

## Annexe 12 : QUALITE

# Annexe 12.3: Qualité des services en gares, à bord et à distance

## Contenu

1.	Qualité de services .....	2
2.	Mesure de la qualité produite et de la qualité perçue par les voyageurs .....	2
2.1.	Mesure de la qualité produite et perçue au niveau de l'information voyageurs .....	4
2.2.	Mesure de la qualité produite et de la qualité perçue par les voyageurs (hors information des voyageurs) .....	8
2.3.	Evaluation de la qualité des services pour la détermination des bonus/malus .....	9
3.	Indicateurs relatifs à chaque composante de la qualité produite .....	12
3.1.	Indicateurs relatifs à l'information des voyageurs .....	12
3.1.1	En situation normale .....	12
3.1.2	En situation perturbée prévisible .....	22
3.1.3	En situation perturbée non prévisible .....	28
3.2.	Indicateurs relatifs à la distribution .....	35
3.3.	Indicateurs relatifs à la disponibilité des équipements .....	36
3.4.	Indicateurs relatifs à l'accueil .....	41
3.5.	Indicateurs relatifs au confort .....	45
3.6.	Indicateurs relatifs à la propreté .....	47

## 1. Qualité de services

La définition et la mesure de la qualité portent sur les composantes suivantes, considérées par la Région comme un service de base :

- information des voyageurs selon les stipulations de l'article 28 de la convention;
- distribution ;
- disponibilité des équipements ;
- accueil ;
- confort ;
- propreté.

Chacune des composantes peut être mesurée sur différents canaux comme décrit au chapitre 2 :

- à bord des trains ;
- en gare ;
- en halte ;
- en autocar ;
- à distance.

Le canal autocar intègre des composantes pour les autocars réguliers TER mesurés aux arrêts et à bord comme décrit au chapitre 3.

Canal Composantes	En gare	En halte	A bord des trains	Autocar aux arrêts et à bord	A distance	
					Internet	Contact TER
Information voyageurs	X	X	X	X	X	X
Distribution	X	X			X	X
Disponibilité des équipements	X	X	X	X	X	X
Accueil	X	X	X	X		X
Confort	X	X	X	X		
Propreté	X		X	X		

## 2. Mesure de la qualité produite et de la qualité perçue par les voyageurs

Les mesures de la qualité sont effectuées par le biais d'enquêtes de deux types :

- « clients mystères » qui possèdent des fiches de mesure et valident la conformité du service selon les exigences de la Région décrites dans cette annexe;
- « satisfaction clients » qui se fait par le biais d'enquêtes auprès des voyageurs.

La Région peut, en cas de besoin, activer des enquêtes de satisfaction sur une thématique de services ou sur des gares à enjeux. Elle en informe SNCF Mobilités au préalable.

Les composantes mesurées de qualité produite sont :

- l'information des voyageurs ;
- la distribution ;
- la disponibilité des équipements ;
- l'accueil ;
- le confort ;
- la propreté.

La qualité des services produits sur ces composantes est évaluée chaque trimestre. Pour cela, SNCF Mobilités effectue, par l'intermédiaire de « clients mystères », des relevés de terrain sur l'ensemble des lignes et gares régionales.

Pour chacune de ces composantes, des mesures de conformités sont ainsi réalisées.

La mesure des services de référence liés à la présence d'un équipement est réalisée si l'équipement est prévu.

La mesure des services de référence liés à une fonctionnalité est réalisée si elle existe.

La mesure des services de référence produits par des agents SNCF Mobilités est réalisée si la présence des agents est prévue.

Le taux de conformité de chaque composante est le rapport entre la somme de toutes les conformités de la composante et la somme de toutes les mesures réalisées sur la composante.

Les domaines de satisfaction clients mesurés (qualité perçue) concernent :

- L'information fournie par SNCF Mobilités lors de retards/suppressions imprévus de trains (en gare, à bord, en gare et à bord) ;
- La satisfaction globale ;
- La démarche d'achat ;
- Le passage en gare ;
- Le lieu d'attente en gare ;
- Le voyage à bord du train ;
- La propreté des toilettes à bord ;
- Le sentiment de sécurité (en gare, à bord, en gare et à bord).

La qualité perçue par les voyageurs est également évaluée chaque trimestre. Cette évaluation se fait par le biais d'enquêtes « satisfaction clients ».

Un taux de satisfaction est ainsi mesuré pour chaque domaine.

La volumétrie globale des enquêtes « clients mystères », est estimée à 1262 par trimestre (soit 5 048 par an), réparties selon les canaux ci-dessous :

- à bord : 2 572 (2 400 trains, 172 autocars) ;
- en gare : 2 332 ;
- à distance : 144 (48 site internet, 48 Contact TER, 48 Serveur vocal Prochains Départs).

La volumétrie d'enquêtes qualité perçue est estimée à environ 10 000 par an.

La Région confie à SNCF Mobilités la gestion de la qualité produite dans les gares, dans les autocars, dans les trains et à distance. Cette mission intègre la mesure, le suivi et l'animation de la qualité de services produite. SNCF Mobilités assure la maîtrise d'ouvrage du suivi de la

qualité produite en matière d'information des voyageurs en ayant recours le cas échéant à un prestataire. SNCF Mobilités, en concertation avec la Région, détermine le cahier des charges. La Région est associée au processus en application des articles 8.2 et 39.4.

La Région se réserve le droit de mener des comptages, des enquêtes et des mesures concernant la qualité de services produite dans les trains et dans les gares de SNCF Mobilités ou de mandater un tiers pour exercer ce contrôle, pour autant que ce dernier ne soit pas en situation de conflit d'intérêt.

La Région transmet à SNCF Mobilités le résultat de ces comptages, de ces enquêtes et de ces mesures.

La Région confie la gestion de la qualité perçue à SNCF Mobilités qui en assure la maîtrise d'ouvrage. Cette mission intègre la mesure, le suivi et l'animation de la qualité de services perçue. SNCF Mobilités aura recours à un prestataire.

## **2.1 Mesure de la qualité produite et perçue au niveau de l'information voyageurs**

La mesure de la qualité produite de l'information fixe et dynamique, théorique et en temps réel est réalisée sur tous les canaux et adaptée en fonction du type de situation :

- en gare : affichage, sonorisation, mise à disposition de documentation ;
- à bord (trains - autocars) : réalisation des annonces, fonctionnement SIVE, délai et renouvellement de la prise de parole, fiabilité de l'information ;
- à distance : information horaire sur site internet, appli SNCF et via Contact TER, y compris multimodal.

La mesure de la qualité perçue concerne le niveau de satisfaction des voyageurs sur l'information fournie par SNCF Mobilités lors de retards / suppressions imprévus de train.

L'information aux voyageurs est régulièrement mise à jour, compréhensible et couvre les besoins selon les situations différentes.

Le dispositif d'information est adapté aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite conformément aux dispositions du règlement (CE) 1371/2007.

SNCF Mobilités développe le contenu, la qualité et les canaux de l'information des voyageurs et s'informe régulièrement sur les besoins et les attentes des voyageurs (actuels et potentiels).

SNCF Mobilités propose à la Région des procédés de développement de l'information des voyageurs, comme décrit à l'alinéa précédent. Il associe à sa démarche les autres Autorités Organisatrices et entreprises de transport lorsque cette association est pertinente.

SNCF Mobilités met à jour son dispositif d'information des voyageurs, sur la base des résultats des mesures de la qualité.

La Région et SNCF Mobilités peuvent s'accorder sur un échange réciproque de données pour améliorer les applicatifs d'information aux voyageurs.

SNCF Mobilités rapporte trimestriellement et de façon récapitulative les évolutions relatives à la qualité de l'information des voyageurs. Une fois par an, les Parties analysent ensemble les rapports. SNCF Mobilités présente les besoins d'action et les mesures à prendre pour améliorer le dispositif.

La Région peut exiger, en cas de défaillance dans l'information des voyageurs, que SNCF Mobilités adopte des mesures rectificatives à court terme.

La qualité de l'information des voyageurs est évaluée au travers des enquêtes, « clients mystères » et « satisfaction clients ».

Répartition du nombre d'enquêtes qualité produite par trimestre

	Enquêtes « clients mystères »	
	En situation normale ou situation perturbée non prévisible	En situation perturbée prévisible
A bord des trains	582	18
En gare	305	48
En halte	182	48
En autocars :		
- aux arrêts	31	12
- à bord		
A distance (Site internet + Contact TER + appli SNCF + serveur vocal Prochains Départs)	24	12

SNCF Mobilités réalise le dossier mesure de la qualité produite et fournit pour validation à la Région un modèle de fiche de mesure de la qualité produite par situation. Ces fiches de mesure intègrent pour chaque indicateur mentionné à l'article 3, les items à évaluer.

SNCF Mobilités fournit à la Région les questions concernant la mesure de la qualité perçue.

### Objectifs

La qualité produite et la qualité perçue par les voyageurs donnent lieu à la définition d'objectifs distincts.

Le calcul des objectifs relatifs à la qualité de l'information des voyageurs produite en gare, en halte, à bord des trains, en autocars et à distance nécessite que soit fixé pour chacun de ces éléments un objectif annuel. Il en est de même pour le calcul des objectifs relatifs à la qualité perçue de l'information des voyageurs.

La détermination de ces objectifs annuels sera basée sur les résultats de la première année de la présente convention considérée comme année de référence.

Les objectifs annuels contractualisés seront effectifs à partir de la deuxième année de la convention.

Dans le cas du vieillissement avéré du matériel impactant les résultats, la Région et SNCF Mobilités pourront être amenés à intégrer cet élément lors de la fixation des objectifs.

Chaque année  $n$ , l'objectif de l'année  $n+1$  sera contractualisé par avenant avec une trajectoire indicative pour les années  $n+2$  et  $n+3$ .

Les tableaux ci-dessous fixent chacun des objectifs.

**Objectifs relatifs à la qualité produite de l'information voyageurs**

	Année n						Année n+1					
	En gare	En halte	A bord des trains	En autocars		A distance	En gare	En halte	A bord des trains	En autocars		A distance
				A bord	Aux arrêts					A bord	Aux arrêts	
En situation normale												
En situation perturbée prévisible												
En situation perturbée non prévisible*												

\* La qualité produite en situation perturbée non prévisible sera suivie en gare, en halte, dans les trains, dans les autocars et à distance. Elle sera mesurée si la situation le permet et ne sera pas soumise à bonus / malus.

**Objectifs relatifs à la qualité perçue de l'information voyageurs**

	Année n			Année n+1		
	En gare et halte	A bord des trains	En gare, halte et à bord des trains	En gare et halte	A bord des trains	En gare, halte et à bord des trains
En situation perturbée non prévisible						

**Avec :**

	2018			2019			2020		
	En gare et halte	A bord des trains	En gare, halte et à bord des trains	En gare et halte	A bord des trains	En gare, halte et à bord des trains	En gare et halte	A bord des trains	En gare, halte et à bord des trains
En situation perturbée non prévisible									Résultat 2017 + 20 %

Nota : Le résultat 2017 de la qualité perçue de l'information voyageurs en situation perturbée non prévisible en gare, halte et à bord des trains est de 46%.

## 2.2 Mesure de la qualité produite et de la qualité perçue par les voyageurs (hors information des voyageurs)

Répartition du nombre d'enquêtes de qualité produite par trimestre :

	Enquêtes « clients mystères »
A bord des trains	600
En gare	353
En halte	230
A bord des autocars	43
A distance (Site internet + Contact TER)	36

SNCF Mobilités réalise le dossier mesure de la qualité produite et fournit pour validation à la Région un modèle de fiche de mesure de la qualité produite par situation. Ces fiches de mesure devront intégrer pour chaque indicateur mentionné à l'article 3, les items à évaluer.

SNCF Mobilités fournit à la Région les questions concernant la mesure de la qualité perçue.

### Objectifs

La qualité produite et la qualité perçue par les voyageurs donnent lieu à la définition d'objectifs distincts.

Le calcul des objectifs relatifs à la qualité produite en gare, en halte, à bord des trains, en autocars et à distance nécessite que soit fixé pour chacun de ces éléments un objectif annuel. Il en est de même pour le calcul des objectifs relatifs à la qualité perçue.

La détermination de ces objectifs annuels sera basée sur les résultats de la première année de cette présente convention considérée comme année de référence.

Les objectifs annuels contractualisés seront effectifs à partir de la deuxième année de la convention.

Dans le cas du vieillissement avéré du matériel impactant les résultats, la Région et SNCF Mobilités pourront être amenés à intégrer cet élément lors de la fixation des objectifs.

Chaque année n, l'objectif de l'année n+1 sera contractualisé par avenant avec une trajectoire indicative pour les années n+2 et n+3.

Les tableaux ci-dessous fixent chacun des objectifs.



**Objectifs relatifs à la qualité produite (hors information voyageurs)**

	Année n					Année n+1				
	En gare	En halte	A bord des trains	A bord des autocars	A distance	En gare	En halte	A bord des trains	A bord des autocars	A distance
Distribution										
Disponibilité des équipements										
Accueil										
Confort										
Propreté										

**Objectifs relatifs à la qualité perçue (hors information voyageurs)**

	Année n	Année n+1
Satisfaction globale		
Démarche d'achat		
Passage en gare		
Lieu d'attente en gare		
Voyage à bord du train		
Propreté des toilettes à bord		
Sentiment de sécurité		

**2.3 Evaluation de la qualité des services pour la détermination des bonus/malus**

Évaluation de la qualité produite des services relatifs à l'information voyageurs :

Pour chaque type d'enquête « clients mystères » et « satisfaction clients », la qualité de l'information des voyageurs est évaluée selon les formules suivantes.

Chaque année n lors de la détermination des objectifs de l'année n+1, la Région et SNCF Mobilités peuvent faire évoluer, d'un commun accord, les formules d'évaluation des taux de conformités ci-dessous.

#### Objectifs relatifs à la qualité produite de l'information des voyageurs

- Taux de conformité ECM en gare (Information Voyageurs) =  $80\% * R$  ECM Situation Normale +  $20\% * R$  ECM Situation Perturbée Prévisible
- Taux de conformité ECM en halte (Information Voyageurs) =  $80\% * R$  ECM Situation Normale +  $20\% * R$  ECM Situation Perturbée Prévisible
- Taux de conformité ECM à bord des trains (Information Voyageurs) =  $80\% * R$  ECM Situation Normale +  $20\% * R$  ECM Situation Perturbée Prévisible
- Taux de conformité ECM autocars (Information Voyageurs) =  $40\% * R$  ECM Situation Normale aux arrêts +  $40\% * R$  ECM Situation Normale à bord +  $20\% * R$  ECM Situation Perturbée Prévisible à bord
- Taux de conformité ECM à distance (Information Voyageurs) =  $80\% * R$  ECM Situation Normale +  $20\% * R$  ECM Situation Perturbée Prévisible

Où :

- R désigne le résultat de la composante du canal =  $(\sum \text{des conformités de la composante du canal} / \sum \text{des mesures de la composante du canal})$  ;
- ECM désigne « l'Enquête Client Mystère ».

#### Évaluation de la qualité produite des services relatifs au confort, à la propreté, à la disponibilité des équipements, à l'accueil et à la distribution :

Pour chaque type d'enquête « clients mystères », la qualité des critères confort, propreté, disponibilité des équipements, accueil et distribution est évaluée selon les formules suivantes.

Chaque année n lors de la détermination des objectifs de l'année n+1, la Région et SNCF Mobilités peuvent faire évoluer, d'un commun accord, les formules d'évaluation des taux de conformités ci-dessous.

- Taux de conformité ECM en gare (hors Information Voyageurs) =  $20\% * R$  propreté +  $30\% * R$  dispo équipement +  $30\% * R$  accueil +  $20\% * R$  distribution
- Taux de conformité ECM en halte (hors Information Voyageurs) =  $70\% * R$  dispo équipement +  $30\% * R$  distribution
- Taux de conformité ECM à bord des trains (hors Information Voyageurs) =  $20\% * R$  confort +  $20\% * R$  propreté +  $20\% * R$  dispo équipement +  $40\% * R$  accueil
- Taux de conformité ECM des autocars (hors Information Voyageurs) =  $25\% * R$  confort +  $20\% * R$  propreté +  $25\% * R$  dispo équipement +  $30\% * R$  accueil
- Taux de conformité ECM à distance (hors Information Voyageurs) =  $30\% * R$  distribution +  $30\% * R$  dispo équipement +  $40\% * R$  accueil

Où :

- R désigne le résultat de la composante du canal =  $(\sum \text{des conformités de la composante du canal} / \sum \text{des mesures de la composante du canal})$  ;
- ECM désigne « l'Enquête Client Mystère ».

#### Objectif relatif à la qualité perçue de l'information des voyageurs

- Taux de satisfaction clients de l'information voyageurs en situation perturbée non prévisible.

Les tableaux ci-dessous fixent chacun des objectifs.

**Objectifs annuels soumis à bonus/malus**

Objectifs		Année n	Année n+1
En Gare	Qualité produite de l'information voyageurs		
	Qualité produite hors information voyageurs		
En halte	Qualité produite de l'information voyageurs		
	Qualité produite hors information voyageurs		
A bord des trains	Qualité produite de l'information voyageurs		
	Qualité produite hors information voyageurs		
A bord des autocars	Qualité produite de l'information voyageurs		
	Qualité produite hors information voyageurs		
A distance	Qualité produite de l'information voyageurs		
	Qualité produite hors information voyageurs		
En gare, halte et à bord des trains	Qualité perçue de l'information voyageurs en situation perturbée non prévisible		

### 3. Indicateurs relatifs à chaque composante de la qualité produite

#### 3.1 Indicateurs relatifs à l'information des voyageurs

Dans le cadre de l'exécution du Service, l'information des voyageurs constitue l'une des priorités de la Région et de SNCF Mobilités, l'objectif étant de permettre aux voyageurs de préparer et d'effectuer leur voyage en ayant une bonne connaissance de l'offre de transports et des services proposés.

SNCF Mobilités est en charge de la réalisation et de la diffusion de l'information dans le cadre des objectifs définis par la Région, en Situation Normale, en Situation Perturbée Prévisible et en Situation Perturbée Non Prévisible dans les meilleures conditions de lisibilité, d'accessibilité et de fiabilité.

L'information des voyageurs doit être réalisée par SNCF Mobilités au travers :

- d'un Centre de Relation Clients ;
- d'un portail internet TER et d'une application mobile SNCF pour Smartphones. SNCF Mobilités s'engage à faire évoluer son portail internet et son application mobile afin de permettre une amélioration continue de l'information des voyageurs. Les évolutions sont transmises pour information à la Région.
- d'agents dans les gares et dans les trains ;
- d'affichage dans les gares, dans les haltes et dans les trains :
  - panneaux portant le nom de la gare (quais + entrées) ;
  - affichage des horaires d'ouverture des gares et des services ;
  - signalétique indiquant les services ;
  - affichage des trains en gare et halte : sur tableaux d'affichage fixe et/ou dynamique ;
  - Système d'Information Voyageurs Embarqué (SIVE) dans les trains équipés.
- d'annonces sonores et / ou d'indications visuelles diffusées en gare et à bord des trains ;
- de la diffusion des fiches horaires ;
- de l'envoi de SMS et courriels ;
- de réseaux sociaux.

##### 3.1.1 En situation normale

En situation normale, l'information sur les services doit être délivrée afin d'être présente et visible de façon permanente, fiable, et actualisée régulièrement. En cas d'évènement ponctuel (promotion, modification), l'information mise en place est retirée une fois l'évènement terminé.

- En gare et en halte :

SNCF Mobilités fournit au voyageur une information disponible, lisible, pertinente, régulière et fiable.

Dans chaque gare, le voyageur dispose au minimum des informations suivantes :

- nom de la gare (quais + entrée principale) ;
- horaires d'ouverture et de fermeture de la gare ;
- signalétique lui permettant de s'orienter dans la gare, de repérer un guichet (si existant), les toilettes (si existants) et son moyen de transport (train ou autocar) ;
- horaires d'ouverture et de fermeture des guichets (si existants) ;
- horaires de circulation en temps réel (affichage dynamique et par voie sonore), à défaut horaires de circulation par affichage fixe (papier) ;

- fiches horaires régionales de la ligne ou des lignes qui passent par la gare ;
- plan des gares multimodales ;
- plan du réseau qui doit contenir une information Contact TER, appli SNCF, site internet TER (à l'intérieur des supports régionaux existants) ;
- plans de voies ;
- signalétique précisant la sortie et la correspondance ainsi que le mode de transport en correspondance (gares multimodales) ;
- fiches horaires et plan du réseau de transports urbains et interurbains si les conditions suivantes sont réunies :
  - Accord avec l'AOT de transports urbains ou interurbains ;
  - Accord sur les modalités d'exploitation avec SNCF Mobilités (réapprovisionnement, mise à jour, maintenance,...) ;
  - Présence de supports adaptés.
- information sur les prochains départs et embarquements à quais en visuel et par voie sonore, si équipée ;
- informations relatives au retard, si équipée d'outils dynamiques.

Pour les gares équipées de services (salle d'attente, conciergerie, accueil) le voyageur dispose au minimum :

- du nom du service ;
- des horaires d'ouverture et de fermeture ;
- au besoin, d'une signalétique lui permettant de s'orienter dans la gare et de trouver le service.

Dans chaque halte, le voyageur dispose au minimum des informations suivantes :

- nom de la halte (quais + entrée principale) ;
- horaires et jours de circulations permanents (en visuel par l'intermédiaire de totems et / ou de panneaux fixes) ;
- plan du réseau qui doit contenir une information Contact TER, appli SNCF, site internet TER (à l'intérieur des supports régionaux existants) ;
- information sur les prochains départs et embarquements à quais en visuel et par voie sonore, si équipée ;
- informations relatives au retard, si équipée d'outils dynamiques.

Pour les autocars, le voyageur dispose au minimum des informations suivantes en présence d'un support adapté aux points d'arrêt : la desserte de la ligne, les horaires de la ligne, les modalités d'information à distance Contact TER, appli SNCF, site internet TER.

■ A bord :

SNCF Mobilités diffuse de façon systématique une information fiable. Le voyageur doit disposer sous forme visuelle et/ou sous forme sonore au minimum des informations suivantes si le train est équipé :

- destination ;
- liste exhaustive des gares desservies ;
- nom du prochain arrêt.

L'annonce doit préciser clairement :

- la destination avant le départ en gare origine ;
- avant l'arrivée en gare de correspondance, les prochaines correspondances TER et trains longues distances.

Pour les autocars, le voyageur dispose au minimum des informations suivantes :

- Au niveau de l'autocar (visible de l'extérieur) :

- du logo SNCF, de l'identité visuelle de la Région ;
  - d'une girouette indiquant la destination.
- Au niveau du conducteur (visible de l'intérieur) :
    - des arrêts desservis ;
    - des horaires ;
    - des jours de circulation ;
    - de la grille tarifaire.

Lors du changement annuel des horaires, la semaine du changement de service, SNCF Mobilités informe les voyageurs par voie sonore de ce changement d'horaire. Il précise qu'un changement de service a lieu à partir du jour concerné et invite les voyageurs à se rapprocher des différents points d'information (agents en gare, affichages en gare, internet, etc.) pour obtenir plus de précisions sur ce changement d'horaire.

- A distance : internet, appli SNCF et Contact TER

SNCF Mobilités met à disposition des voyageurs toute l'information horaire, en particulier les horaires TER et multimodales en fonction de leur disponibilité, par un accès direct depuis internet (sites TER et SNCF, application mobile) et par l'intermédiaire de Contact TER.

Sur internet, les informations sont disponibles 7j/7j et 24h/24h. Les données, notamment les horaires, sont actualisées en permanence et incluent les travaux et les informations en temps réel.

Au niveau de Contact TER, les informations sont disponibles :

- 7j/7j et 24h/24h par l'intermédiaire d'un serveur vocal « Prochains départs » actualisé en permanence ;
- 6j/7 de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 14h00 le samedi par l'intermédiaire du service courriels ;
- 6j/7 de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 14h00 le samedi par l'intermédiaire de conseillers.

### **Référentiel qualité du service en situation normale :**

★ « si existant » = la mesure sur la ligne Train Jaune s'appliquera à l'indicateur lorsque l'équipement mesuré sera existant.

Critères	Services de référence	Service non conforme
<b>En gare</b>		
Informations générales	Le voyageur dispose des informations suivantes à jour et lisibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- nom de la gare au niveau de l'entrée et des quais ;</li> <li>- logo de la Région et de SNCF ;</li> <li>- numéro ou lettre de chaque voie ;</li> <li>- horaires d'ouverture et de fermeture de la gare ;</li> <li>- horaires d'ouverture et de fermeture des guichets ;</li> </ul>	Nom de la gare au niveau de l'entrée absent ou illisible  Nom de la gare sur les quais absent ou illisible  Absence du logo de la Région  Absence du logo SNCF  Numéro ou lettre sur



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- horaires de passage ainsi que du mode de transport (train ou autocar) par affichage dynamique, à défaut papier ;</li> <li>- plan du réseau qui doit contenir une information Contact TER, appli SNCF, site internet TER.</li> </ul> <p><u>Pour les gares équipées de services complémentaires:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la liste des services existants ;</li> <li>- nom du service ;</li> <li>- horaires d'ouverture et de fermeture du service.</li> </ul>	<p>chaque voie absent ou illisible</p> <p>Horaires d'ouverture et de fermeture de la gare absents ou illisibles</p> <p>Horaires d'ouverture et de fermeture des guichets absents ou illisibles</p> <p>Horaires de passage ou du mode de transport absents ou illisibles sur l'affichage dynamique</p> <p>Horaires de passage ou du mode de transport absents ou illisibles sur le support papier</p> <p>Plan du réseau ou informations Contact TER, Appli SNCF, site internet TER, absent ou illisible</p> <p>Liste des services existants absente ou illisible</p> <p>Nom du service absent ou illisible</p> <p>Horaires d'ouverture et de fermeture du service absents ou illisibles</p>
<p>Orientation en gare</p>	<p>Le voyageur est orienté par une signalétique claire et lisible, indiquant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accès aux guichets ;</li> <li>- l'accès aux voies ;</li> <li>- la sortie ;</li> <li>- les toilettes ;</li> <li>- les services (si gare équipée) ;</li> <li>- la salle d'attente.</li> </ul> <p>Pour les gares multimodales, le voyageur dispose du plan de la gare.</p>	<p>Signalétique indiquant les guichets absente ou illisible</p> <p>Signalétique indiquant les voies absente ou illisible</p> <p>Signalétique indiquant la sortie absente ou illisible</p> <p>Signalétique indiquant les toilettes absente ou illisible</p> <p>Signalétique indiquant les services absente ou illisible</p> <p>Signalétique indiquant la salle d'attente absente ou illisible</p> <p>Plan de la gare absent ou illisible.</p>
<p>Informations liées au voyage</p>	<p>Le voyageur dispose des informations suivantes à jours, lisibles et audibles le cas</p>	<p>Horaires de circulation en temps réel erronés,</p>

	<p>échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- horaires de circulations en temps réel (affichage dynamique et par voie sonore), à défaut horaires de circulation par affichage fixe (papier) ;</li> <li>- affichage de la voie de départ dans les délais prévus (si affichage dynamique) ;</li> <li>- arrêts desservis sur la ligne (par affichage dynamique et par voie sonore si équipés), à défaut par affichage fixe (papier) ;</li> <li>- fiches horaires de la ligne ou des lignes qui passent par la gare ;</li> <li>- plans des réseaux de transports urbains et interurbains si prévus.</li> </ul>	<p>illisibles ou inaudibles</p> <p>Horaires de circulation par affichage fixe erronés, illisibles ou inaudibles</p> <p>La voie du train est affichée moins de 20' avant l'heure du départ</p> <p>Arrêts desservis sur la ligne par affichage dynamique erronés, illisibles ou inaudibles</p> <p>Arrêts desservis sur la ligne par affichage fixe erronés, illisibles ou inaudibles</p> <p>Absence des fiches horaires de la ligne ou des lignes qui passent par la gare</p> <p>Absence des plans de réseaux de transports urbains et interurbains</p>
<p>Informations relatives aux changements d'horaires</p>	<p>Lors des changements d'horaires, les nouveaux horaires sont mis à disposition des voyageurs par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'intermédiaire des nouvelles fiches horaires, disposées dans les gares au plus tard 10 jours avant le changement de service ;</li> <li>- voie d'affichage dans les gares sans affichage dynamique, au plus tard 10 jours avant le changement de service si l'équipement le permet.</li> </ul>	<p>Absence des nouvelles fiches horaires au plus tard 10 jours avant le changement de service</p> <p>Absence d'affichage au plus tard 10 jours avant le changement de service</p>
<b>En halte</b>		
<p>Informations générales</p>	<p>Le voyageur dispose des informations suivantes à jour et lisibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nom de la halte au niveau de l'entrée et des quais ;</li> <li>- logo de la Région et de SNCF ;</li> <li>- numéro ou lettre de chaque voie ;</li> <li>- horaires d'ouverture et de fermeture du bâtiment voyageurs (si halte équipée) ;</li> <li>- plan du réseau qui doit contenir une information Contact TER, appli SNCF, site internet TER si l'équipement le permet.</li> </ul>	<p>Nom de la halte au niveau de l'entrée absent ou illisible</p> <p>Nom de la halte sur les quais absent ou illisible</p> <p>Absence du logo de la Région</p> <p>Absence du logo SNCF</p> <p>Numéro ou lettre sur chaque voie absent ou illisible</p> <p>Horaires d'ouverture et de fermeture du bâtiment voyageurs absents ou illisibles</p>





		Plan du réseau ou informations Contact TER, Appli SNCF, site internet TER absent ou illisible
Orientation en halte	<p>Le voyageur est orienté par une signalétique claire et lisible, indiquant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accès aux voies ;</li> <li>- les toilettes (si halte équipée).</li> </ul> <p><u>Pour les haltes multimodales le voyageur dispose :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du plan de la halte.</li> </ul>	<p>Signalétique indiquant les voies absente ou illisible</p> <p>Signalétique indiquant les toilettes absente ou illisible</p> <p>Plan de la halte absent ou illisible</p>
Informations liées au voyage	<p>Le voyageur dispose des informations suivantes à jours et lisibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- horaires de circulations en temps réel (affichage dynamique et par voie sonore), à défaut horaires de circulation par affichage fixe (papier) ;</li> <li>- affichage de la voie de départ dans les délais prévus (si affichage dynamique) ;</li> <li>- arrêts desservis sur la ligne (par affichage dynamique et par voie sonore si équipés), à défaut par affichage fixe (papier) ;</li> <li>- modalités d'obtention du billet (en visuel par l'intermédiaire de totems et / ou de panneaux fixes).</li> </ul> <p><u>Pour les haltes multimodales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plans des réseaux de transports urbains et interurbains si prévus.</li> </ul>	<p>Horaires de circulation en temps réel erronés ou illisibles</p> <p>Horaires de circulation en temps réel inaudibles</p> <p>Horaires de circulation par affichage fixe erronés ou illisibles</p> <p>La voie du train est affichée moins de 20' avant l'heure du départ</p> <p>Arrêts desservis sur la ligne par affichage dynamique erronés ou illisibles</p> <p>Arrêts desservis sur la ligne par affichage fixe erronés ou illisibles</p> <p>Modalités d'obtention du billet absentes, erronées ou illisibles</p> <p>Absence des plans de réseaux de transports urbains et interurbains</p>
Informations relatives aux changements d'horaires	<p>Lors des changements d'horaires, les nouveaux horaires sont mis à disposition des voyageurs par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voie d'affichage dans les haltes sans affichage dynamique, au plus tard 10 jours avant le début du nouveau service si l'équipement le permet.</li> </ul>	<p>Absence d'affichage au plus tard 10 jours avant le changement de service</p>
<b>Aux arrêts des autocars</b>		
Informations générales	<p>Le voyageur dispose des informations suivantes à jour et lisibles si l'équipement le permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nom de l'arrêt ;</li> </ul>	<p>Alors que l'équipement le permet, le nom de l'arrêt n'est pas lisible</p> <p>Alors que l'équipement</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'identité visuelle de la Région et le logo SNCF ;</li> <li>- des modalités d'information à distance Contact TER, appli SNCF, site internet TER.</li> </ul>	<p>le permet, l'identité visuelle de la Région et le logo SNCF ne sont pas lisibles</p> <p>Alors que l'équipement le permet, les modalités d'information à distance Contact TER, Appli SNCF ou site internet TER ne sont pas à jour ou lisibles</p>
Informations liées au voyage	<p>Le voyageur dispose des informations suivantes à jours et lisibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- horaires de référence et jours de circulation de la ligne ;</li> <li>- desserte de la ligne.</li> </ul>	<p>Les horaires de référence ou les jours de circulation de la ligne ne sont pas à jour ou lisibles</p> <p>La desserte de la ligne n'est pas à jour ou lisible</p>
<b>A bord des trains</b>		
Informations liées au voyage	<p>Le voyageur obtient les informations suivantes à jours, audibles et lisibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A l'extérieur du train (si équipé d'un affichage extérieur) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom de la destination.</li> </ul> </li> <li>- A l'intérieur du train: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant le départ de la gare origine : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'une formule de bienvenue reprenant la Région Occitanie et SNCF (par voie sonore si matériel équipé) ;</li> <li>▪ du n° du train (journal lumineux et par voie sonore) ;</li> <li>▪ de la destination et de l'ensemble des arrêts desservis (journal lumineux et par voie sonore) ;</li> <li>▪ de l'annonce « Attention fermeture des portes, départ imminent » (par voie sonore).</li> </ul> </li> <li>- Au plus tard 5 minutes après le départ : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rappel de la destination et de l'ensemble des arrêts desservis (journal lumineux et par voie sonore).</li> </ul> </li> <li>- Au cours du voyage : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avant chaque arrêt desservi, du nom de l'arrêt (journal lumineux et par voie sonore) ;</li> </ul> </li> <li>- Avant l'arrivée dans des gares de correspondances : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des principales correspondances (TER et trains longues distances), du n° de chaque correspondance et du n° de la voie si connue pour chaque correspondance (par voie sonore).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><u>- A l'extérieur :</u></p> <p>A l'arrêt, le nom de la destination est absent ou erroné ★</p> <p><u>- A l'intérieur, avant le départ de la gare origine :</u></p> <p>L'annonce de bienvenue est absente, erronée ou inaudible ★</p> <p>Le numéro de train est absent, erroné ou illisible ★</p> <p>L'annonce du numéro de train est absente, erronée ou inaudible ★</p> <p>La destination et l'ensemble des arrêts desservis sont absents, erronés ou illisibles ★</p> <p>L'annonce de la destination et de l'ensemble des arrêts desservis est absente, erronée ou inaudible ★</p> <p>L'annonce « Attention fermeture des portes, départ imminent » est</p>



	<p>– Au Terminus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de l’annonce « Terminus » reprenant la Région Occitanie et SNCF, du nom du terminus et d’une formule de prise de congé » (journal lumineux et par voie sonore).</li> </ul>	<p>absente ou inaudible★</p> <p>- <u>A l’intérieur, au plus tard 5’ après le départ de la gare origine :</u></p> <p>Le rappel de la destination et de l’ensemble des arrêts desservis est absent, erroné ou illisible★</p> <p>L’annonce de rappel de la destination et de l’ensemble des arrêts desservis est absente, erronée ou inaudible★</p> <p>- <u>A l’intérieur, au cours du voyage :</u></p> <p>Le nom de l’arrêt avant chaque arrêt desservi est absent, erroné ou illisible★</p> <p>L’annonce du nom de l’arrêt avant chaque arrêt est absente, erronée ou inaudible★</p> <p>- <u>A l’intérieur, avant d’arriver dans des gares de correspondances :</u></p> <p>L’annonce des principales correspondances, du n° de la voie est absente, erronée ou inaudible★</p> <p>- <u>A l’intérieur, après le terminus :</u></p> <p>L’annonce terminus reprenant la Région Occitanie et SNCF, le nom du terminus et une formule de prise de congés est absente, erronée ou inaudible★</p>
<p>Information relatives aux changements d’horaires</p>	<p>Le dernier jour ouvré précédent le changement de service, une annonce sonore est obligatoirement effectuée toutes les heures.</p> <p>Les annonces sonores précisent la date à laquelle un changement de service aura lieu et les modalités d’information à distance (Appli</p>	<p>Absence d’annonce pendant 1 heure★</p>

	SNCF, Site Internet TER, Contact TER).	
<b>A bord des autocars</b>		
Informations liées au voyage	<p>Le voyageur obtient les informations suivantes à jours, audibles et lisibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A l'extérieur de l'autocar :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom de la destination.</li> </ul> </li> <li>- A l'intérieur de l'autocar:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant le départ de la gare origine :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'une formule de bienvenue reprenant la Région Occitanie et SNCF, le n° de l'autocar, la destination et l'ensemble des arrêts desservis par voie sonore ;</li> </ul> </li> <li>- Au Terminus :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de l'annonce « Terminus suivi du nom du terminus » par voie sonore.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>A l'extérieur de l'autocar, le nom de la destination n'est pas à jour ou lisible</p> <p>A l'intérieur de l'autocar, dans les 10 minutes précédant le départ de la gare origine, aucune formule de bienvenue reprenant la Région Occitanie et SNCF, le n° de l'autocar, la destination et l'ensemble des arrêts desservis n'est diffusée</p> <p>A l'intérieur de l'autocar, dans les 5 minutes suivant l'arrivée au terminus, aucune annonce « Terminus » suivi du nom du terminus, n'est diffusée.</p>
Informations relatives aux changements d'horaires	<p>La semaine du changement de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une annonce sonore est obligatoirement effectuée dans l'Autocar avant le départ de la gare origine et après l'arrivée au terminus ;</li> <li>- Une information visuelle complète le dispositif d'information au niveau de l'accès à l'autocar.</li> </ul> <p>Les annonces sonores et l'information visuelle précisent la date à laquelle un changement de service aura lieu et les modalités d'information à distance Appli SNCF, Site Internet TER, Contact TER.</p>	<p>La semaine du changement de service, aucune annonce sonore sur le changement de service n'est diffusée dans les 10 minutes précédant le départ de la gare origine</p> <p>La semaine du changement de service, aucune annonce sonore sur le changement de service n'est diffusée dans les 5 minutes suivants l'arrivée au terminus</p> <p>Aucune information sur le changement de service n'est visible au niveau de l'accès à l'autocar</p>
<b>A distance</b>		
Informations relatives aux gares (Site Internet TER et Contact TER)	<p>Le voyageur dispose, pour chaque gare, des informations suivantes à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- horaires d'ouverture et de fermeture de la gare ;</li> <li>- horaires d'ouverture et de fermeture des guichets ;</li> <li>- horaires de départs, passage ainsi que le mode de transport (train ou autocar) ;</li> </ul>	<p>Horaires d'ouverture et de fermeture de la gare non renseignés ou erronés</p> <p>Horaires d'ouverture et fermeture des guichets non renseignés ou erronés</p> <p>Horaires de départs,</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plan du réseau qui doit contenir une information Contact TER, appli SNCF, site internet TER ;</li> <li>- plans des réseaux de transports urbains et interurbains des principales gares si prévu ;</li> <li>- fiches horaires des transports urbains et interurbains, si prévu.</li> </ul> <p><u>Pour les gares équipées de services complémentaires:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la liste des services existants ;</li> <li>- horaires d'ouverture et de fermeture.</li> </ul>	<p>passage ou mode de transport non renseignés ou erronés</p> <p>Plan du réseau ou informations Contact TER, Appli SNCF, site internet TER absents ou non à jour (Hors service Contact TER)</p> <p>Plan des réseaux des transports urbains et interurbains absents ou non à jour (Hors service Contact TER)</p> <p>Fiches horaires des transports urbains et interurbains absentes ou non à jour (Hors service Contact TER)</p> <p>Liste des services existants non renseignés ou erronés</p> <p>Horaires d'ouverture et de fermeture du service non renseignés ou illisibles</p>
<p>Informations relatives aux haltes (Site Internet TER et Contact TER)</p>	<p>Le voyageur dispose pour chaque halte, des informations suivantes à jour et lisibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des horaires d'ouverture et de fermeture du bâtiment voyageurs (si halte équipée) ;</li> <li>- des horaires de départs, passage ainsi que le mode de transport (train ou autocar) ;</li> <li>- du plan du réseau qui doit contenir une information Contact TER, appli SNCF, site internet TER.</li> </ul> <p><u>Pour les haltes multimodales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des plans et des fiches horaires des réseaux de transports urbains et interurbains si prévu.</li> </ul>	<p>Horaires d'ouverture et de fermeture du bâtiment voyageurs non renseignés ou erronés</p> <p>Horaires de départs, passage ou mode de transport non renseignés ou erronés</p> <p>Plan du réseau ou informations Contact TER, Appli SNCF, site internet TER absents ou non à jour (Hors service Contact TER)</p> <p>Plan des réseaux des transports urbains et interurbains absents ou non à jour (Hors service Contact TER)</p> <p>Fiches horaires des transports urbains et interurbains absentes ou non à jour (Hors service Contact</p>

		TER)
<p>Informations liées au voyage (Site Internet TER et Contact TER)</p>	<p>Le voyageur dispose pour chaque ligne, des informations suivantes à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- horaires de circulations ;</li> <li>- jours de circulations ;</li> <li>- état du trafic (retards ou suppressions) ;</li> <li>- arrêts desservis ;</li> <li>- modalités d'obtention du billet ;</li> <li>- fiche horaires.</li> </ul>	<p>Les horaires de circulation sont non renseignés ou erronés</p> <p>Les arrêts desservis sont non renseignés ou erronés</p> <p>Les modalités d'obtention du billet sont non renseignées ou erronées</p> <p>Les fiches horaires sont absentes ou non à jour (Hors service Contact TER)</p>
<p>Informations relatives aux changements d'horaires (Site Internet TER, appli SNCF et Contact TER)</p>	<p>Lors des changements d'horaires annuels, SNCF Mobilités met à disposition des voyageurs les nouveaux horaires par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'intermédiaire des nouvelles fiches horaires mises en ligne sur le site TER Occitanie 15 jours avant le changement de service ;</li> <li>- la mise à jour des horaires sur le site TER Occitanie et l'appli SNCF 30 jours avant le changement de service.</li> <li>- l'intermédiaire de Contact TER 30 jours avant le changement de service</li> </ul>	<p>Absence des fiches horaires sur le site TER Occitanie au plus tard 15 jours avant le changement de service</p> <p>Horaires erronés sur le site TER Occitanie au plus tard 30 jours avant le changement de service</p> <p>Horaires erronés sur l'appli SNCF au plus tard 30 jours avant le changement de service</p> <p>Horaires erronés par l'intermédiaire de Contact TER au plus tard 30 jours avant le changement de service</p>

### 3.1.2 En situation perturbée prévisible

Une situation perturbée est une situation qui conduit à la perturbation des circulations par rapport à la desserte de référence : retards, interruptions des circulations, modifications des missions des circulations.

En situation perturbée prévisible, une attention particulière est apportée pour donner une information anticipée. Le voyageur doit se sentir bien informé afin d'organiser efficacement ses déplacements.

- En gare et halte :

SNCF Mobilités fournit au voyageur une information disponible, lisible, pertinente, régulière et fiable.

Pour toutes les perturbations prévisibles définies à l'article L1222-2 du Code des transports, SNCF Mobilités informe les voyageurs sur le programme de circulation, au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation et J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles, par :

- voie d'affichage fixe et dynamique et/ou affichage sur les panneaux lumineux ;
- selon le cas, l'intermédiaire d'annonces sonores ;
- l'intermédiaire de son personnel.

En cas de perturbations prévisibles résultants de travaux programmés, SNCF Mobilités informe les voyageurs sur le programme de circulation, au plus tard à j-10 avant le début des travaux programmés, par :

- voie d'affichage;
- l'affichage d'un message d'information sur les panneaux dynamique si équipés ;
- l'intermédiaire de son personnel.

Selon l'importance, la durée et la localisation des travaux programmés, des actions complémentaires peuvent être mises en œuvre (annonces sonores par exemple).

- A bord :

SNCF Mobilités diffuse de façon fiable une information sur la nature des perturbations, la durée et les modalités de renseignement.

- A distance : internet, appli SNCF et Contact TER

Pour toutes les perturbations prévisibles définies à l'article L1222-2 du Code des transports, SNCF Mobilités informe les voyageurs sur le programme de circulation, au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation et J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles, par l'intermédiaire du site internet TER Occitanie, de l'appli SNCF, de Contact TER et par l'envoi de SMS et/ou de courriels selon le cas.

En cas de perturbations prévisibles résultants de travaux programmés, SNCF Mobilités s'engage à informer les voyageurs sur le programme de circulation, au plus tard à j-10 avant le début des travaux programmés, par l'intermédiaire du site TER Occitanie, de l'appli SNCF, du Contact TER et par l'envoi de SMS et/ou de courriels selon le cas.

SNCF Mobilités fournit des informations actualisées en permanence sur le site internet, l'appli SNCF et via Contact TER.

**Référentiel qualité du service en situation perturbée prévisible :**

★ « si existant » = la mesure sur la ligne Train Jaune s’appliquera à l’indicateur lorsque l’équipement mesuré sera existant.

Critères	Services de référence	Service non conforme
Informations en gare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de perturbations prévisibles sur la ligne résultant de travaux programmés, les voyageurs sont informés du Plan de Transport Adapté (PTA) au plus tard à j-10, avant le début des travaux programmés, par :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ voie d’affichage fixe et dynamique ;</li> <li>○ l’intermédiaire du personnel en gare, qui sur demande des voyageurs, apporte toutes les informations relatives au PTA.</li> </ul> </li> </ul> <p>L’information par voie d’affichage est maintenue pendant toute la durée des travaux.</p> <p>Les voyageurs sont informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de la nature des perturbations, de la durée et de leurs conséquences prévisibles ;</li> <li>○ du PTA.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les perturbations prévisibles définies à l’article L1222-2 du Code des Transports, les voyageurs sont informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation et J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles, par :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ voie d’affichage fixe et dynamique ;</li> <li>○ l’intermédiaire du personnel en gare (si présent), qui sur demande des voyageurs, apporte toutes les informations relatives au PTA.</li> </ul> </li> </ul> <p>Les voyageurs sont informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de la nature des perturbations, de la durée et de leurs conséquences prévisibles ;</li> <li>○ du PTA.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les perturbations prévisibles définies à l’article L1222-2 du Code des Transports de type grève, les voyageurs sont informés sur les écrans d’information conjoncturelle existants de la nature des perturbations, de la durée et des modalités d’information à distance (Appli SNCF, Contact TER, site TER)</li> </ul> <p>L’information par voie d’affichage est maintenue pendant toute la durée des perturbations.</p>	<p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard à J-10 avant le début des travaux programmés par voie d’affichage fixe et dynamique ou par l’intermédiaire du personnel en gare</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible définies à l’article L1222-2 du code des transports ou J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles par voie fixe et dynamique, ou par l’intermédiaire du personnel en gare</p> <p>Absence de message conjoncturel sur la nature des perturbations, la durée et les modalités d’information à distance au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible ou J-1 à 17h les jours suivants (sauf si mes-</p>



		sage conjoncturel prioritaire)
Informations en halte	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de perturbations prévisibles sur la ligne résultant de travaux programmés, les voyageurs sont informés du Plan de Transport Adapté (PTA) au plus tard à j-10, avant le début des travaux programmés, par voie d’affichage fixe.</li> </ul> <p>L’information par voie d’affichage est maintenue pendant toute la durée des travaux.</p> <p>Les voyageurs sont informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de la nature des perturbations, de la durée et de leurs conséquences prévisibles ;</li> <li>du PTA.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les perturbations prévisibles définies à l’article L1222-2 du Code des Transports, les voyageurs sont informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation et J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles, par voie d’affichage fixe.</li> </ul> <p>Les voyageurs sont informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de la nature des perturbations, de la durée et de leurs conséquences prévisibles ;</li> <li>du PTA.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les perturbations prévisibles définies à l’article L1222-2 du Code des Transports hors travaux les voyageurs sont informés sur les écrans existants d’information conjoncturelle de la nature des perturbations, de la durée et des modalités d’information à distance (Appli SNCF, Contact TER, site TER)</li> </ul> <p>L’information par voie d’affichage est maintenue pendant toute la durée des perturbations.</p>	<p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard à J-10 avant le début des travaux programmés par voie d’affichage fixe</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible définies à l’article L1222-2 du code des transports ou J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles, par voie d’affichage fixe</p> <p>Absence de message conjoncturel sur la nature des perturbations, la durée et les modalités d’information à distance au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible ou J-1 à 17h les jours suivants (sauf si message conjoncturel prioritaire)</p>
Informations dans les trains	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de perturbations prévisibles résultant de travaux programmés entraînant une réduction de capacité totale d’une ligne ou d’une partie de ligne pendant 24h minimum, les voyageurs sont informés la veille qu’une perturbation aura lieu à partir du lendemain ou le vendredi pour les perturbations démarrant un lundi.</li> </ul> <p>Les voyageurs sont informés :</p>	<p>Les voyageurs ne sont pas informés, la veille de la perturbation prévisible résultant de travaux programmés ou le vendredi pour les perturbations démarrant un lundi, par</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ par annonces sonores avant l’arrivée ou après le départ des gares principales de la ligne ou partie de ligne concernée ;</li> <li>○ de la nature des perturbations, de la durée ;</li> <li>○ des modalités d’information à distance (Appli SNCF, Contact TER, site internet TER).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les perturbations prévisibles à l’article L1222-2 du Code des transports de type grève, au-delà de 25% de trains supprimés sur la ligne, les voyageurs sont informés la veille qu’une perturbation aura lieu à partir du lendemain ou le vendredi pour les perturbations démarrant un lundi.</li> </ul> <p>Les voyageurs sont informés sur la ligne concernée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ par annonces sonores avant l’arrivée ou après le départ des gares principales de la Région Occitanie ou des lignes/parties de ligne concernées ;</li> <li>○ de la nature des perturbations, de la durée des perturbations ;</li> <li>○ des modalités d’information à distance (Appli SNCF, Contact TER, site internet TER).</li> </ul>	<p>annonce sonore avant l’arrivée ou après le départ des gares principales de la ligne ou partie de ligne ★</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore avant l’arrivée ou après le départ des gares principales de la ligne ou partie de ligne la veille de la perturbation prévisible de type grève ou le vendredi pour les perturbations démarrant un lundi ★</p>
<p>Informations dans les autocars</p>	<p>En cas de perturbations prévisibles sur la ligne résultant de travaux ferroviaires programmés, les voyageurs sont informés du plan de transport routier régulier adapté au plus tard à j-10, avant la perturbation, par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ voie d’affichage fixe dans les autocars ;</li> <li>○ l’intermédiaire du conducteur, qui sur demande des voyageurs, apporte toutes les informations relatives au PTA.</li> </ul> <p>Les voyageurs sont informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de la nature des perturbations, de la durée et de leurs conséquences prévisibles ;</li> <li>○ du PTA.</li> </ul> <p>L’information par voie d’affichage est maintenue pendant toute la durée des perturbations.</p>	<p>Au plus tard à J-10 avant la perturbation, absence d’affichage fixe dans les autocars</p> <p>Au plus tard à J-10 avant la perturbation, le conducteur n’est pas en capacité sur demande d’apporter toutes les informations relatives au PTA</p>
<p>Informations à distance (Site Internet TER, appli SNCF, et Contact TER)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de perturbations prévisibles résultant de travaux programmés, les voyageurs sont à même d’obtenir à distance une information au plus tard à j-10 avant la perturbation, sur les canaux suivants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ site internet TER Occitanie et appli SNCF : les informations doivent être dispo-</li> </ul> </li> </ul>	<p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard à J-10 avant le début des travaux programmés sur le site internet TER Occita-</p>



	<p>nibles 7j/7j et 24h/24h et actualisées en permanence.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contact TER : les informations sont disponibles :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6j/7 de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 14h00 le samedi par l'intermédiaire du service courriels ;</li> <li>▪ 6j/7 de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 14h00 le samedi par l'intermédiaire des conseillers.</li> </ul> </li> </ul> <p>• Pour les perturbations prévisibles définies à l'article L1222-2 du Code des transports, les voyageurs sont informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation et J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles, sur les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ site internet TER Occitanie et appli SNCF : les informations doivent être disponibles 7j/7j et 24h/24h et actualisées en permanence.</li> <li>○ Contact TER : les informations sont disponibles :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6j/7 de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 14h00 le samedi par l'intermédiaire du service courriels ;</li> <li>▪ 6j/7 de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 14h00 le samedi par l'intermédiaire des conseillers.</li> </ul> </li> <li>○ Par SMS ou par courriels pour les voyageurs bénéficiant du service TER Flash Trafic.</li> </ul> <p>L'information est maintenue sur l'ensemble des canaux pendant toute la durée des perturbations.</p> <p>Les voyageurs sont informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de la nature des perturbations, de la durée et de leurs conséquences prévisibles ;</li> <li>○ du PTA.</li> </ul>	<p>nie</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard à J-10 avant le début des travaux programmés sur l'appli SNCF</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard à J-10 avant le début des travaux programmés sur appel auprès de Contact TER</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible définies à l'article L1222-2 du code des transports ou J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles sur le site internet TER Occitanie</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible définies à l'article L1222-2 du code des transports ou J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles sur l'appli SNCF</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible définies à l'article L1222-</p>
--	--	--

		<p>2 du code des transports ou J-1 à 17h les jours suivants pour les perturbations reconductibles sur appel auprès de Contact TER</p> <p>Les voyageurs ne sont pas informés du PTA au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation prévisible définies à l'article L1222-2 du code des transports ou J-1 à 17h les jours suivants par SMS ou courriel pour les voyageurs bénéficiant du service TER Flash Trafic</p>
--	--	---

### 3.1.3 En situation perturbée non prévisible

En situation perturbée non prévisible, une attention particulière est apportée pour donner l'information en temps réel.

SNCF Mobilités informe les voyageurs en gare et à bord des trains dans les meilleurs délais :

- de l'existence de l'incident, de l'évènement, de l'accident et de leur nature ;
- des conséquences probables en termes de dégradation ou d'interruption du service ;
- des moyens de substitutions proposés le cas échéant pour pallier à l'incident, à l'évènement ou à l'accident.

- En gare et halte :

Le voyageur doit disposer de l'information :

- Par affichage sur les panneaux lumineux, si équipées ;
- Par annonce sonore, si équipées ;
- Par l'intermédiaire du personnel de la gare, si présent ;
- Lui indiquant les supports d'information à distance.

Tout retard supérieur à 5' par rapport à l'heure théorique, fait l'objet d'une information visuelle qui évoque ce retard.

Tout retard supérieur à 10' par rapport à l'heure théorique, fait l'objet d'une information sonore qui précise :

- le retard ;

- la durée du retard ;
- les causes présumées du retard.

S'il y a suppression du moyen de transport, dans les 15 minutes qui suivent l'annonce de la suppression, le voyageur détient des informations sur les conditions de prise en charge mises en place.

En fonction de l'évolution de la situation, l'information est actualisée toutes les 10 minutes.

Pour un autocar arrivant en retard avec plus de 10' par rapport à l'heure d'arrivée théorique, les voyageurs sont informés des dispositions prises pour la continuité du voyage auprès du personnel SNCF Mobilités présent de la gare.

■ A bord :

Lors d'un arrêt inopiné et prolongé du moyen de transport, le voyageur est informé par voie sonore dans les 10 minutes qui suivent l'arrêt. Le voyageur dispose des informations suivantes :

- Retard ;
- durée du retard ;
- causes présumées du retard.

En fonction de l'évolution de la situation, l'information est actualisée toutes les 10 minutes.

Lors de la circulation d'un train en retard de plus de 10 minutes, le voyageur est informé par voie sonore, toutes les 15', des informations suivantes :

- retard ;
- durée du retard ;
- causes présumées du retard.

■ A distance : internet, appli SNCF et Contact TER

Tout retard supérieur à 10' par rapport à l'heure théorique fait l'objet d'une information sur le site TER, sur l'appli SNCF, au niveau du Contact TER.

Toute suppression ou tout retard supérieur à 20' par rapport à l'heure théorique fait l'objet d'envoi de SMS et/ou de courriels automatiques (sous condition d'abonnement au service TER Flash Trafic).

Cette information précise :

- le retard ;
- la durée du retard ;
- les causes présumées du retard ;
- s'il y a suppression du moyen de transport, le(s) moyen(s) de substitution mis en place (sur l'appli SNCF, au niveau du Contact TER).

L'information est disponible sur internet, sur l'appli SNCF, au niveau du Contact TER et par l'envoi de SMS et/ou de courriels au plus tard 15 minutes après le retard ou la suppression.

En fonction de l'évolution de la situation, l'information est actualisée toutes les 10 minutes

**Référentiel qualité du service en situation perturbée non prévisible :**

★ « si existant » = la mesure sur la ligne Train Jaune s’appliquera à l’indicateur lorsque l’équipement mesuré sera existant.

Critères	Services de référence	Service non conforme
<p>Informations en gare</p>	<p>En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs sont informés du retard et de sa durée sur les écrans dynamiques.</p> <p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs sont informés par annonce sonore :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ du retard ;</li> <li>○ de sa durée ;</li> <li>○ des causes présumées du retard.</li> </ul> <p>L’information est actualisée toutes les 10 minutes.</p> <p>Lors d’une suppression, toute personne qui attend, obtient une information sur le train concerné et les conditions de prise en charge mises en place au plus tard 15 min après l’annonce de la suppression.</p>	<p>En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard et de sa durée sur les écrans dynamiques</p> <p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore du retard, de sa durée et des causes présumées de ce retard au plus tard 10’ avant l’heure de départ théorique (à défaut de connaissance des causes, non réalisation d’une annonce d’attente spécifiant que des annonces complémentaires seront diffusées)</p> <p>Si évolution du retard, les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore (uniquement le motif si plusieurs trains concernés)</p> <p>Si suppression, les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore sur la suppression et les conditions de prise en charge (au plus tard 15’ après l’annonce de la suppression)</p>



	<p>Tout retard et toute suppression fait l’objet d’une formule bienveillante délivrée par voie sonore.</p>	<p>Lors de l’annonce de suppression, aucune formule bienveillante n’est délivrée par voie sonore</p>
<p>Informations en halte</p>	<p>En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs sont informés du retard et de sa durée sur les écrans dynamiques (si équipée).</p> <p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs sont informés par annonce sonores (si équipée):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ du retard ;</li> <li>○ de sa durée ;</li> <li>○ des causes présumées du retard.</li> </ul> <p>L’information est actualisée toutes les 10 minutes.</p> <p>Lors d’une suppression, toute personne qui attend, obtient une information sur le train concerné et les conditions de prise en charge mises en place au plus tard 15 min après l’annonce de la suppression (si équipée).</p> <p>Tout retard et toute suppression fait l’objet d’une formule bienveillante délivrée par voie sonore (si équi-</p>	<p>En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard et de sa durée sur les écrans dynamiques</p> <p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore du retard, de sa durée et des causes présumées du retard au plus tard 10’ avant l’heure de départ théorique (à défaut de connaissance des causes, non réalisation d’une annonce d’attente spécifiant que des annonces complémentaires seront diffusées)</p> <p>Si évolution du retard, les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore (uniquement le motif si plusieurs trains concernés)</p> <p>Si suppression, les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore sur la suppression et les conditions de prise en charge (au plus tard 15’ après l’annonce de la suppression)</p>

	pée).	Lors de l’annonce de suppression, aucune formule bienveillante n’est délivrée par voie sonore
Informations dans les trains	<p>Lors d’un arrêt inopiné et prolongé du moyen de transport, le voyageur est informé par voie sonore dans les 10 minutes qui suivent l’arrêt. Le voyageur dispose des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ durée du retard ;</li> <li>○ causes présumées du retard.</li> </ul> <p>En fonction de l’évolution de la situation, l’information est actualisée toutes les 10 minutes.</p> <p>Lors de la circulation d’un train en retard de plus de 10 minutes, le voyageur est informé par voie sonore, toutes les 15’, des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ durée du retard ;</li> <li>○ causes présumés du retard.</li> </ul>	<p>Lors d’un arrêt inopiné et prolongé, le voyageur n’est pas informé par voie sonore dans les 10’ qui suivent l’arrêt sur la durée et les causes présumées du retard (à défaut de connaissance des causes, non réalisation d’une annonce d’attente spécifiant que des annonces complémentaires seront diffusées) ★</p> <p>Si évolution du retard, les voyageurs ne sont pas informés par annonce sonore ★</p> <p>Lors de la circulation d’un train en retard de plus de 10 minutes, le voyageur est informé par voie sonore toutes les 15’, de la durée et des causes présumées du retard. ★</p>
Informations dans les autocars	<p>Lors d’un départ retardé d’au moins 10 minutes d’une gare ou d’un point d’arrêt, ou lors d’un arrêt inopiné et prolongé du moyen de transport d’au moins 10 minutes, le voyageur est informé par voie sonore dans les 10 minutes qui suivent l’heure de départ théorique de la gare ou du point d’arrêt routier, ou qui suivent l’arrêt inopiné et prolongé. Le voyageur dispose des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ durée du retard ;</li> <li>○ état de la situation.</li> </ul> <p>Lors de la circulation d’un autocar en retard de plus de 10 minutes, le voyageur est informé par voie sonore, toutes les 15’ quant à l’évolution de la perturbation</p>	<p>Lors d’un départ retardé d’au moins 10 minutes d’une gare ou d’un point d’arrêt, ou lors d’un arrêt inopiné et prolongé du moyen de transport d’au moins 10 minutes, aucune information sonore précisant la durée du retard et l’état de la situation n’est donnée aux voyageurs</p>





		<p>dans les 10 minutes qui suivent l’heure de départ théorique de la gare ou du point d’arrêt routier, ou qui suivent l’arrêt inopiné et prolongé</p> <p>En cas d’évolution d’au moins 10 minutes du retard initial, aucune information sonore n’est donnée aux voyageurs dans les 15 minutes</p>
Informations à l’arrivée des autocars en gare de correspondances	Pour un retard supérieur à 10 minutes, le voyageur est informé, à l’arrivée dans la gare de correspondances, des dispositions envisagées pour la continuité de son voyage auprès du personnel SNCF Mobilités présent dans la gare.	Pour un retard supérieur à 10 minutes, à l’arrivée dans la gare de correspondances, le personnel SNCF Mobilités présent en gare n’est pas en mesure de renseigner les voyageurs sur les dispositions envisagées pour la continuité de son voyage
Informations à distance (Site Internet TER, appli SNCF, serveur vocal prochains départs et Contact TER)	En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs sont informés du retard et de sa durée sur le site internet TER, l’appli SNCF, le serveur vocal Prochains Départs et via Contact TER.	<p>En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard et de sa durée sur le site Internet TER</p> <p>En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard et de sa durée sur l’appli SNCF</p> <p>En cas de retard supérieur à 5 minutes par rapport à l’heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard et de sa durée sur le serveur vocal Prochains Départs</p> <p>En cas de retard su-</p>



	<p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l'heure théorique du train, les voyageurs sont informés sur le site internet TER, l'appli SNCF, le serveur vocal Prochains Départs et via Contact TER:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ du retard ;</li> <li>○ de sa durée ;</li> <li>○ des causes présumées du retard (excepté sur le serveur vocal Prochains Départs).</li> </ul> <p>S'il y a suppression du moyen de transport, dans les 15 minutes qui suivent l'annonce de la suppression, le voyageur détient des informations sur les conditions de prise en charge mises en place sur le site TER, l'appli SNCF et via Contact TER.</p>	<p>périeur à 5 minutes par rapport à l'heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard et de sa durée sur appel auprès de Contact TER</p> <p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l'heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard, de sa durée et des causes présumées sur le site Internet TER</p> <p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l'heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard, de sa durée et des causes présumées sur l'appli SNCF</p> <p>En cas de retard supérieur à 10 minutes par rapport à l'heure théorique du train, les voyageurs ne sont pas informés du retard, de sa durée et des causes présumées sur appel auprès de Contact TER</p> <p>Si suppression, les voyageurs ne sont pas informés sur le site Internet TER sur la suppression et les conditions de prise en charge</p> <p>Si suppression, les voyageurs ne sont pas informés sur l'appli SNCF sur la suppression et les conditions de prise en charge</p> <p>Si suppression, les voyageurs ne sont pas informés sur le site Internet TER sur la suppression et les conditions de prise en charge</p>
--	--	--

	Tout retard supérieur à 20' par rapport à l'heure théorique ou toute suppression fait l'objet d'envoi de SMS et/ou de courriels automatiques (sous condition d'abonnement au service TER Flash Trafic).	pas informés sur appel auprès de Contact TER sur la suppression et les conditions de prise en charge  Aucun SMS et/ou courriel n'est reçu pour tout retard supérieur à 20'
--	---	--

### 3.2 Indicateurs relatifs à la distribution

La distribution fait l'objet de mesures en gare et à distance. La typologie des gares est fixée en annexe 6.1 de la convention.

#### Référentiel qualité du service

★ « si existant » = la mesure sur la ligne Train Jaune s'appliquera à l'indicateur lorsque l'équipement mesuré sera existant.

Critères	Services de référence	Service non conforme
<b>En gares et Haltes</b>		
Guichet TER : Ouverture des guichets	Les guichets sont ouverts pendant les heures d'ouverture prévues. A défaut une information est affichée pour indiquer la date de réouverture et les autres moyens d'achat d'un titre de transport.	Les horaires d'ouverture des guichets ne sont pas respectés et aucune information n'est affichée
Guichet TER : Temps d'attente au guichet	Les voyageurs sont pris en charge au guichet en moins de 15 minutes	Attente pour accéder au guichet supérieure à 15 minutes
Automate de vente régional: Etat de fonctionnement	Cas 1 - plusieurs automates sont sur le site : au moins 50% du parc du site est en service. Cas 2- un seul automate est sur le site : l'automate est en service ou à défaut une affiche indique sa date de remise en service et les autres moyens d'achat d'un titre de transport.	Cas 1 - Plus de 50% du parc du site est hors service Cas 2 - l'automate est hors service et aucune affiche n'indique sa date de remise en état et les autres moyens d'achat d'un titre de transport
Valideur : Etat de fonction-	Cas 1 - plusieurs valideurs sont sur le site : au moins 50% du parc du site est en service.	Cas 1 - Plus de 50% du parc du site

nement	Cas 2- un seul valideur est sur le site : l'automate est en service ou à défaut une affiche indique sa date de remise en service.	est hors service Cas 2 – le valideur est hors service et aucune affiche n'indique sa date de remise en état
Composteur : Etat de fonctionnement	Cas 1 - plusieurs composteurs sont sur le site : au moins 50% du parc du site est en service. Cas 2- un seul composteur est sur le site : l'automate est en service ou à défaut une affiche indique sa date de remise en service	Cas 1 - Plus de 50% du parc du site est hors service Cas 2 – le composteur est hors service et aucune affiche n'indique sa date de remise en état
Automate de vente : Temps d'accès à l'automate de vente	Automate accessible en moins de 10 minutes	Attente pour accéder à l'automate supérieure à 10 minutes
Automate de vente : Automate (s) de vente non vandalisé (s)	Aucun graffiti / tag / gravure large ou profonde	Présence d'au moins un graffiti / tag / gravure qui ne permet l'achat de billet
Absence d'outil de distribution :	Message présent et lisible d'avertissement à destination des voyageurs en cas d'absence de composteur et/ou d'automate de vente sur le site	Message absent, erroné et/ou illisible
<b>A distance</b>		
Vente sur le site internet TER ou sur l'appli SNCF : Information sur les tarifs	Le site TER fournit l'ensemble des informations à jour sur les tarifs en vigueur de l'ensemble de la gamme tarifaire régionale	Information périmée depuis plus de 7 jours
Vente sur le site internet TER ou sur l'appli SNCF : Disponibilité	La vente sur le site TER ou l'appli SNCF doit être disponible pour les voyageurs. A défaut, un bandeau d'information doit informer le voyageur.	Indisponibilité supérieure à 24h de la vente à distance ou sans bandeau d'information

### 3.3 Indicateurs relatifs à la disponibilité des équipements

La disponibilité des équipements fait l'objet de mesures en gare et à distance. Cette mesure constitue un élément essentiel de connaissance du fonctionnement de chaque gare et des solutions de substitution offertes aux voyageurs.

★ « si existant » = la mesure sur la ligne Train Jaune s'appliquera à l'indicateur lorsque l'équipement mesuré sera existant.



Critères	Services de référence	Service non conforme
<b>En gare</b>		
<p>Equipements du bâtiment voyageurs</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ une horloge indiquant l'heure, les minutes et les secondes conformes à l'horloge atomique à 1 minute près ;</li> <li>▪ un éclairage (au minimum 1 éclairage) ;</li> <li>▪ une connexion WI-FI gratuite avec une amplitude couvrant la période du premier au dernier train 7j/7j si équipé ou en lien avec un programme d'investissement ;</li> <li>▪ de poubelles conformes au Plan Vigipirate et permettant le tri sélectif (présence de poubelles le long du cheminement des voyageurs), vidées régulièrement ;</li> <li>▪ d'une signalétique (présence d'une signalétique le long du cheminement des voyageurs) ;</li> <li>▪ d'une information statique;</li> <li>▪ d'escaliers mécaniques qui fonctionnent (si gare équipée) ;</li> <li>▪ de portes qui fonctionnent (si gare équipée) ;</li> <li>▪ d'ascenseurs qui fonctionnent (si gare équipée) ;</li> <li>▪ de mobilier en état de fonctionnement :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bancs ou sièges (au moins 1 siège ou 1 banc);</li> </ul> </li> <li>▪ de dispositifs adaptés aux personnes en situation de handicap :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bandes podotactiles ;</li> <li>✓ bandes d'éveil de vigilance ;</li> <li>✓ informations en relief ou en braille (si gare équipée) ;</li> <li>✓ des rampes (si gare équipée).</li> </ul> </li> <li>▪ un espace d'attente avec les équipements suivants :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ une horloge indiquant l'heure, les minutes et les secondes conformes à l'horloge atomique à 1 minute près ;</li> <li>✓ un éclairage (au moins un point d'éclairage) ;</li> <li>✓ de poubelles conformes au Plan Vigipirate et permettant le tri sélectif (au moins une poubelle) ;</li> <li>✓ de mobilier en état de fonctionnement :</li> </ul> </li> </ul>	<p>Absence d'horloge indiquant l'heure, les minutes et les secondes conformes à l'horloge atomique à 1 minute près</p> <p>Absence d'éclairage</p> <p>Non fonctionnement du Wifi dans la période du premier au dernier train si la gare est équipée ou en lien avec un programme d'investissement</p> <p>Absence de poubelle Vigipirate permettant le tri-sélectif</p> <p>Signalétique de cheminement illisible</p> <p>Signalétique statique illisible</p> <p>Un escalier mécanique ne fonctionne pas</p> <p>Une porte ne fonctionne pas</p> <p>Un ascenseur ne fonctionne pas</p> <p>Aucun siège ou banc n'est en état de fonctionnement</p> <p>Absence de banc et de siège</p> <p>Absence de bandes podotactiles</p> <p>Absence de bandes d'éveil de vigilance</p> <p>Absence</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bancs ou sièges (au moins 1 siège ou 1 banc) ;</li> </ul>	<p>d'informations en relief ou en braille si gare équipée</p> <p>Absence de rampe si gare équipée</p> <p><u>- Pour l'espace d'attente existant :</u></p> <p>Absence d'horloge indiquant l'heure, les minutes et les secondes conformes à l'horloge atomique à 1 minute près</p> <p>Absence d'éclairage</p> <p>Absence de poubelle Vigipirate permettant le tri sélectif</p> <p>Aucun siège ou banc n'est en état de fonctionnement</p> <p>Absence de banc et de siège</p>
<p>Equipements des toilettes</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un éclairage (au minimum un point d'éclairage) ;</li> <li>▪ de poubelles conformes au Plan Vigipirate (au moins une poubelle par WC) ;</li> <li>▪ de portes qui se verrouillent.</li> </ul>	<p>Absence d'éclairage</p> <p>Absence de poubelle Vigipirate</p> <p>Une porte ne se verrouille pas</p>
<p>Equipements des quais</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ une horloge indiquant l'heure, les minutes et les secondes conformes à l'horloge atomique à 1 minute près ;</li> <li>▪ un éclairage (au minimum 1 point d'éclairage) ;</li> <li>▪ de poubelles conformes au Plan Vigipirate et permettant le tri sélectif (au moins une poubelle par quai) ;</li> <li>▪ d'une signalétique (présence d'une signalétique le long du cheminement des voyageurs) ;</li> <li>▪ d'une information statique à minima ;</li> <li>▪ de mobilier en état de fonctionnement :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bancs ou sièges (au moins 1 banc ou 1 siège) ;</li> </ul> </li> <li>▪ de dispositifs adaptés aux personnes en situation de handicap (pour gares</li> </ul>	<p>Absence d'horloge indiquant l'heure, les minutes et les secondes conformes à l'horloge atomique à 1 minute près</p> <p>Absence d'éclairage</p> <p>Absence de poubelle Vigipirate permettant le tri sélectif</p> <p>Signalétique de cheminement illisible</p> <p>Signalétique statique illisible</p> <p>Aucun siège ou banc</p>

	<p>reprises au SDRA ou SDNA):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ des bandes podotactiles ;</li> <li>✓ des bandes d'éveil de vigilance.</li> </ul>	<p>n'est en état de fonctionnement</p> <p>Absence de banc et de siège</p> <p>Absence de bandes podotactiles</p> <p>Absence de bandes d'éveil de vigilance</p>
<p>Equipements des passages souterrains et passerelles (si existants)</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un éclairage (au minimum 1point d'éclairage) ;</li> <li>▪ d'une signalétique (présence d'une signalétique le long du cheminement des voyageurs) ;</li> <li>▪ de dispositifs adaptés aux personnes en situation de handicap :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ les bandes podotactiles.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Absence d'éclairage</p> <p>Absence de signalétique</p> <p>Absence de bandes podotactiles</p>
<b>En halte</b>		
<p>Equipements des quais</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un éclairage (au minimum 1 point d'éclairage) ;</li> <li>▪ de poubelles classiques ;</li> <li>▪ d'une signalétique (présence d'une signalétique le long du cheminement des voyageurs) ;</li> <li>▪ d'un abri couvert si équipé ou intégré dans un programme d'investissement ;</li> <li>▪ de mobilier en état de fonctionnement :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bancs ou sièges (au moins 1 banc ou 1 siège) ;</li> </ul> </li> <li>▪ de dispositifs adaptés aux personnes en situation de handicap (si inscrite SDRA) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ des bandes podotactiles ;</li> <li>✓ des bandes d'éveil de vigilance.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Absence d'éclairage</p> <p>Absence de poubelle</p> <p>Absence de signalétique</p> <p>Le plafond de l'abri ne protège pas des précipitations</p> <p>Aucun siège ou banc n'est en état de fonctionnement</p> <p>Absence de banc et de siège</p> <p>Absence de bandes podotactiles</p> <p>Absence de bandes d'éveil de vigilance</p>
<p>Equipements des passages souterrains et passerelles (si existants)</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un éclairage (au minimum 1 point d'éclairage) ;</li> <li>▪ d'une signalétique (présence d'une signalétique le long du cheminement des voyageurs).</li> </ul>	<p>Absence d'éclairage</p> <p>Absence de signalétique</p>
<b>A bord des trains</b>		



<p>Equipements des rames</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'éclairage fonctionne ;</li> <li>▪ de poubelles ;</li> <li>▪ d'une information sonore (haut-parleurs) et visuelle (panneaux d'informations dynamiques) qui fonctionnent (si train équipé) ;</li> <li>▪ de portes d'intercirculation qui fonctionnent (si train équipé) ;</li> <li>▪ de toilettes accessibles.</li> </ul>	<p>Le dispositif d'éclairage ne permet pas la lecture d'un document</p> <p>Absence de poubelle prévue</p> <p>Annnonce inaudible ou incompréhensible ★</p> <p>Information visuelle illisible ★</p> <p>Une porte d'intercirculation est bloquée ou difficile à ouvrir</p> <p>Toutes les toilettes du mobile sont condamnées ★</p>
<p>Equipements des toilettes</p>	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un éclairage qui fonctionne ;</li> <li>▪ de poubelles ;</li> <li>▪ de portes qui se verrouillent ;</li> <li>▪ de WC qui ne sont pas bouchés ;</li> <li>▪ de lavabos qui délivrent de l'eau et qui ne sont pas bouchés ;</li> <li>▪ d'un miroir bien fixé ;</li> <li>▪ d'un distributeur de savon approvisionné ;</li> <li>▪ d'un sèche-mains qui fonctionne ou d'un distributeur de papier essuie-mains approvisionné ;</li> <li>▪ de papier toilettes.</li> </ul>	<p>L'éclairage ne fonctionne pas ou est insuffisant ★</p> <p>Absence de poubelle prévue ★</p> <p>Le système de verrouillage de la porte d'accès aux toilettes ne fonctionne pas ★</p> <p>Absence d'évacuation de la cuvette après action du dispositif prévu à cet effet ★</p> <p>Absence d'écoulement d'eau ★</p> <p>Présence d'eau qui ne s'évacue pas dans le lavabo ★</p> <p>Absence de miroir prévu ★</p> <p>Absence de savon ★</p> <p>Le sèche-mains prévu ne fonctionne pas ou absence de papier essuie-mains ★</p> <p>Absence de papier</p>





		toilettes ★
<b>A bord des autocars</b>		
Equipements des autocars	<p>Le voyageur dispose des équipements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'une information sonore (haut-parleurs) qui fonctionne correctement ;</li> <li>▪ de mobilier :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sièges en bon état ;</li> <li>✓ rideaux en bon état.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Information inaudible</p> <p>Plus d'un siège est non utilisable</p> <p>Plus d'un rideau est non utilisable</p>
<b>A distance</b>		
Site Internet TER, appli SNCF et Contact TER	<p>SNCF Mobilités doit proposer aux voyageurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ un site internet TER Occitanie : disponible 7j/7j et 24h/24h ;</li> <li>○ l'appli SNCF destinée aux mobiles, disponible 7j/7j et 24h/24h ;</li> <li>○ Un serveur vocal Prochains départs : disponible 7j/7j et 24h/24h ;</li> <li>○ Contact TER disponible :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6j/7 de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 14h00 le samedi par l'intermédiaire des conseillers.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le temps d'attente pour la mise en relation avec un conseiller du Contact TER ne doit pas excéder 1 minute. Au-delà, le voyageur doit connaître le temps d'attente.</p>	<p>Le site TER Occitanie est indisponible</p> <p>L'appli SNCF est indisponible</p> <p>Le serveur vocal Prochains Départs n'est pas disponible</p> <p>Le n° de téléphone Contact TER ne fonctionne pas pendant les heures d'ouverture</p> <p>Le temps d'attente pour la mise en relation avec un conseiller est supérieur à 1 minute et le voyageur n'a pas connaissance du temps d'attente</p>

### 3.4 Indicateurs relatifs à l'accueil

L'accueil fait l'objet de mesures en gare, à bord et à distance. L'image du réseau dépend de la qualité de l'accueil.

Les agents sont indetifiables et visibles.

**Référentiel qualité du service**

Critères	Services de référence	Service non conforme
<b>En gare</b>		
Agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsqu'un agent dédié au service voyageur est prévu en gare, il est :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visible ;</li> <li>- Identifiable ;</li> <li>- En tenue correcte ;</li> <li>- Courtois ;</li> <li>- Disponible.</li> </ul> </li> <li>• L'agent en charge de l'accueil renseigne sur les offres tarifaires, sur les services, sur les horaires et les correspondances dans les gares intermodales.</li> </ul>	<p>Aucun agent dédié au service voyageur n'est visible du voyageur pendant 5 minutes en gare ou au-delà de 5 minutes d'absence, aucune information n'est affichée au guichet ou en gare, sur l'heure de retour de l'agent ou sa localisation</p> <p>L'agent ne porte pas l'une des tenues SNCF et son badge permettant de l'identifier. Sa tenue n'est pas propre ou soignée</p> <p>L'agent n'utilise pas au moins une formule de politesse ou ne garde pas un contact visuel durant l'échange</p> <p>L'agent ne se rend pas disponible</p> <p>L'agent en charge de l'accueil n'est pas en mesure de répondre au scénario</p>
Sécurité	<p>En gare, le voyageur n'est pas importuné par autrui. Il ne subit aucune :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mendicité agressive ;</li> <li>• agression verbale ;</li> <li>• agression physique.</li> </ul>	<p>Le voyageur est importuné par une mendicité agressive en gare</p> <p>Le voyageur subit une agression verbale en gare</p> <p>Le voyageur subit une agression physique en gare</p>
<b>A bord des trains</b>		
Agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent est visible sur le quai, aux abords du train.</li> </ul>	L'agent n'est pas visible



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent en contact avec le voyageur est :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ identifiable ;</li> <li>○ en tenue correcte ;</li> <li>○ courtois ;</li> <li>○ disponible.</li> </ul> </li> </ul>	<p>L'agent ne porte pas l'une des tenues SNCF et son badge permettant de l'identifier. Sa tenue n'est pas propre ou soignée</p> <p>L'agent n'utilise pas au moins une formule de politesse ou ne garde pas un contact visuel durant l'échange</p> <p>L'agent ne se rend pas disponible</p>
Agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent est visible à bord au moins une fois durant le voyage.</li> <li>• L'agent en contact avec le voyageur est :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ identifiable ;</li> <li>○ en tenue correcte ;</li> <li>○ courtois ;</li> <li>○ disponible.</li> </ul> </li> </ul>	<p>L'agent n'est pas visible</p> <p>L'agent ne porte pas l'une des tenues SNCF et son badge permettant de l'identifier. Sa tenue n'est pas propre ou soignée</p> <p>L'agent n'utilise pas au moins une formule de politesse ou ne garde pas un contact visuel durant l'échange</p> <p>L'agent ne se rend pas disponible.</p>
Régularisation Commercialisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent contrôle les titres de transport.</li> <li>• L'agent commercialise sous certaines conditions les billets sur les lignes pour lesquelles les haltes sont dépourvues d'automate de vente de billets.</li> </ul>	<p>L'agent n'effectue aucun contrôle de titre de transport</p> <p>L'agent n'est pas à même de commercialiser un titre de transport</p>
Renseignements de base fournis par l'agent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent prend le temps de renseigner le voyageur sur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la destination ;</li> <li>○ la durée du voyage ;</li> <li>○ la liste des arrêts desservis, les correspondances.</li> </ul> </li> </ul>	<p>L'agent n'est pas à même de fournir une des informations du service de référence</p>
Sécurité pendant le voyage	<p>A bord, le voyageur n'est pas importuné par autrui. Il ne subit aucune :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mendicité agressive;</li> <li>• agression verbale ;</li> </ul>	<p>Le voyageur est importuné par une mendicité agressive à bord</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agression physique.</li> </ul>	<p>Le voyageur subit une agression verbale à bord</p> <p>Le voyageur subit une agression physique à bord</p>
<b>A bord des autocars</b>		
Conducteur au départ de l'autocar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conducteur est visible aux abords ou dans l'autocar au départ de la gare origine.</li> <li>• Le conducteur est :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ identifiable ;</li> <li>○ en tenue correcte ;</li> <li>○ courtois ;</li> <li>○ disponible.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Le conducteur n'est pas visible aux abords ou dans l'autocar mis à disposition dans les 10' précédant l'heure de départ de la gare origine</p> <p>Le conducteur ne porte pas le badge</p> <p>Le conducteur ne porte pas une tenue correcte</p> <p>Le conducteur n'est pas courtois et ne se rend pas disponible</p>
Contrôle des titres de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conducteur commercialise les billets sur les lignes pour lesquelles les haltes sont dépourvues d'automate de vente de billets.</li> <li>• Le conducteur contrôle les billets avant le départ de l'autocar de chaque arrêt.</li> </ul>	<p>Le conducteur n'est pas à même de commercialiser un titre de transport</p> <p>Le conducteur n'effectue aucun contrôle du titre de transport</p>
Renseignements de base fournis par le conducteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conducteur prend le temps avant le départ de renseigner le voyageur sur :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La destination ;</li> <li>○ La durée du voyage ;</li> <li>○ La liste des arrêts desservis.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Le conducteur n'est pas à même de répondre au scénario</p>
<b>A distance</b>		
Agents Contact TER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent en contact téléphonique avec le voyageur est :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ courtois;</li> <li>○ disponible.</li> </ul> </li> <li>• L'agent en charge de l'accueil téléphonique renseigne sur l'ensemble des offres tarifaires et services, sur les horaires et les correspondances pour les gares intermodales.</li> </ul>	<p>L'agent n'utilise pas au moins une formule de politesse</p> <p>L'agent ne se rend pas disponible</p> <p>L'agent en charge de l'accueil téléphonique n'est pas en mesure de répondre au scénario</p>

### 3.5 Indicateurs relatifs au confort

Le confort fait l'objet de mesures à bord des trains et des autocars.

SNCF Mobilités assure des conditions de transport confortables (température, fonctionnement de l'éclairage, sonorisation, etc.). Les sièges et aménagements intérieurs sont en bon état.

Les toilettes sont accessibles et approvisionnés en consommables.

#### **Référentiel qualité du service**

★ « si existant » = la mesure sur la ligne Train Jaune s'appliquera à l'indicateur lorsque l'équipement mesuré sera existant.

Critères	Services de référence	Service non conforme
<b>A bord des trains</b>		
Taux de charge	<b>A définir</b>	<b>A définir</b>
Au niveau des voitures	<p>Le voyageur voyage dans une voiture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ qui présentent une température agréable ;</li> <li>▪ avec des prises électriques en bon état si équipées (pas plus d'une prise par voiture qui ne fonctionne pas) ;</li> <li>▪ avec des vitres, des baies et des fenêtres non cassées et non fissurées ;</li> <li>▪ avec des plafonds, des murs et des sols en bon état : 80% de la surface est saine, sans trace d'usure, sans trou de plus de 1 cm<sup>2</sup> ;</li> <li>▪ équipées de poubelles en bon état : 80% de la surface est saine, sans risque, sans traces d'usure et non abîmée (ni écaillée, ni déformée, ni rouillée) ;</li> <li>▪ avec du mobilier en bon état : pas plus d'un mobilier par voiture (siège ou tablette ou store) non utilisable.</li> </ul>	<p>Température non comprise entre 18°C et 25°C pour le matériel Z2, AGC, Régio2N et Régioilis</p> <p>Température non comprise entre 18°C et 28°C pour le matériel X73500, 72500, Z100, Z150 et Corail</p> <p>Plus d'une prise par voiture ne fonctionne pas</p> <p>Une vitre, une baie ou une fenêtre de la voiture est cassée ou fissurée</p> <p>Plus de 20% de la surface des plafonds, des murs et des sols a des traces d'usure ou un trou de plus de 1 cm<sup>2</sup></p> <p>Plus de 20% de la surface des poubelles présente un risque, a des traces d'usure ou est écaillée, défor-</p>

		<p>mée ou rouillée</p> <p>Plus d'un siège est non utilisable</p> <p>Plus d'une tablette est non utilisable</p> <p>Plus d'un store est non utilisable</p>
Au niveau des toilettes des voitures	<p>Le voyageur utilise des toilettes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en bon état (mur + plafond + sol) : 80% de la surface est saine, sans trace d'usure, sans trou de plus de 1 cm<sup>2</sup>;</li> <li>• Equipés : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ de portes qui se verrouillent ;</li> <li>✓ de lavabos sains : robinets et vasques non cassés et non fissurés et bien fixés ;</li> <li>✓ d'un miroir sain : non gravé et bien fixé;</li> <li>✓ d'un sèche-mains ou d'un distributeur de papier sain et bien fixé ;</li> <li>✓ de poubelles en bon état : 80% de la surface est saine, non abîmée (ni écaillée, ni déformée, ni rouillée) ;</li> <li>✓ d'un distributeur de savon bien fixé ;</li> <li>✓ le distributeur de papiers toilette est bien fixé ;</li> <li>✓ le sèche main fonctionne.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Plus de 20% de la surface des plafonds, des murs et des sols a des traces d'usure ou un trou de plus de 1 cm<sup>2</sup> ★</p> <p>La porte ne se verrouille pas ★</p> <p>Un robinet ou une vasque est non utilisable ★</p> <p>Un miroir est non utilisable ★</p> <p>Le sèche-mains ou le distributeur de papier est mal fixé ★</p> <p>Plus de 20% de la surface de la poubelle est écaillée, déformée ou rouillée ★</p> <p>Le distributeur de savon est mal fixé ★</p> <p>Le distributeur de papier toilettes est mal fixé ★</p> <p>Le sèche-mains ne fonctionne pas ★</p>
<b>A bord des autocars</b>		
Capacité d'emport	Le voyageur circule en position assise sur des sièges.	1 passager est debout ou assis au sol pendant le trajet par manque de disponibilité de places assises
Au niveau de	Le voyageur circule dans un autocar :	La température mesurée n'est pas com-

<p>l'autocar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ qui présente une température agréable (comprise entre 20°C et 25°C) ;</li> <li>▪ bien éclairé : pas plus d'un éclairage hors service et permettant de lire un document ;</li> <li>▪ avec des vitres et des fenêtres non cassées et non fissurées ;</li> <li>▪ avec des plafonds, des murs et des sols en bon état : 80% de la surface est saine, sans trace d'usure, sans trou de plus de 1 cm<sup>2</sup>, sans dalle cassée ou déplacée ou qui rebique, sans risque et non abîmée (ni écaillée, ni fissurée, ni rouillée) ;</li> <li>▪ équipé de vide-poches en bon état : 80% de la surface est saine, sans risque, sans trace d'usure et non abîmée (ni écaillée, ni déformée, ni rouillée) ;</li> <li>▪ avec du mobilier en bon état : pas plus d'un mobilier (siège ou tablette ou rideau) détérioré ou en mauvais état ou cassé.</li> </ul>	<p>prise entre 20°C et 25°C</p> <p>Plus d'un éclairage est hors service ou l'éclairage ne permet pas de lire un document</p> <p>Une fenêtre est cassée ou fissurée</p> <p>Pour les plafonds, les murs et les sols: plus de 80% de la surface n'est pas saine ou a des traces d'usure ou a des trous de plus de 1 cm<sup>2</sup> ou a une dalle cassée ou déplacée</p> <p>Pour les vides poches, plus de 80% de la surface n'est pas saine ou a un risque ou a des traces d'usure ou est abimée (écaillée, déformée, rouillée)</p> <p>Plus d'un mobilier (siège ou tablette ou rideau) est détérioré, en mauvais état ou cassé</p>
<p>Au niveau de la conduite</p>	<p>Le conducteur adopte une conduite souple et adapté au profil de la ligne, dans le respect du Code de la route.</p>	<p>Le conducteur provoque des à-coups, hors des freinages et des manœuvres d'urgence ou ne respecte pas le code de la route.</p>

### 3.6 Indicateurs relatifs à la propreté

La propreté fait l'objet de mesures en gare et à bord.

La propreté est la traduction de l'importance accordée au bien-être du voyageur et reflète la bonne gestion quotidienne de SNCF Mobilités. La propreté contribue à améliorer l'image et le sentiment de sécurité.

★ « si existant » = la mesure sur la ligne Train Jaune s'appliquera à l'indicateur lorsque l'équipement mesuré sera existant.

Critères	Services de référence	Service non conforme
<b>En gare</b>		
Abords et accès du bâtiment voyageurs	<p>Le sol ne comporte pas plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons, la surface est dépoussiérée, désencrassée et ne colle pas sous les pieds.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas plus de 2 tâches/traces ou coulures.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas d'affichage sauvage.</p> <p>Aucune poubelle ne déborde.</p>	<p>Le sol comporte plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons ou la surface n'est pas dépoussiérée et désencrassée ou colle sous les pieds</p> <p>Présence de plus de 2 tâches/traces ou coulures de plus de 20 cm<sup>2</sup></p> <p>Présence d'un affichage sauvage sur la surface verticale</p> <p>Une poubelle déborde</p>
Hall	<p>Le sol ne comporte pas plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons, la surface est dépoussiérée, désencrassée et ne colle pas sous les pieds.</p> <p>La surface vitrée ne présente pas de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée.</p> <p>3 sièges ou bancs sur 4 ne présentent pas de débris, de tâches, de poussière, d'encrassements ou de souillures.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas plus de 2 tâches/traces ou coulures.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas d'affichage sauvage.</p> <p>Aucune poubelle ne déborde.</p>	<p>Le sol comporte plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons ou la surface n'est pas dépoussiérée et désencrassée ou colle sous les pieds</p> <p>Absence de trace de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée</p> <p>Pas plus d'un siège ou banc sur 4 où l'on observe des débris, des tâches, de la poussière, des encrassements ou des souillures</p> <p>Présence de plus de 2 tâches/traces ou coulures de plus de 20 cm<sup>2</sup></p> <p>Présence d'un affichage sauvage sur la surface verticale</p>



		Une poubelle déborde
Salle d'attente	<p>Le sol ne comporte pas plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons, la surface est dépoussiérée, désencrassée et ne colle pas sous les pieds.</p> <p>La surface vitrée ne présente pas de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée.</p> <p>3 sièges ou bancs sur 4 ne présentent pas de débris, de tâches, de poussière, d'encrassements ou de souillures.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas plus de 2 tâches/traces ou coulures.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas d'affichage sauvage.</p> <p>Aucune poubelle ne déborde.</p>	<p>Le sol comporte plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons ou la surface n'est pas dépoussiérée et désencrassée ou colle sous les pieds</p> <p>Absence de trace de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée</p> <p>Pas plus d'un siège ou banc sur 4 où l'on observe des débris, des tâches, de la poussière, des encrassements ou des souillures</p> <p>Présence de plus de 2 tâches/traces ou coulures de plus de 20 cm<sup>2</sup></p> <p>Présence d'un affichage sauvage sur la surface verticale.</p> <p>Une poubelle déborde</p>
Zone Départ/Arrivée	<p>Le sol ne comporte pas plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons, la surface est dépoussiérée, désencrassée et ne colle pas sous les pieds.</p> <p>La surface vitrée ne présente pas de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée.</p> <p>3 sièges ou bancs sur 4 ne présentent pas de débris, de tâches, de poussière, d'encrassements ou de souillures.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas plus de 2 tâches/traces ou coulures.</p> <p>La surface verticale ne comporte pas d'affichage sauvage.</p>	<p>Le sol comporte plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons ou la surface n'est pas dépoussiérée et désencrassée ou colle sous les pieds</p> <p>Absence de trace de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée</p> <p>Pas plus d'un siège ou banc sur 4 où l'on observe des débris, des tâches, de la poussière, des encrassements ou des souillures</p>

	Aucune poubelle ne déborde.	Présence de plus de 2 tâches/traces ou coulures de plus de 20 cm <sup>2</sup>  Présence d'un affichage sauvage sur la surface verticale  Une poubelle déborde
Souterrain / Passerelle	Le sol ne comporte pas plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons, la surface est dépoussiérée, désencrassée et ne colle pas sous les pieds.  La surface verticale ne comporte pas plus de 2 tâches/traces ou coulures.  La surface verticale ne comporte pas d'affichage sauvage.	Le sol comporte plus de 6 déchets de la taille d'un papier de bonbons ou la surface n'est pas dépoussiérée et désencrassée ou colle sous les pieds  Présence de plus de 2 tâches/traces ou coulures de plus de 20 cm <sup>2</sup>  Présence d'un affichage sauvage sur la surface verticale
Toilettes	Le sol ne comporte pas plus de 4 débris ou salissures, la surface est dépoussiérée, désencrassée et ne colle pas sous les pieds.  La surface verticale ne comporte pas plus de 2 tâches/traces ou coulures.  La surface verticale ne comporte pas d'affichage sauvage.	Le sol comporte plus de 4 débris ou salissures, ou la surface n'est pas dépoussiérée et désencrassée ou colle sous les pieds  Présence de plus de 2 tâches/traces ou coulures de plus de 20 cm <sup>2</sup>  Présence d'un affichage sauvage sur la surface verticale
<b>A bord des trains</b>		
Au niveau de l'extérieur des voitures	Le voyageur circule dans des voitures présentant un extérieur :  ✓ sans tag, sans graffiti ; ✓ sans salissure sur au moins 80% de la surface observée.	Présence d'un tag ou graffiti  Plus 20% de la surface observée présente des salissures
Au niveau de	Le voyageur voyage dans une voiture présentant un	

<p>l'intérieur des voitures</p>	<p>intérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sans odeur désagréable</li> <li>▪ bien éclairé</li> <li>▪ avec des vitres propres : 80% de la surface de toutes les vitres :             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sans tag, sans graffiti et sans salissure ;</li> <li>✓ sans rayure de plus de 0.5 cm de large et de profondeur</li> </ul> </li> <li>▪ avec des plafonds, des parois et des sols propres :             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 80% de la surface :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sans tag, sans graffiti et sans salissure de plus de 5 cm<sup>2</sup> ;</li> <li>✓ sans rayure de plus de 0.5 cm de largeur et de profondeur.</li> </ul> </li> <li>✓ pas plus de 3 détrituts de la taille d'un papier de bonbon ;</li> <li>✓ pas plus d'1 détrituts de la taille d'un mouchoir en papier.</li> </ul> </li> <li>▪ avec des poubelles non saturées :             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ pas plus d'1 poubelle sur 2 remplie à 50% ;</li> <li>✓ aucune poubelle ne déborde.</li> </ul> </li> <li>▪ avec du mobilier propre :             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ pas plus d'un siège où l'on observe des détrituts, des salissures ou des tâches ;</li> <li>✓ pas plus d'une tablette où l'on observe des détrituts, des salissures ou des tâches ;</li> <li>✓ pas plus d'un store où l'on observe des salissures ou des tâches.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Une odeur désagréable est ressentie à l'intérieur de la voiture</p> <p>Pas plus d'un éclairage présentant plus de 90% de sa surface empoussiérée</p> <p>Plus de 20% de la surface de toutes les vitres de la voiture avec présence de tags ou graffitis, de salissures ou de rayures de plus de 0.5 cm de largeur et de profondeur</p> <p>Plus de 20% de la surface des plafonds, parois et sols avec présence de tags ou graffitis, de salissures, ou de rayures de plus de 0.5 cm de largeur et de profondeur</p> <p>Plus de 3 détrituts de la taille d'un papier de bonbon</p> <p>Plus d'1 détrituts de la taille d'un mouchoir en papier</p> <p>Plus d'1 poubelle sur 2 est remplie à 50%</p> <p>1 poubelle déborde</p> <p>Plus d'1 siège avec détrituts, salissures ou tâches</p> <p>Plus d'1 tablette avec détrituts, salissures ou tâches</p> <p>Plus d'1 store avec salissures ou tâches</p>
<p>Au niveau des toilettes</p>	<p>Le voyageur utilise des toilettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sans odeur désagréable et persistante ;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ propres (parois + plafond + sol) :             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 80% de la surface :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ sans tag, sans graffiti et sans salissure ;</li> <li>➤ sans rayure de plus de 0.5 cm de largeur et de profondeur ;</li> </ul> </li> <li>✓ pas plus d'1 débris de la taille d'un mouchoir en papier.</li> </ul> </li>   <li>✓ bien éclairées : pas plus d'un éclairage présentant 90% de sa surface empoussiérée ;</li>   <li>✓ équipés :             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ de portes propres :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>80% de la surface :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ sans tag, sans graffiti et sans salissure ;</li> <li>➤ sans rayure de plus de 0.5 cm de largeur et de profondeur.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>✓ de lavabos et de WC propres : 90% de la surface sans tag, sans graffiti, et sans salissure.</li>   <li>✓ d'un miroir, d'un sèche main ou d'un distributeur de papier propres : 80% de la surface sans tag, sans graffiti, et sans salissure ;</li>   <li>✓ de poubelles non saturées :</li> </ul> </li> </ul>	<p>Une odeur désagréable et persistante est ressentie à l'intérieur des toilettes ★</p> <p>Plus de 20% de la surface avec présence de tags, de graffitis, de salissures ou de rayures de plus de 0.5 cm de largeur et de profondeur ★</p> <p>Plus d'1 débris de la taille d'un mouchoir en papier ★</p> <p>Pas plus d'1 éclairage présentant plus de 90% de sa surface empoussiérée★</p> <p>Plus 20% de la surface des portes avec présence de tag, de graffitis, de salissures ou de rayures de plus de 0.5 cm de largeur et de profondeur ★</p> <p>Plus de 10% de la surface du lavabo et du WC avec présence de graffitis, tags ou salissures★</p> <p>Plus de 20% de la surface du miroir, du sèche-main ou du distributeur de papier avec présence de graffiti, tags ou salissures★</p> <p>Pas plus d'une poubelle dont la hauteur de déchet dépasse 80% de la hauteur de la poubelle★</p>
--	--	--

<b>A bord des autocars</b>		
Au niveau de l'extérieur des autocars	<p>Le voyageur circule dans un autocar présentant un extérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sans tag, sans graffiti ;</li> <li>✓ sans salissure sur au moins 80% de la surface observée ;</li> <li>✓ sans carrosserie abîmée.</li> </ul>	<p>Présence de tags ou de graffitis</p> <p>Présence de salissures sur plus de 20% de la surface observée</p> <p>Présence de rouille, de bosse, de trou sur la carrosserie observée</p>
Au niveau de l'intérieur des autocars	<p>Le voyageur circule dans un autocar présentant un intérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sans odeur désagréable ;</li> <li>▪ bien éclairé : pas plus d'un éclairage présentant plus de 90% de sa surface empoussiérée ;</li> <li>▪ avec des vitres propres : 80% de la surface de toutes les vitres : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sans tag, sans graffiti et sans salissure ;</li> <li>✓ sans rayure de plus de 0.5 cm de large et de profondeur.</li> </ul> </li> <li>▪ avec des plafonds, des parois et des sols propres : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 80% de la surface : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sans tag, sans graffiti et sans salissure de plus de 5 cm<sup>2</sup> ;</li> <li>✓ sans rayure de plus de 0.5 cm de large et de profondeur ;</li> </ul> </li> <li>✓ en gare origine pas plus de 2 détritres de la taille d'un papier de bonbon ;</li> <li>✓ en gare origine pas plus d'1 détritres de la taille d'un mouchoir en papier.</li> </ul> </li> <li>▪ avec des vides poches vides en gare origine ;</li> <li>▪ avec du mobilier propre : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En gare origine, pas plus d'un mobilier (siège ou tablette ou rideau) où l'on observe des détritres ou des salissures ;</li> <li>✓ pas plus d'un mobilier (siège ou tablette ou rideau) où l'on observe des tâches de plus de 5 cm<sup>2</sup>.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Une odeur désagréable est ressentie à l'intérieur de l'autocar</p> <p>Pas plus d'un éclairage présentant plus de 90% de sa surface empoussiérée</p> <p>Pas plus de 20% de la surface de toutes les vitres avec des tags, des graffitis, des salissures ou des rayures de plus de 0.5 cm de large et de profondeur</p> <p>Pas plus de 20% de la surface des plafonds, des parois et des sols avec des tags, des graffitis, des salissures de plus de 5 cm<sup>2</sup> ou des rayures de plus de 0.5 cm de large et de profondeur</p> <p>En gare origine, plus de 2 détritres de la taille d'un papier de bonbon</p> <p>En gare origine, plus d'un détritres de la taille d'un mouchoir en papier.</p> <p>En gare origine, au moins un vide poche</p>



		<p>n'est pas vide (hors support de communication)</p> <p>En gare origine, plus d'un mobilier (siège ou tablette ou rideau) présente des débris ou des salissures</p> <p>Plus d'un siège ou tablette ou rideau présente des taches de plus de 5 cm<sup>2</sup></p>
--	--	---