

## LIGNE DE TRAMWAY

### INFORMATION

#### Information sur site

Le voyageur dispose à minima des informations lisibles suivantes, à jour et affichées de manière permanente :

- le nom de l'arrêt,
- les lignes desservant l'arrêt et leurs directions,
- le plan du réseau,
- les plans de quartier,
- le règlement d'exploitation,
- le plan schématique des lignes,
- les correspondances éventuelles,
- les horaires de passage des lignes,
- les principaux tarifs,
- l'adresse du point de vente le plus proche,
- l'information temporaire le cas échéant,
- l'information sur le réseau de substitution,
- les coordonnées des services T2C.

#### Information dans le module de transport

Le client dispose à minima des informations disponibles suivantes :

- à l'extérieur : indice de ligne et la destination,
- à l'intérieur : plan du réseau / schéma de ligne et correspondances / règlement d'exploitation / annonces des arrêts visuelles et sonores / les principaux tarifs / les coordonnées des services T2C / l'information temporaire.

### RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ

#### Ponctualité

Période à fréquence : l'attente du tramway est inférieure ou égale à  $i + 2$  min ( $i$  = intervalle moyen défini par le service méthodes).

Période à horaires : le tramway passe entre H et H +5 min par rapport à l'horaire théorique défini dans les fiches horaires.

### PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

#### Propreté et état des infrastructures

Le client attend le bus à des arrêts propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :

- plaques indicatrices,
- toit et châssis,
- vitres,
- cadres d'informations,
- banc,
- totem,
- tronc conique,
- sol,
- miséricordes,
- distributeur de titres de transport,
- borne d'information voyageur,
- poubelles.

#### Propreté et état des modules de transport

Le client emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :

- faces extérieures,
- barres de maintien,
- sièges et dossiers,
- parois et plage arrière,
- vitres,
- porte vitrée du poste de conduite,
- odeurs,
- sol.

#### Disponibilité des équipements

Le voyageur dispose des équipements suivants en bon état de fonctionnement :

- valideur de titres de transport,
- commande de porte,
- bandeaux lumineux,
- dispositif sonore,
- éclairage intérieur des tramways,
- distributeur de titres de transport,
- borne d'information voyageur.

### ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

#### Confort de conduite

L'agent de conduite adopte une conduite confortable et adapte l'allure de la rame au profil et à l'environnement de la ligne.

#### Accessibilité personne à mobilité réduite (PMR)

Les clients en fauteuil roulant circulent sur l'ensemble de la ligne de tramway dans des véhicules équipés et signalés ainsi que des points d'arrêts équipés et signalés.

#### Médiation

Le client est susceptible d'être accueilli sur nos lignes par un agent de la médiation ; ce dernier se rend disponible, attentif et accueillant.

L'agent de médiation reste également disponible pour renseigner le client ou le réorienter vers un moyen susceptible de le renseigner plus précisément.



La Direction T2C