

---

## ANNEXE 5 PROGRAMME D'ENTRETIEN MAINTENANCE

<b>1. LA MAINTENANCE DES PARCS :</b> .....	<b>2</b>
1.1. La maintenance spécialisée .....	3
1.1.1. Les équipements liés à l'exploitation .....	3
1.1.2. Les équipements liés à la sécurité.....	5
1.1.3. Les autres équipements .....	7
1.2. Contrôles réglementaires .....	8
1.3. Le contrôle de la maintenance .....	8
<b>2. LA MAINTENANCE VOIRIE .....</b>	<b>9</b>
2.1. Maintenance préventive .....	9
2.2. Maintenance curative .....	10
<b>3. LE NETTOYAGE .....</b>	<b>13</b>
3.1. Le contrôle qualité de la propreté .....	13

---

## 1. La maintenance des parcs :

### Surveillance et contrôle régulier:

- contrôle visuel de l'état du matériel en place ;
- remplacement, en tant que de besoin, des consommables et/ou des sous-ensembles ;
- nettoyage, si nécessaire, des appareils ;
- analyse des défauts constatés.

### Maintenance préventive de chaque équipement :

- maintenance préventive de niveau 1 :
  - nettoyage intérieur des équipements par soufflage à l'air sec et essuyage avec chiffon sec ;
  - remplacement des consommables tels que : tickets, rubans encreurs, bobines de papier, reçu et journal, tonner d'imprimante,... ;
  - contrôle visuel de l'état interne et externe des équipements pour détecter d'éventuelles anomalies.
- maintenance préventive de niveau 2 :
  - nettoyage des cellules optiques, des têtes magnétiques et des galets des lecteurs de titres ou de cartes ;
  - test des protections électriques différentielles ;
  - contrôle de l'état mécanique et électrique des équipements.
- maintenance préventive de niveau 3 :
  - entretien des sous-ensembles avec étalonnage ;
  - nettoyage interne des postes informatiques ;
  - vérification des processus de sauvegarde automatique des données sur des postes informatiques avec base de données ;
  - contrôle de l'état général des équipements informatiques.

### Maintenance curative

Dès lors qu'un problème d'exploitation survient, un agent d'exploitation intervient sur site dans les meilleurs délais et procède immédiatement, dans la mesure du possible, au dépannage des équipements en défaut (maintenance de niveau 1) ou demande l'intervention de l'équipe technique locale d'Indigo (maintenance de niveaux 2 et 3) :

- maintenance curative de niveau 1 :
  - remplacement des consommables manquants : tickets, bobines de papier, reçu et journal ;
  - remplacement des consommables usés : rubans encreurs, tonner d'imprimante ;
  - débouillage de tickets, cartes ou tout autre objet coincé dans un lecteur de titres ou de cartes ;
  - débouillage de pièces ou tout autre objet coincé dans un monnayeur ;
  - réarmement de disjoncteurs.
- maintenance curative de niveau 2 :
  - dépannage par réglage ou réparation sur site de composants ou de sous-ensembles ;
  - dépannage sur site par échange standard de sous-ensembles ou de cartes électroniques.

- maintenance curative de niveau 3 :
  - réparation en atelier de sous-ensembles ;
  - dépannage d'incidents d'origine informatique ;
  - analyse de dysfonctionnement n'ayant pas pour origine une panne de composant.

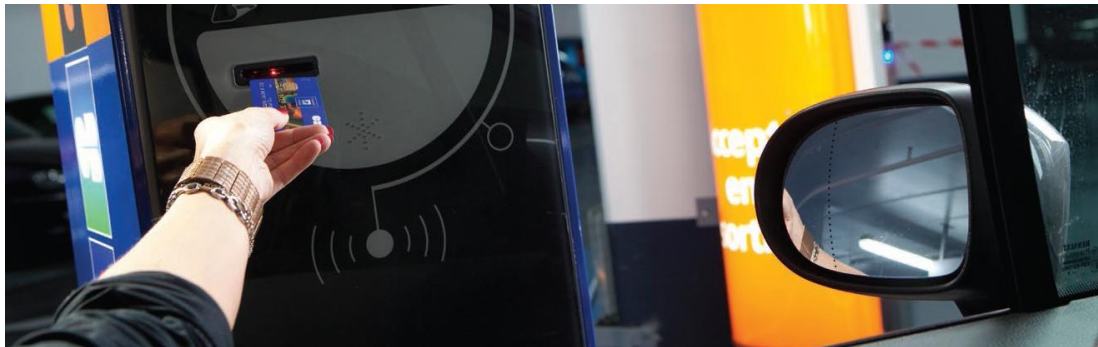
## 1.1. La maintenance spécialisée

### 1.1.1. Les équipements liés à l'exploitation

#### Péage

Indigo a négocié des accords-cadres nationaux avec différentes sociétés de péage afin de faire bénéficier ses clients des meilleures avancées technologiques aux meilleurs coûts tout en assurant une maintenance de qualité. Les partenaires privilégiés par Indigo dans le cadre de la mise en place de nouveaux équipements sont XEROX et DESIGNA.

La mise en place de nouveau matériel implique une gestion de la maintenance différente selon les périodes d'exploitation, en fonction de la garantie constructeur mise en place après installation des équipements :



© Photo : Laurent Zylberman / Graphix Images

#### Description de la maintenance des équipements de péage lors de la période de garantie constructeur

Le matériel de péage installé par Indigo bénéficie de 3 ans de garantie pour le matériel et de un an pour les logiciels employés.

La garantie « constructeur » porte sur l'ensemble des matériaux, matériels, logiciels, produits et composants. La garantie englobe les prestations de maintenance préventive, corrective et adaptative.

La maintenance préventive, à savoir l'entretien périodique des équipements de péage, est effectuée par le fournisseur du matériel de péage.

Le remplacement et la réparation des pièces défectueuses sont également pris en charge par la garantie « constructeur ».

La maintenance curative vise le maintien des installations et systèmes contre tout défaut (vices de construction, d'installation, fonctionnement, ...) et toute non-conformité aux spécifications et prescriptions.

Un stock de pièces détachées nécessaire au bon fonctionnement de l'installation et à sa remise en état rapide pour la maintenance de niveaux 1 à 4 est également prévu.

La maintenance adaptative intègre également les mises à jour des versions logicielles des différents équipements et systèmes en fonction des « releases » éditées par les constructeurs.

En pratique la maintenance durant la période de garantie comprend :

- l'entretien préventif – 4 visites annuelles minimales (1 par trimestre), planifiées dès le début de la période de garantie ;
- l'entretien correctif, y compris les mises à jour logicielles correctives ;
- une mise à jour logiciel évolutive péage et monétique annuelle, si demandé par Indigo après validation par Indigo et test sur parc pilote ;
- le remplacement des pièces défectueuses ;
- les dépannages sur appel ;
- la fourniture des pièces dites d'usure ;
- les déplacements du personnel de maintenance ;
- le planning annuel de maintenance préventive sera établi et fourni en début d'année.

Chaque visite donnera lieu à l'établissement d'une fiche d'intervention remise à l'exploitant. Cette fiche fera apparaître :

- la date de la visite ;
- le nom du technicien ;
- les anomalies constatées ;
- les travaux effectués ;
- les pièces remplacées ;
- les préconisations éventuelles.

En outre, le personnel Indigo est formé à minima aux niveaux 1 et 2 de maintenance préventive et curative par le prestataire de péage ce qui permettra d'assurer une réactivité optimale. Il aura pour consigne d'alerter immédiatement le prestataire en cas d'anomalie du matériel.

Cette garantie sera effective en début de Délégation de Service Public pour l'ensemble des parcs en enclos.

#### Description de la maintenance du matériel hors période de garantie

Un contrat de maintenance sera souscrit auprès du fournisseur de péage concerné et prévoit la mise à disposition d'un lot de maintenance de 1er niveau.

Ce contrat prévoit également l'entretien, la réparation et le suivi technique, de type garantie totale, pièces et main d'œuvre, déplacements comprenant :

- l'entretien préventif – 3 visites annuelles minimales ;
- l'entretien correctif, y compris les mises à jour logicielles correctives ;
- possibilité sur demande d'une mise à jour annuelle du logiciel péage et monétique ;
- le remplacement des pièces défectueuses ;
- les dépannages sur appel (< 4h en heures ouvrées sur panne critique et < 24h ouvrées sur panne non critique) ;
- la fourniture des pièces dites d'usure ;
- les déplacements du personnel de maintenance.

#### Point particulier :

Les matériels et les logiciels seront conformes aux normes suivantes :

- au niveau des systèmes d'acceptation :
  - agrément EMV Level 1 et EMV Level 2
  - agrément MPAP
- au niveau des applications de paiement : respect de la norme PA-DSS V2.0
- au niveau de l'intégration : respect de la norme PCI-PTS à partir de 2014
- au niveau de l'installation globale : respect de la norme PCI-DSS V2.0

### Vidéo / Guidage à la place / Signalétique

Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. En cas d'anomalie identifiée, elles feront appel à un technicien de maintenance qualifié des équipes Indigo ou à un professionnel qualifié et agréé.

## 1.1.2. Les équipements liés à la sécurité

Les parcs de stationnement ouverts au public sont soumis à la réglementation incendie relative aux Etablissements Recevant du Public de type PS (Parcs de Stationnement). La réglementation et les dispositions applicables à ces établissements sont inscrites dans l'arrêté du 9 mai 2006.

Outre des articles relatifs à la construction de l'ouvrage, cette réglementation indique les attendus en termes de maintenance dans l'article PS32 : Maintenance et Vérifications.

Ainsi :

*Les installations électriques, de désenfumage mécanique, les dispositifs de signalisation, les systèmes d'alarme, de détection et de sécurité incendie, les moyens de lutte contre l'incendie, les dispositifs d'obturation coupe-feu ainsi que les dispositifs de surveillance de la qualité de l'air font l'objet d'une maintenance régulière par un professionnel qualifié.*

*A ces occasions, il est réalisé des essais de fonctionnement au moins une fois tous les deux ans pour les parcs d'une capacité d'accueil inférieure ou égale à 250 véhicules et une fois tous les ans pour les autres parcs.*

*Ces installations, à l'exception des dispositifs de surveillance de la qualité de l'air, sont vérifiées lors de leur mise en service puis au moins une fois tous les cinq ans par un organisme agréé.*

La Direction Technique Qualité et Environnement a donc rédigé des gammes de maintenance en adéquation avec les dispositions demandées par la réglementation ERP PS. Cependant, pour Indigo, la réglementation ERP PS représente un minimum et nos gammes de maintenance permettent d'aller au-delà de la réglementation ERP PS, notamment sur les tests de fonctionnement de l'alarme incendie qui sont réalisés régulièrement par nos exploitants.

### Moyens détection, alarme, alerte: DI, Déclencheurs manuels et portes de cantonnement coupe-feu

La maintenance régulière et les essais des installations de Détection Incendie, de déclenchement d'alarme ou de portes de cantonnement coupe-feu seront confiés à un professionnel qualifié qui réalisera deux visites préventives annuelles et la maintenance corrective des équipements. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière quinquennale sur ces équipements. Les prestataires pressentis selon les partenariats établis par Indigo sont : DEF / AG2S / ERIS.

### Moyens de lutte contre l'incendie :

#### Extincteurs, Colonnes Sèches, bacs à sable, portes palières piétonnes :

La maintenance régulière et les essais des installations seront confiés à un professionnel qualifié qui réalisera une visite préventive annuelle et la maintenance corrective des équipements. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière quinquennale sur ces équipements.

Les prestataires pressentis selon les partenariats établis par Indigo sont : EUROFEU / France INCENDIE / SICLI.

### **Tableau Général Basse Tension et armoires électriques**

Un professionnel qualifié réalisera une visite préventive annuelle et la maintenance corrective des équipements. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière annuelle sur ces équipements.

### **Groupe électrogène**

Un professionnel qualifié réalisera une visite préventive annuelle et la maintenance corrective des équipements, ainsi qu'un essai trimestriel du groupe en charge. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière annuelle sur ces équipements. Le prestataire pressenti selon le partenariat établi par Indigo est : AEEN.

### **Eclairage de sécurité**

Un professionnel qualifié vérifiera de manière trimestrielle l'allumage des blocs de secours. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière annuelle sur ces équipements.



### **Ventilation/ désenfumage**

La maintenance régulière et les essais des installations à partir des armoires PV / GV (Petite Vitesse / Grande Vitesse) seront confiés à un professionnel qualifié qui réalisera deux visites préventives annuelles et la maintenance corrective des équipements. Au cours de ces visites, le bon fonctionnement des commandes pompier sera examiné. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière quinquennale sur ces équipements.

### **Détection polluants (CO/NO)**

La maintenance régulière et les essais des installations seront confiés à un professionnel qualifié qui réalisera quatre visites préventives annuelles et la maintenance corrective des équipements. Les équipes d'Indigo vérifieront de manière hebdomadaire les teneurs en CO/NO et prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière quinquennale sur ces équipements.

### 1.1.3. Les autres équipements

#### Ascenseur

*Selon l'article PS 32, les vérifications techniques des ascenseurs sont réalisées conformément à l'article AS 9 des dispositions générales du règlement.*

La maintenance régulière et les essais des installations seront confiés à un professionnel qualifié qui réalisera une visite de bon fonctionnement toutes les 6 semaines, deux visites préventives annuelles, un contrôle annuel de l'installation et la maintenance corrective des équipements. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière quinquennale sur ces équipements.

Les prestataires pressentis selon les partenariats établis par Indigo sont : KONE / SCHINDLER / THYSSENKRUPP.



#### Eclairage normal

Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations. En cas de défaillance des équipements, Indigo fera appel à un professionnel qualifié afin de procéder au relamping de l'installation avec évacuation et retraitement des tubes fluorescents ou LED. Enfin, un contrôle réglementaire sera réalisé de manière annuelle sur ces équipements.

#### Réseaux d'eau : Pompes de relevage, réseau de drainage des eaux de nappe, séparateurs hydrocarbures

L'ensemble des réseaux sera examiné de manière annuelle par un professionnel qualifié et les réseaux seront curés et nettoyés si besoin. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations.

#### Portes automatiques :

La maintenance régulière et les essais des installations seront confiés à un professionnel qualifié qui réalisera deux visites préventives annuelles et la maintenance corrective des équipements. Les équipes d'Indigo prendront en charge la conduite des équipements et le constat visuel de l'état des installations.

Les prestataires pressentis selon les partenariats établis par Indigo sont : SMF/ THYSSENKRUPP/KONE

## 1.2. Contrôles réglementaires

Il est à noter que pour la réalisation des contrôles réglementaires, Indigo a contracté deux partenariats avec SOCOTEC et QUALICONSULT.

Vous trouverez ci-après le détail des opérations de maintenance, contrôles réglementaires et prestations sous-traitées pour l'entretien du patrimoine de chaque parc de stationnement :

	Equipements	Contrôle préventif du personnel d'exploitation	Contrôle réglementaire	Contrat de Maintenance	Nombre de visites contractuelles prévues	Prestataires pressentis
Equipements liés à l'exploitation du parc	<b>Péage</b>	quotidien		X	3 visites par an	XEROX
	<b>Interphonie</b>	hebdomadaire				COMMEND
	<b>Gestion Technique Centralisée</b>	quotidien				AXIOME
	<b>Guidage à la place</b>	hebdomadaire				
	<b>Vidéosurveillance</b>	hebdomadaire				ELBEX
	<b>Sonorisation</b>	hebdomadaire				
Equipements liés à la sécurité	<b>Signalétique</b>	hebdomadaire				
	<b>TGBT et armoires électriques</b>	hebdomadaire	annuel		1 visite par an	
	<b>Groupe électrogène</b>	hebdomadaire	annuel	X	1 visite par an	AEEN
	<b>Ventilation</b>	mensuel	quinquennal	X	2 visites par an	
	<b>Détection CO/NO</b>	quotidien	quinquennal	X	4 visites par an	
	<b>Séparateur hydrocarbures</b>	mensuel		X	1 visite par an	
	<b>Système de Détection Incendie</b>	quotidien	quinquennal	X	2 visites par an	DEF / AG2S / ERIS
	<b>Portes de cantonnement coupe feu</b>	hebdomadaire	quinquennal	X	2 visites par an	DEF / AG2S / ERIS
	<b>Extincteurs</b>	mensuel	quinquennal	X	1 visite par an	EUROFEU / France INCENDIE / SICLI
	<b>Colonnes sèches</b>	semestriel	quinquennal	X	1 visite par an	EUROFEU / France INCENDIE / SICLI
	<b>Eclairage (secours)</b>	hebdomadaire	annuel			
	<b>Bacs à sable</b>	semestriel				
	<b>Plans d'évacuation</b>	semestriel				
<b>Sprinklage</b>	hebdomadaire	quinquennal	X	2 visites par an	AXIMA / LUXELLO / AIRESS	
Contrôles Réglementaires	<b>Bureaux de contrôle</b>					SOCOTEC / QUALICONSULT
Autres équipements	<b>Eclairage (normal)</b>	hebdomadaire	annuel			
	<b>Ascenseurs</b>	quotidien	quinquennal	X		KONE / SCHINDLER / THYSSENKRUPP
	<b>Pompes de relevage</b>	mensuel		X		
	<b>Portes automatiques</b>	mensuel				SMF / THYSSENKRUPP / KONE

## 1.3. Le contrôle de la maintenance

Le contrôle de la maintenance par l'évaluation de la disponibilité des équipements permet de s'assurer des résultats de notre politique de maintenance et de réagir rapidement pour l'adapter si nécessaire. Chaque panne ainsi que les délais d'intervention sont tracés au Centre National de Télé-Opération d'Indigo (via la maintenance informatique)

Ainsi, la maintenance interne et externe est régulièrement suivie et le service au client parfaitement maîtrisé



---

## 2. La maintenance voirie

Les horodateurs installés sur voirie doivent, au même titre que d'autres mobiliers urbains comme les abris bus, les sucettes publicitaires ou les cabines téléphoniques, être dans un état de propreté et de fonctionnement irréprochable, contribuant ainsi à la qualité d'accueil de la Ville de Vernon.

### Le nettoyage

Fondée sur la motivation et la formation continue de notre personnel, ainsi que sur la mise à disposition de moyens techniques importants pour nos équipes, notre démarche qualité a pour priorité quotidienne d'assurer un parfait entretien des équipements pour :

- mettre à la disposition de la clientèle des installations en parfait état de fonctionnement ;
- faciliter le travail des agents de surveillance en évitant toute contestation technique ;
- contribuer efficacement à la bonne progression des recettes.

Cette stratégie s'appuie sur un entretien préventif régulier des horodateurs, grâce au dépannage en moins de deux heures de toute panne constatée ou signalée (sauf cas de gros vandalisme).

L'ensemble des produits utilisés sera fourni par des sociétés ayant l'Ecolabel européen. Le matériel doit être en état de recevoir les usagers dans un environnement propre et en bon état de marche.

Cela passe notamment par une signalétique lisible, une maintenance régulière sans attendre une panne éventuelle, le respect des consignes d'exploitation et une surveillance attentive et préventive.

### 2.1. Maintenance préventive

La maintenance préventive a pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances des matériels et des équipements.

L'horodateur étant soumis aux vibrations, aux intempéries et aux poussières voirie, il est donc nécessaire d'effectuer un nettoyage et de contrôler les différents sous-ensembles qui le composent.

Le parfait fonctionnement des équipements repose sur la formation et la qualification des personnels techniques mais aussi sur le respect d'un programme rigoureux de maintenance préventive.

Ce programme, synthèse des retours d'expériences constatées dans les différents sites Indigo, est le suivant :

Surveillance - contrôle : quotidien ;

- contrôle visuel de l'état des carrosseries ;
- dépannage en tant que de besoins (remplacement des consommables et/ou des sous-ensembles) ;
- vérification de l'état de la signalisation verticale et horizontale.

Maintenance préventive de chaque machine : toutes les semaines

- nettoyage des équipements de traitement de la chaîne monnaie ;
- contrôle des connections électriques ;
- contrôle et échange des pièces présentant des défauts ou des traces d'usure.

Conditionnement hiver/été : 2 fois par an

- Hiver : mise en place si besoin d'équipements et produits anti-humidité  
graissage des charnières et serrures
- Eté : retrait anti-humidité  
graissage des charnières et serrures

La gestion technique et financière centralisée permettra de vérifier en temps réel l'état de fonctionnement des équipements (contrôles des charges batteries, niveaux papiers, changement planifié des batteries ainsi que des rouleaux de papiers,...) et de contrôler les états financiers.

### Organisation de la maintenance préventive

Tout défaut de fonctionnement relevé lors des opérations de collecte ou lors des opérations de nettoyage des horodateurs est immédiatement pris en compte et traité, notamment les pré-alarmes : seuils papier bas ou défaut de tension de batterie.

Le véhicule affecté à la voirie sera équipé de l'outillage à main adapté, d'un lot minimum de maintenance, d'un lot de consommables, et des produits d'entretien et de nettoyage adaptés (dégraissants, anti-tags...). Les visites d'entretien préventif et les opérations de nettoyage ou de détagage des horodateurs sont organisées par le technicien voirie en accord avec le Responsable de district afin que tous les horodateurs soient vus de manière régulière.

## 2.2. Maintenance curative

### Réalisation des opérations d'entretien curatif

A chaque prise de poste (le matin puis en début d'après-midi), les techniciens vérifient l'état du parc d'horodateurs avec la centralisation, et consultent les messages reçus par les autres canaux d'informations (Allô Panne, mails des ASVP) :

En cours de journée, dès que le technicien prend connaissance d'une panne ou d'un dysfonctionnement via son Smartphone dédié ou via la centralisation nous informons un technicien présent sur le terrain qui interrompt les opérations en cours d'entretien préventif ou de nettoyage pour résoudre immédiatement la panne.

Les opérations de maintenance curative prises en charge par les techniciens de maintenance voirie sont les suivantes :

- Maintenance curative de niveau 1
  - Remplacement des consommables manquants ou usés : tickets, bobines de papier...,
  - Débouillage de tickets, cartes ou tout autre objet coincé dans le lecteur, ou entrée de pièces, ou sorties de tickets,
  - Débouillage de pièces ou tout autre objet coincé dans un monnayeur.
- Maintenance curative de niveau 2



- Dépannage par réglage ou réparation sur site de composants ou sous-ensembles,
- Dépannage sur site par échange standard de sous-ensembles ou de cartes électroniques.
- Maintenance curative de niveau 3
  - Réparation en atelier de sous-ensembles,
  - Dépannage d'incidents d'origine informatique,
  - Analyse du dysfonctionnement n'ayant pour origine une panne de composant.

Il est toutefois important de préciser que la maintenance curative, c'est-à-dire la résolution de pannes bloquantes des horodateurs, est en moyenne très minoritaire dans l'activité des techniciens.

Le taux de panne moyen par horodateur constaté par Indigo sur les horodateurs dont nous avons la charge est généralement compris entre 1.5 et 2 pannes par an et par horodateur. Ces bons résultats (inférieurs aux taux de pannes garantis par les équipementiers) sont obtenus grâce à une politique d'entretien préventif très rigoureuse mise en place et préconisée par Indigo.

Une très grande rigueur est également appliquée aux tests systématiquement réalisés dans nos ateliers, sur nos bancs d'essais, afin de ne réintroduire dans le stock de maintenance que des sous-ensembles 100% opérationnels.

Par ailleurs, un suivi individualisé informatisé des pannes par horodateur permet de repérer systématiquement toutes pannes récurrentes afin d'apporter la solution technique appropriée et de remédier définitivement à ces dysfonctionnements.

### Procédure de signalement de panne :

Nos techniciens sont connectés à toutes les sources d'informations relatives aux dysfonctionnements des horodateurs, et interviennent pour procéder au dépannage des machines en défaut en moins de 4 heures ouvrées. Ces informations proviennent de :

- la centralisation reliée à chaque horodateur, qui indique en temps réel l'état de fonctionnement du parc d'horodateurs. Quand la réparation est effectuée, la centralisation met à jour le tableau de suivi.
- des appels téléphoniques par l'utilisateur au service « Allô Panne » dont le numéro est affiché sur l'horodateur. L'accueil téléphonique de ce service sera assuré à la boutique du stationnement, au plus près de l'atelier des techniciens : prise de référence de l'horodateur et des coordonnées de l'utilisateur, description de la panne, informations pour permettre à l'utilisateur de régler son stationnement (aller au prochain horodateur, utiliser un moyen de paiement fonctionnant notamment le paiement dématérialisé) et transmission immédiate de la fiche panne aux techniciens. Quand la panne est traitée et si nécessaire, le technicien rappelle l'utilisateur pour lui confirmer son intervention ou lui donner rendez-vous sur place.
- sur signalement de dysfonctionnement des agents de surveillance ou de la Police Municipale à l'adresse mail dédiée ou directement sur les téléphones portables des techniciens ou du responsable de site. Après réparation, Indigo renvoie le document d'intervention complété au service de la ville avec une copie du ticket test.
- par SMS automatique ou e-mail envoyés par l'automate de gestion technique centralisée, ou
- dans le cadre des tournées de contrôle et de collecte.

Chaque intervention fait l'objet d'une information automatique via le réseau GPRS ou 3 G des horodateurs à l'arrivée sur la machine et à la remise en service, grâce aux capteurs équipant l'appareil.

Ces informations seront centralisées sur le logiciel de télégestion e-voirie accessible via le web et permettront ainsi de suivre les types et taux de pannes par horodateur ou par secteur et de renseigner à tout moment les services de la Ville de Vernon, notamment en cas de contestation d'un usager, sur la disponibilité de tel ou tel horodateur.

En complément, lors de chaque intervention, une fiche de panne via le logiciel e-voirie sera établie permettant ainsi de suivre la vie technique de chaque appareil. Par ailleurs, chaque technicien voirie :

- consigne par écrit via le logiciel E-voirie toutes les opérations de maintenance et plus particulièrement tout événement ou anomalie se produisant sur le site ;
- rédige le bilan journalier et le compte rendu des interventions.

### Périodicités des interventions sur horodateurs

Tâches	Quotidien	Hebdomadaire	Mensuel	Si nécessaire
Tags - affiches	X			
Préventions (rouleaux, batteries)	X			
Pannes				X
Collectes		X		
Comptage		X		
Contrôle visuel	X			
Essais		X		
Nettoyage sélecteur			X	
Batteries (autonomes)			X	
Remise en peinture				X

A chaque prise de poste les techniciens vérifient l'état du parc d'horodateurs avec la centralisation :

Lors de ses tournées, le technicien devra :

- consigner par écrit toutes les interventions de maintenance et plus particulièrement tout événement ou anomalie se produisant sur le site,
- rédiger le bilan journalier et le compte rendu des interventions, géré depuis le logiciel e-voirie,
- faire toutes suggestions au responsable afin d'améliorer le site.

Durant la collecte, notre deuxième technicien pourra intervenir pour les opérations de maintenance.

---

## 3. Le nettoyage

Le nettoyage et le maintien en parfait entretien des différents parkings sont essentiels pour la bonne image des parcs de stationnement et la satisfaction de la clientèle. A ce titre, ils constituent une priorité absolue d'Indigo, à laquelle toute l'équipe d'exploitation sera formée.

Afin que le niveau de propreté des parkings gérés par Indigo tende vers un standard national, que le nettoyage y soit assuré par notre personnel d'exploitation, Indigo a instauré une « Charte Propreté Eco-durable », qui définit le niveau de prestation attendu et délivré par Indigo.

Les actions de nettoyage se répartissent principalement entre tâches quotidiennes et travaux lourds.

### 3.1. Le contrôle qualité de la propreté

Chaque site dispose ainsi d'une grille d'entretien dédiée et la prestation de nettoyage est adaptée en fonction de la fréquentation. En plus du contrôle visuel quotidien, une grille de contrôle permet de s'assurer régulièrement (au moins 1 fois/mois) que l'entretien est bien réalisé conformément au résultat attendu de la charte Indigo. Les contrôles portent plus particulièrement sur les espaces piétons, les circulations véhicules, les équipements de signalétique et de l'environnement, les locaux et les sanitaires, et les équipements. Vous trouverez ci-après un exemple de grille de contrôle mensuel :

FICHE DE CONTRÔLE CONTRADICTOIRE MENSUEL				
<b>Nom du parc :</b>				
<b>Nom de l'interlocuteur VINCI Park :</b>				
<b>Date du contrôle :</b>				
	<b>ELEMENTS CONTROLES ? OUI=1 NON=0</b>	<b>Note 3 = Très bien 2 = Bien 1 = Passable 0 = Non conforme</b>	<b>Note par Zone</b>	<b>Commentaires</b>
<b>ZONE 1 - ESPACES PIETONS</b>				
entrée/sortie piétons	0		#DIV/0!	
sols de l'escalier	0			
portes d'accès piétons & poignées	0			
couloirs - plinthes - contremarches	0			
maines courantes escaliers	0			
<b>ASCENSEURS</b>				
portes cabines ascenseurs	0			
inox ascenseurs	0			
sols ascenseurs	0			
parc de surface	0			
<b>ZONE 2 - STATIONNEMENT &amp; CIRCULATIONS VEHICULES</b>				
sols rampes Entrée/Sortie Véhicules	0		#DIV/0!	
ralentisseurs & balises de sols encastrables	0			
rampes intermédiaires	0			
sols	0			
îlots entrée/sortie - plots	0			
<b>ZONE 3 - EQUIPEMENTS</b>				
bornes d'entrée et de sortie	0		#DIV/0!	
diffuseurs de parfum	0			
corbeilles	0			
blocs secours	0			
extincteurs	0			
bac à sable (y compris couvercle)	0			
caisses	0			
interphonie	0			
caméras de surveillance	0			
<b>ZONE 4 - SIGNALÉTIQUE &amp; ENVIRONNEMENT</b>				
signalétique extérieure (à hauteur d'homme)	0		#DIV/0!	
signalétique intérieure	0			
luminaires	0			
tri sélectif des déchets ménagers	0			
toutes les vitreries du parc (hors vitrerie spécifique "grande hauteur")	0			
graffiti	0			
<b>ZONE 5 - LOCAUX &amp; SANITAIRES</b>				
BUREAU - LOCAL D'EXPLOITATION	0		#DIV/0!	
CUISINE	0			
SANITAIRES ( compris fourniture et mise en place fournitures)	0			
		<b>Note 3 = Très bien 2 = Bien 1 = Passable 0 = Non conforme</b>	<b>Note par Zone</b>	<b>Commentaires</b>
Conformité des produits	0		0%	
Conformité de stockage des produits	0		0%	
Tenues de Travail et EPI	0		0%	
Tenue de la main courante	0		0%	
Transmission des annexes obligatoires	0		0%	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>0</b>		
<b>NOTE OBTENUE</b>		<b>#DIV/0!</b>		
<b>Calcul de la note = Total des points / nombre éléments contrôlés</b>				
<b>VALIDATION</b>				
Responsable de Site VINCI Park NOM - Prénom  <i>signature</i>		Responsable coordonnateur du PRESTATAIRE NOM - Prénom  <i>signature</i>		