informe du parc de véhicules mis en service pour l'exploitation. Les contrôles sont effectués sur tout ou partie de ce parc.

Dans ce cadre, des contrôles spécifiques peuvent être réalisés sur le fonctionnement des palettes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite des autobus. Ils sont effectués sur tous les véhicules de l'échantillon qui en sont équipés.

Pour les dépôts dans lesquels des véhicules articulés affectés aux lignes de BHNS sont remisés, il est effectué un minimum de deux contrôles sur des véhicules dédiés à ces lignes.

Dans le cas où l'option Transport à la demande est levée, il est effectué un minimum d'un contrôle d'un véhicule dédié à ce service par opération de contrôle (pour les dépôts disposant de ce type de véhicule).

L'indicateur conformité des véhicules est découpé en 6 "sous-indicateurs" :

- propreté extérieure des bus
- état extérieur des bus
- propreté intérieure des bus
- état intérieur des bus
- équipement des bus
- signalétique intérieure bus

### **Propreté extérieure des bus**

S'agissant du contrôle de la propreté extérieure des véhicules en dépôt, seul un état de propreté après nettoyage est considéré comme conforme.

La propreté extérieure des véhicules mis au service des usagers s'estime à une distance d'environ 3 (trois) mètres autour du véhicule. A cette distance, jusqu'à 1 défaut constaté est toléré (tags, traces, encrassement, etc.).

### **État extérieur des bus**

L'état extérieur des véhicules mis au service des usagers s'estime à une distance d'environ 3 (trois) mètres autour du véhicule. À cette distance ne doit être visible :

- Jusqu'à 1 défaut constaté sur la carrosserie (rayure et/ou coup et/ou déformation)
- Jusqu'à 1 défaut constaté sur la peinture (écaillée et/ou taguée et/ou abîmée)
- aucune vitre en mauvais état (taguée et/ou cassée...)

### **Propreté intérieure des bus**

S'agissant du contrôle de la propreté intérieure des véhicules en dépôt, seul un état de propreté après nettoyage est considéré comme conforme. La propreté intérieure du véhicule sera vérifiée à travers les éléments suivants :

- absence d'odeur désagréable et/ou incommode
- sols propres (sans débris, tâche, salissure, encrassement...)
- sièges propres (sans débris, tâche, salissure, encrassement...)
- portes propres (sans tâche, salissure...)
- vitres intérieures propres (sans tâche, salissure...)
- parois propres (sans tâche, salissure, encrassement, etc.)
- barres et poignées de maintien propres (sans tâche, salissure, encrassement, etc.)
- propreté du revêtement du plafond (sans tâche, salissure, encrassement, etc.)
- propreté des panneaux d'information statique et signalétique (sans tâche, salissure, encrassement, etc.)

### **État intérieur des bus**

L'état intérieur des véhicules mis au service des usagers est contrôlé à travers les éléments suivants :

- sols en bon état (sans usure notable, trou, brûlure, déchirure, décollage, tag...)
- sièges en bon état (sans usure notable, trou, brûlure, déchirure, tag...)
- vitres intérieures en bon état (sans tags, coups, vitrophanies...)
- habillage intérieur (parois, barres et montants) en bon état (sans tag, usure notable, brûlure, déchirure, coup, montant décollé ou manquant...)

### **Équipements des bus**

Les véhicules devront disposer de l'ensemble des éléments suivants en bon état de fonctionnement :

- système d'ouvertures et de fermetures des portes
- pupitres et valideurs
- système de radio téléphonie et SAEIV
- girouettes (frontales, latérales et arrière)
- moniteurs d'information voyageur (écran, dièdre ou bandeau)
- afficheurs arrêt demandé
- boutons arrêt demandé
- système de chauffage
- marteaux brise-glace
- extincteur
- éclairage intérieur
- éclairage extérieur (phares, clignotants, feux stop et feux de recul)
- palette UFR

Les girouettes avant, latérales et arrière des véhicules sont en état de fonctionnement

Les dispositifs de demande d'arrêt, les valideurs, les pupitres et les moniteurs d'information (écrans, dièdres ou bandeaux) sont en état de fonctionnement.

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

### **Signalétique intérieure bus**

Le document résumant les principes du comportement attendu de la part des usagers (« ligne de conduite ») est présent et le support est lisible et en bon état.

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

Pour les véhicules équipés de voussoirs ou de dièdres, le plan de ligne reprenant l'ensemble des arrêts desservis est à jour et lisible.

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

La signalétique bus intérieure doit faire l'objet d'une codification, suivant les informations et les types de véhicules, qui doit systématiquement être respectée par les agents du délégataire. Un exemplaire du référentiel d'emplacement est fourni pour information à

l'Autorité Délégante, le Délégué disposant d'un délai de 3 mois après la mise en œuvre du contrat pour le réaliser et le mettre en œuvre.

### Calcul de la conformité d'un véhicule

Le contrôle de conformité d'un bus est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

N°	Critères	Formulation	Points	Commentaires	Délai de réactivité
1	Propreté extérieure des véhicules (Pas de traces visibles à 3m à l'œil nu)	Propreté de la carrosserie	5		5 jours Non concerné état extérieur : défauts de carrosserie et problème de peinture
2.1	Etat extérieur des véhicules (Pas de traces visibles à 3m à l'œil nu)	Aucun problème de carrosserie Concerne : Parois latérale, frontale, arrières et portes (jusqu'à à un défaut constaté)	2		
2.2		Aucun élément de carrosserie manquant, cassé ou abimé Concerne : Pare-chocs, rétroviseurs, plaque de remorquage	3		
2.3		Aucun problème de peinture (Jusqu'à à un défaut constaté)	5		
2.4		Fonctionnement de l'éclairage extérieur (phares, clignotants, feux stop et feux de recul, répéteur le cas échéant)	5		
2.5		Aucune vitre en mauvais état	5		
3.1		Propreté intérieure des véhicules	Propreté du tapis de sol	1	
3.2	Propreté des sièges		2		
3.3	Propreté des vitres intérieures et des portes		1		
3.4	Propreté des parois, plafonds, montants, luminaires et panneaux d'information statique		1		
3.5	Propreté des équipements embarqués (pupitres, valideurs et dispositif SIV)		3		
4.1	Etat intérieur des véhicules	Tapis de sol en bon état	1		
4.2		Siège en bon état (Non lacéré, Non arraché)	2		
4.3		Vitres intérieures en bon état (non gravées, non taguées)	1		
4.4		Habillage intérieur en bon état (parois, plafonds, montants et luminaires)	1		
5.1	Etat des équipements embarqués et de sécurité	Fonctionnement du système d'ouverture et de fermeture des portes	5		
5.2		Fonctionnement des pupitres et valideurs	5		
5.3		Fonctionnement du système radio téléphonie et SAEIV	5		
5.4		Présence et fonctionnement des girouettes (Frontales, arrières et	5		

		latérales le cas échéant)		
5.5		Fonctionnement des moniteurs d'information voyageur (Ecran, dièdre ou bandeau)	5	
5.6		Fonctionnement des afficheurs de l'arrêt demandé	5	
5.7		Fonctionnement du système de chauffage	5	
5.8		Marteau brise-glace présent	3	
5.9		Présence de l'extincteur (à jour d'entretien)	4	
5.10		Fonctionnement de l'éclairage intérieur	5	
5.11		Fonctionnement de la palette UFR	5	
5.12		Fonctionnement du système d'accroche des vélos	3	
6.1	Signalétique intérieure selon référentiel par véhicule et type d'information	Présence et conformité de l'affiche avec les tarifs en vigueur, extrait du règlement et guide du voyageur	5	
6.2		Présence autocollant information CO2	2	
		TOTAL	100	

Si lors du contrôle, il est constaté un élément manquant ou présentant un problème de sécurité pour les usagers, le bus sera considéré comme non conforme, quel que soit le nombre de points final.

Est considéré comme dangereux pour l'utilisateur :

- barre de maintien branlante ou dessoudée
- Absence d'assise ou de dossier d'un siège
- Fils électriques ou vis apparents

Pour chaque véhicule le seuil de qualité est fixé à 90 (quatre-vingt-dix) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité d'un véhicule est fixé à 1 000 € par véhicule non conforme.

L'Autorité Délégante, ou son représentant, se réserve le droit de contrôler selon le principe du « client mystère », à tout moment et sur l'ensemble du réseau, l'application des normes de qualité du service conformément aux dispositions de la convention de service public.

Dans un délai de 5 jours, l'Autorité Délégante se réserve le droit de constater que les corrections ont été faites par le délégataire. A défaut, l'Autorité Délégante appliquera au délégataire une pénalité supplémentaire égale à 1 000 (mille) €.

## II – 5 Indicateur n°5 : Disponibilité de l'information clientèle en boutique

### ✓ Contenu

Cet indicateur a pour objectif de s'assurer de la disponibilité, en libre-service ou sur demande, dans les boutiques TADAO des éléments d'information clientèle suivant :

- intégralité des fiches horaires Tadao valides
- guide du voyageur valide
- plan-poche du réseau valide
- horaires d'ouverture des boutiques

### ✓ Périmètre

Les contrôles concernent l'ensemble des boutiques Tadao.

### ✓ Mode de contrôle

Les contrôles sont inopinés, contradictoires et à l'initiative de l'Autorité Délégitante ou de son représentant. Ils s'effectuent sur la base du référentiel qualité fournis par l'Autorité Délégitante. Le Délégitaire peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Délégitante pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat.

Des mesures peuvent être effectuées dans les différentes boutiques aux heures d'ouverture.

### ✓ Échantillon

L'Autorité Délégitante ou son représentant s'engage à contrôler chaque mois une boutique.

Chaque boutique doit être contrôlée au moins une fois sur une période de douze mois.

### ✓ Condition de conformité

Le contrôle de conformité d'une boutique est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

Items pour une boutique	Points	Conformité (Oui/Non)	Commentaires	Résultats	Délai de réactivité	
<b>PROPRETE</b>						
Propreté du sol	5				<b>2 jours</b>	
Propreté des portes d'accès	5					
Propreté du mobilier	5					
Propreté des murs	5					
Propreté de la vitrine	5					
<b>DISPONIBILITE DE L'INFORMATION</b>						
Présence du plan de réseau général	20					
Présence des plans-poches du réseau valide	10					
Disponibilité de l'intégralité des fiches horaires Tadao valides	15					
Présence du guide du voyageur valide	15					
Présence de la plaquette d'information Biclō	5					
Présence des horaires d'ouverture	10					
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>					



Pour chaque boutique le seuil de qualité est fixé à 90 (quatre-vingt-dix) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité d'une boutique est fixé à 1 000 € par boutique non conforme.

Dans un délai de **2 (deux) jours**, l'Autorité Délégente se réserve le droit de constater que les corrections ont été faites par le délégataire. A défaut, l'Autorité Délégente appliquera au délégataire une pénalité supplémentaire égale à 1 000 (mille) €.

## II – 6 Indicateur n°6 : Information clientèle via le site Internet

### ✓ Contenu

Cet indicateur a pour objectif de vérifier sur le site Internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr) le bon fonctionnement des liens et des fonctionnalités suivants :

- plan de réseau
- calcul d'itinéraires
- lien vers le site de covoiturage de la Centrale Hauts-de-France Mobilités
- lien vers le site d'Artois Mobilités
- liens vers le site des partenaires dont la liste est à définir de manière conjointe entre le SMT Artois-Gohelle et le Délégué et avec l'accord du partenaire,
- contact clientèle par email du Centre de Relations Clients
- vérification de la présence et de l'exactitude des informations suivantes :
  - fiches horaires (via l'interface "horaires des lignes" et via les PDF)
  - plaquette du service Biclō
  - points de ventes (coordonnées et positionnement sur le plan)
- déviations temporaires en cours et à venir (7 jours avant) sur le réseau (le Délégué enverra préalablement à Artois Mobilités toutes les informations concernant les déviations nouvelles, terminées ou prolongées)
- tarifs en vigueur
- coordonnées
- Possibilité pour l'utilisateur de consulter les horaires aux différents arrêts du réseau
- Publication au moins 15 jours avant le basculement sur une nouvelle période des horaires, en cohabitation avec les horaires en cours.

### ✓ Périmètre

Les contrôles concernent le site Internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr) ainsi que tout autre outil digital (application mobile).

### ✓ Mode de contrôle

Les contrôles sont inopinés, non contradictoires et à l'initiative de l'Autorité Déléguée ou de son représentant. Ils s'effectuent sur la base du référentiel qualité fournis par l'Autorité Déléguée. Le Délégué peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Déléguée pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat.

### ✓ Échantillon

L'Autorité Déléguée ou son représentant s'engage à contrôler le site Internet au moins une fois par mois.

### ✓ Conditions de réalisation

Les contrôles seront réalisés par connexion au site internet en mode « client mystère ». Les non conformités donneront lieu à capture d'écran.

✓ Condition de conformité

Le contrôle de conformité du site Internet est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

Items pour le site internet	Points	Conformité (Oui/Non)	Commentaires	Résultats	Délai de réactivité
Disponibilité du plan de réseau	15				48h
Fonctionnement du calculateur d'itinéraires	15				
Fonctionnement du lien vers le site de Artois Mobilités	5				
Fonctionnement des liens vers le site de covoiturage de la Centrale Hauts-de-France Mobilités	5				
Fonctionnement des liens vers les sites des partenaires (dont Pass Pass)	5				
Fonctionnement de la fiche contact clientèle par email du Centre de Relations Clients	5				
Présence et validité des fiches horaires	10				
Présence et validité de la plaquette Biclō	5				
Présence et validité de la liste des relais TADAO	5				
Présence et validité des déviations en cours	15				
Présence et validité des tarifs en vigueurs	5				
Présence et validité des coordonnées de TADAO	5				
Information sur les services vélo proposés par TADAO (Service dans les abris sécurisés ; système d'accroche dans les véhicules...)	5				
TOTAL	100				

Pour chaque visite sur le site Internet, le seuil de qualité est fixé à 95 (quatre-vingt-quinze) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité du site Internet lors de la visite est fixé à 2 000 €.

Dans un délai de 5 (cinq) jours, l'Autorité Délégante se réserve le droit de constater que les corrections ont été faites par le délégataire. A défaut, l'Autorité Délégante appliquera au délégataire une pénalité supplémentaire égale à 1 000 (mille) €.

## II – 7 Indicateur n°7 : Disponibilité des équipements et de l'information clientèle en station BHNS

✓ Contenu

Cet indicateur traite spécifiquement de la disponibilité des équipements et de l'information voyageur en station sur les lignes de BHNS

selon le référentiel de codification des emplacements des différentes informations fourni par le délégataire.

Dans toutes les stations et pour chaque sens il est affiché :

- Le nom de l'arrêt,
- Le nom de la commune,
- Le logo TADAO,
- Un plan de réseau à jour,
- Le numéro de la ou des lignes en passage,
- La signalétique relative aux directions desservies,
- Le logo UFR,
- Un panneau général reprenant :
  - o les tarifs en vigueur,
  - o les horaires des lignes,
  - o le thermomètre de ligne,
  - o le règlement d'utilisation,
  - o les pictogrammes reprenant les principales consignes d'exploitation.

Lors de situation perturbée prévisibles au moins 48 heures à l'avance, le Délégué informe les usagers par des affichettes reprenant la nature des perturbations (cause, durée prévue, impacts et solutions de substitution si nécessaire). Ces affichettes sont apposées à chaque station et doivent être retirées dès la fin de la perturbation.

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

Les moniteurs d'information présents dans les stations qui en sont équipées sont en état de fonctionnement. A ce titre, le mauvais fonctionnement de ces équipements peut être constaté dès lors que :

- La borne est éteinte,
- La borne affiche « Information indisponible »
- La borne affiche des points
- Une ligne de BHNS passant à l'arrêt n'est pas affichée à la borne

- L'information donnée n'est pas à jour.

Pour les stations qui en sont équipées, les distributeurs automatiques de titres sont en parfait état de marche : écran lisible, signalétique en bon état, titres et moyens de paiement disponibles.

✓ Périmètre et mode de contrôle

L'Autorité Délégante, ou son représentant, s'engage à contrôler chaque trimestre un volume de station au moins égal au volume indiqué ci-dessous.

Chaque station doit être contrôlée au moins une fois sur une période de douze mois.

Les contrôles sont inopinés et contradictoires. Ils s'effectuent sur la base du référentiel qualité fournis par l'Autorité Délégante. Le Délégué peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Délégante pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat.

✓ Échantillon

- Le volume de station à contrôler s'établit 30 stations sur le trimestre sur au moins deux lignes de BHNS différentes (1 ; 2 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7) et réalisées sur au moins deux journées différentes.

✓ Condition de conformité

Le contrôle de conformité d'une station est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

Items pour une station de ligne de BHNS	Points	Conformité (Oui/Non)	Commentaires	Résultats	Délai de réactivité
<b>DISPONIBILITE DE L'INFORMATION</b>					
Présence du nom de l'arrêt	10				<b>5 jours</b>
Présence du logo du réseau TADAO	5				
Présence et lisibilité du plan de réseau avec localisation de l'arrêt	10				
Présence des numéros des lignes en passage	10				
Présence de la signalétique relative aux directions desservies	5				
Présence des tarifs en vigueur	10				
Présence et lisibilité des horaires des lignes	10				
Présence des thermomètres des lignes	5				
Présence du règlement d'utilisation du service	5				
Présence des consignes d'exploitation	5				
Présence du logo UFR	5				
Conformité de l'information diffusée par la BIV	10				
Fonctionnement du distributeur de titres	10				
TOTAL	100				

Pour chaque station, le seuil de qualité est fixé à 95 (quatre-vingt-quinze) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité d'un point d'arrêt est fixé à 1 000€ par station non conforme.

Dans un délai de 5 (cinq) jours, l'Autorité Délégante se réserve le droit de constater que les corrections ont été faites par le délégataire. A défaut, l'Autorité Délégante appliquera au délégataire une pénalité supplémentaire égale à 1 000 (mille) €.

## II – 8 Indicateur n°8 : Relations usagers

L'autorité délégante attend du délégataire une amélioration de la qualité des relations avec les usagers lors des appels téléphoniques et dans le traitement des réclamations. Sur le thème spécifique des appels téléphoniques, les agents doivent être en mesure de répondre à toutes les demandes des usagers concernant l'offre de mobilité et les services associés, en offre nominale ou exceptionnelle.

Cet indicateur a pour objectif de mesurer l'efficacité de l'organisation et la satisfaction des usagers lorsqu'ils s'adressent à Tadao pour chercher une information ou faire part de leur insatisfaction :

### ○ Appels téléphoniques :

- Délai de décroché : la prise en charge de l'appel doit être rapide et être inférieure à 3 sonneries, hors périodes de d'activité commerciale exceptionnelle (rentrée scolaire...)
- Qualité de l'accueil : l'agent doit être poli et courtois et porter une écoute attentive à la demande formulée par l'utilisateur
- Qualité de la réponse : la réponse fournie doit être adaptée, juste et complète

### ○ Traitement des réclamations

- Délai de réponse : jours ouvrés maximum :

	Délai de réponse au client
Artois Mobilités Établissements scolaires Direction Institutionnels	48h
Autre réclamation	7 jours

- 
- Qualité de la réponse : la réponse doit être adaptée à la demande exprimée, être compréhensible et courtoise
- Suivi des actions correctives mises en œuvre : lorsque la réclamation nécessite une action immédiate ou à planifier, celle-ci doit être tracée et suivie

Ces contrôles pourront être réalisés par un prestataire externe sous le format « clients mystères ». Les grilles de contrôles sont jointes à cette annexe.

La mesure pourra se faire suivant les volumes :

- 20 mesures mensuelles à bord des véhicules
- 8 mesures mensuelles en Espaces Mobilités – chaque boutique visée au moins une fois par mois. Plus pour les boutiques de Lens et Béthune

- 10 appels téléphoniques mensuels

Les contrôles s'effectuent via le format des clients mystères. Les grilles de contrôles, ainsi que la compilation des résultats sont remontées en direct après chaque contrôle par le prestataire à Artois Mobilités ainsi qu'au délégataire.

Une réunion tripartite se tient mensuellement pour présenter et partager les résultats.

L'introduction de ces contrôles fait l'objet d'une concertation préalable entre Artois Mobilités et le délégataire afin d'établir les modalités précises du fonctionnement. Une période d'essai et d'ajustements de la prestation sera mise en place préalablement à la tenue effective des pénalités.

Les taux de conformité pour chaque item ainsi que les montants de pénalités sont recensés dans le tableau ci-dessous :

	Taux cible	Pénalité
Visite à bord des véhicules (parcours client)	95%	1 000 €
Visite des boutiques	95%	1 000 €
Appels téléphoniques	95%	1 000 €

Note concernant les référentiels :

Le délégataire a la possibilité de soumettre dans un délai de six mois après le démarrage du contrat des standards qualité qui seront discutés et validés conjointement avec Artois-Mobilités. Ces standards qualité peuvent couvrir n'importe quel aspect des indicateurs de l'annexe qualité ou d'autres aspects de la qualité de service.

Ces standards qualité, une fois validés, seront la référence pour les contrôles effectués.

L'Autorité Délégante se réserve le droit de ne pas appliquer systématiquement cet indicateur de qualité de service.

### **III – LES INDICATEURS VELO**

#### **III- 1 Indicateur n°9 : conformité des vélos Biclō**

##### ***Volume mensuel de mesures de contrôle***

L'Autorité Déléguée, ou son représentant, s'engage à contrôler chaque mois tout ou partie du parc de vélo remisé dans l'une des boutiques Biclō ou des différents points du réseau mettant à disposition des vélos.

Dans la mesure du possible, l'ensemble du parc de vélos de chaque boutique doit être contrôlé au moins une fois sur une période de douze mois.

##### ***Déroulement des contrôles***

Les contrôles sont inopinés et contradictoires. Ils s'effectuent sur la base du référentiel qualité fournis par l'Autorité Déléguée. Le Délégué peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Déléguée pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat.

Des mesures peuvent être effectuées dans les différentes boutiques Biclō (ou points du réseau mettant à disposition des vélos) avant ou pendant les horaires d'ouverture. Le Délégué en est informé la veille avant 19H00 et prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer l'accès des agents de l'Autorité Déléguée ou de ses représentants au site concerné. Ces derniers sont pris en charge par un personnel qualifié, dès leur arrivée sur le site. Les contrôles sont effectués sur tout ou partie du parc de vélo disponible.

L'indicateur conformité des vélos est découpé en 3 "sous-indicateurs" :

- propreté du vélo,
- état du vélo.
- Sécurité du vélo

##### ***Propreté extérieure des vélos***

S'agissant du contrôle de la propreté extérieure du vélo disponible en boutique, seul un état de propreté après nettoyage est considéré comme conforme.

La propreté extérieure du vélo mis à la location des usagers s'estime à une distance d'environ 1 (un) mètre autour du vélo. A cette distance, aucune trace ne doit être visible.

##### ***État extérieur des vélos***

L'état extérieur du vélo mis à la location pour les usagers s'estime à une distance d'environ 1,5 (un virgule cinq) mètre autour du vélo. À cette distance ne doit être visible :

- aucun problème du cadre (rayure et/ou coup et/ou déformation)
- aucun problème de peinture (écaillée et/ou taguée et/ou abîmée)
- aucun équipement en mauvais état (casque, panier, garde-boue, jupe du vélo, béquille, etc.).

##### ***Sécurité des vélos***

Les critères de qualité retenus ici permettent d'assurer la possibilité pour tout usager de pouvoir accéder à un vélo sûr. La sûreté des vélos est évaluée par un contrôle sur le bon fonctionnement des organes sécuritaires du vélo, à savoir :



- le freinage
- l'éclairage
- les pneumatiques
- la direction,
- la sonnette,
- les antivols (U et roue),

Cela implique la réparation ou le remplacement des matériels défectueux, que ce soit pour cause d'usure, de vandalisme ou de vol.

Pour les Vélos à assistance électrique, le bon fonctionnement de la batterie sera vérifié.

### **Calcul de la conformité d'un vélo**

Le contrôle de conformité d'un vélo est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

Items pour l'évaluation de la sécurité d'un vélo	Points	Conformité (Oui/Non)	Commentaires	Résultats	Délai de réactivité	
<b>PROPRETE EXTERIEURE</b>						
Propreté du cadre	5				<b>7 jours</b>	
<b>ETAT EXTERIEUR</b>						
Aucun problème de cadre	5					
Aucun problème de peinture	5					
Aucun équipement en mauvais état	5					
Présence du logo TADAO	5					
Présence du code barre	5					
<b>SECURITE DU VELO</b>						
Fonctionnement du freinage et du dérailleur	15					<b>5 jours sur les éléments de sécurité;</b>
Fonctionnement de l'éclairage	10					
Aucun problème des pneumatiques (pression et usure)	10					
Fonctionnement de la direction	10					
Fonctionnement de la sonnette	10					
Fonctionnement de la batterie (VAE)	5					
Présence et fonctionnement des antivols*	10					
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>					

\*Les vélos pliants ayant été réceptionnés sans antivol, l'absence de celui-ci n'est pas pénalisée

Pour chaque vélo, le seuil de qualité est fixé à 95 (quatre-vingt-quinze) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité d'un vélo est fixé à 200€ par vélo non conforme.

### **III – 2 Indicateur n°10 : Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclō**

En cas de regroupement de l'activité Biclo au sein d'une agence commerciale Tadao, l'indicateur N°9 est sans objet.

- ✓ Volume mensuel de mesures de contrôle

L'Autorité Délégante, ou son représentant, s'engage à contrôler chaque mois une boutique Biclo (ou un point du réseau mettant à disposition des vélos).

- ✓ Contenu

Cet indicateur a pour objectif de s'assurer de la disponibilité, en libre-service ou sur demande, dans les boutiques Biclō des éléments d'information clientèle suivant :

- intégralité des supports de communication du service Biclō
- présence des plans-poches du réseau TADAO à jour
- Présence du guide du voyageur à jour
- horaires d'ouverture des boutiques lisibles de l'extérieur

Dans les boutiques Biclō qui en sont équipées, les dispositifs d'accès à l'espace de gardiennage sont en état de fonctionnement.

Tout agent exerçant une activité dans les boutiques Biclō se doit d'apporter une information précise aux visiteurs, d'adopter une attitude courtoise à leur égard et d'employer des formules de politesse d'usage : bonjour, au revoir, merci, s'il vous plaît.

- ✓ Périmètre

Les contrôles concernent l'ensemble des boutiques Biclō.

- ✓ Mode de contrôle

Les contrôles sont inopinés, contradictoires et à l'initiative de l'Autorité Délégante ou de son représentant. Ils s'effectuent sur la base du référentiel qualité fournis par l'Autorité Délégante. Le Délégué peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Délégante pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat.

Des mesures peuvent être effectuées dans les différentes boutiques Biclō aux heures d'ouverture.

- ✓ Échantillon

Chaque boutique doit être contrôlée au moins une fois sur une période de douze mois.

- ✓ Condition de conformité

Le contrôle de conformité d'une boutique est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

Items pour la boutique Biclō	Points	Conformité (Oui/Non)	Commentaires	Résultats	Délai de réactivité
<b>PROPRETE</b>					<b>2 jours</b>
Propreté du sol	5				
Propreté des portes d'accès	5				
Propreté du mobilier	5				
Propreté des murs	5				
Propreté de la vitrine	5				
<b>DISPONIBILITE DE L'INFORMATION</b>					
Présence de l'information Biclō	15				
Présence des plans-poches du réseau TADAO à jour	10				
Disponibilité de l'intégralité des fiches horaires Tadao valides	10				
Présence du guide du voyageur à jour	10				
Présence des horaires d'ouverture	10				
<b>DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS</b>					
Fonctionnement du dispositif d'accès	20				
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>				

Pour chaque boutique Biclō le seuil de qualité est fixé à 95 (quatre-vingt-quinze) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité d'une boutique est fixé à 1 000 € par boutique non conforme.

### III – 3 Indicateur n°10 : conformité des abris-vélos

#### ✓ Contenu

Il s'agit de vérifier la conformité de l'entretien des abris vélos sécurisés. Les points suivants seront traités :

- Propreté de l'abri
- Disponibilité des équipements,
- Disponibilité de l'information

Les dispositifs d'accès à l'espace de gardiennage sont en état de fonctionnement.

Les conditions d'utilisation du service sont affichées au moins à l'extérieur.

#### ✓ Mode de contrôle

L'Autorité Délégante, ou son représentant, s'engage à contrôler chaque mois au moins un abri vélo.

Chaque abri vélo doit être contrôlé au moins une fois sur une période de douze mois.

Les contrôles sont inopinés et contradictoires. Ils s'effectuent sur la base du référentiel qualité fournis par l'Autorité Délégante. Le Délégué peut élaborer un référentiel alternatif qu'il devra soumettre à l'Autorité Délégante pour validation au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat.

#### ✓ Conditions de conformité

Le contrôle de conformité d'un parc relais est réalisé à partir du référentiel ci-dessous. À chacun des items de contrôle correspond un nombre de points, le référentiel totalisant 100 (cent) points.

Items pour la conformité d'un abri-vélo	Points	Conformité (Oui/Non)	Commentaires	Résultats	Délai de réactivité	
<b>PROPRETE</b>						
Propreté des arceaux et des aires diverses de circulation	15				7 jours	
Propreté de la signalétique	15					
Propreté des éclairages	15					
<b>DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS</b>						
Fonctionnement de l'accès (valdeur + porte)	15					
Fonctionnement de la pompe à vélo	5					
Présence de l'extincteur en cours de validité	5					
<b>DISPONIBILITE DE L'INFORMATION</b>						
Présence des conditions d'utilisation du service	10					
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>					

Pour chaque abri-vélos, le seuil de qualité est fixé à 90 (quatre-vingt-dix) points. Le montant de la pénalité applicable en cas de non-conformité d'un parc relais est fixé à 1 000€ par abri-vélos non conforme.