

## ANNEXE 8

### GRILLE TARIFAIRE

Tarifs applicables au 31/07/2006

	Tarif
Ticket unité	1.00 €
Carnet de 10 voyages	7.50 €
Carnet de 10 voyages tarif réduit	6.80 €
Abonnement mensuel pour tous	19.00 €
Abonnement mensuel scolaire Et pour le 3 <sup>ème</sup> enfant	12.80€ 6.40 €
Abonnement mensuel pour les plus de 60 ans (âge d'or)	12.00 €
Abonnement mensuel « Azur Plus » pour les salariés qui voyagent en train	10.00 €
Abonnement mensuel pour les moins de 26 ans	120.00 €
Abonnement mensuel pour les moins de 26 ans boursier	90.00 €
Carte Mobilis – Rmistes	Gratuit
Carte hebdo Conseil général 13 – Correspondance	Gratuit
Carte scolaire CU MPM	Gratuit

Sous certaines conditions de ressources définies par le CCAS de la Ville de La Ciotat, les personnes en situation de précarité financière peuvent bénéficier de tarifs réduits sur les abonnements mensuels : mensuel tempo, Age d'Or tarif réduit, et Mobilis (avec participation du Conseil Général des Bouches du Rhône pour ce dernier titre).

## ENGAGEMENT SUR LES DEPENSES

## 1. - Engagement annuel sur les dépenses

## AVENANT 2 / RESEAU URBAIN LA CIOTAT - CEYRESTE

## Engagement sur les dépenses

(En € H. T.)

	31/12/06	1/1/07	1/1/08	1/1/09	1/1/10	1/1/11	1/1/12	1/1/13	1/1/14	Moyenne
	31/12/06	31/12/07	31/12/08	31/12/09	31/12/10	31/12/11	31/12/12	31/12/13	30/7/14	
Carburant & lubrifiants	98 548,9	233 573,7	233 573,7	233 573,7	233 573,7	233 573,7	233 573,7	233 573,7	135 024,8	233 573,7
Entretien des véhicules (Main d'œuvre)	34 886,4	82 685,2	82 685,2	82 685,2	82 685,2	82 685,2	82 685,2	82 685,2	47 798,8	82 685,2
Entretien pièces, travaux extérieurs	27 913,8	66 159,4	66 159,4	66 159,4	66 159,4	66 159,4	66 159,4	66 159,4	38 245,6	66 159,4
Entretien lavage et nettoyage	6 481,3	15 361,4	15 361,4	15 361,4	15 361,4	15 361,4	15 361,4	15 361,4	8 880,2	15 361,4
Entretien pneumatiques	5 832,0	13 822,5	13 822,5	13 822,5	13 822,5	13 822,5	13 822,5	13 822,5	7 990,5	13 822,5
<b>Sous total entretien</b>	<b>75 113,4</b>	<b>178 028,5</b>	<b>102 915,1</b>	<b>178 028,5</b>						
TOTAL FRAIS KILOMETRIQUES	173 662,3	411 602,2	411 602,2	411 602,2	411 602,2	411 602,2	411 602,2	411 602,2	237 939,9	411 602,2
<b>FRAIS DE CONDUITE</b>	<b>345 681</b>	<b>819 309</b>	<b>473 628</b>	<b>819 309</b>						
SOUS TRAITANCE - AFFRETEMENT		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assurances véhicules	15 740	37 305	37 305	37 305	37 305	37 305	37 305	37 305	21 565	37 305
Réparation suite à accidents (a)										
Vandalisme véhicules										
<b>Total frais assurance - Accident - vandalisme</b>	<b>15 740</b>	<b>37 305</b>	<b>21 565</b>	<b>37 305</b>						
<b>TOTAL CHARGES TRANSPORT</b>	<b>535 083</b>	<b>1 268 216</b>	<b>733 133</b>	<b>1 268 216</b>						
<b>FRAIS D'EXPLOITATION</b>										
Frais Personnel d'exploitation	16 514	39 139	39 139	39 139	39 139	39 139	39 139	39 139	22 626	39 139
Frais Personnel de contrôle	8 224	19 492	19 492	19 492	19 492	19 492	19 492	19 492	11 268	19 492
Fournitures matériel outillage d'exploitation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fournitures matériel outillage d'atelier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Véhicules de service	4 464	10 580	10 580	10 580	10 580	10 580	10 580	10 580	6 116	10 580
Frais divers d'exploitation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL FRAIS D'EXPLOITATION</b>	<b>29 202</b>	<b>69 211</b>	<b>40 010</b>	<b>69 211</b>						
<b>FRAIS COMMERCIAUX</b>										
Frais Personnel services commerciaux	44 704	105 954	105 954	105 954	105 954	105 954	105 954	105 954	61 250	105 954
Frais divers commerciaux (b)	15 527	36 800	36 800	36 800	36 800	36 800	36 800	36 800	21 273	36 800
<b>TOTAL FRAIS COMMERCIAUX</b>	<b>60 231</b>	<b>142 754</b>	<b>82 524</b>	<b>142 754</b>						
<b>FRAIS GENERAUX</b>										
Frais Personnel de structure générale	25 056	63 191	75 321	75 321	75 321	75 321	75 321	75 321	43 542	72 965
Terrains et Locaux	10 548	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	14 452	25 000
Assurances	1 158	2 745	2 745	2 745	2 745	2 745	2 745	2 745	1 587	2 745
Impôts et taxes	24 689	58 516	58 516	58 516	58 516	58 516	58 516	58 516	33 827	58 516
Autres frais généraux	16 666	39 500	39 500	39 500	39 500	39 500	39 500	39 500	22 834	39 500
Assistance technique & Frais de siège	23 627	56 000	56 000	56 000	56 000	56 000	56 000	56 000	32 373	56 000
<b>TOTAL FRAIS GENERAUX</b>	<b>101 744</b>	<b>244 952</b>	<b>257 082</b>	<b>148 615</b>	<b>254 725</b>					
<b>TOTAL DES FRAIS DE STRUCTURE</b>	<b>191 176</b>	<b>456 918</b>	<b>469 048</b>	<b>271 148</b>	<b>466 691</b>					
Charges de matériel de transport (c)	140 671	333 408	333 408	333 408	333 408	333 408	333 408	333 408	192 737	333 408
Amortissements autres que mat roulant	17 415	41 275	41 275	41 275	41 275	41 275	41 275	41 275	23 860	41 275
Charges financières (d)	3 135	7 430	7 430	7 430	7 430	7 430	7 430	7 430	4 295	7 430
Marge bénéficiaire	44 374	105 969	105 969	105 969	105 969	105 969	105 969	105 969	61 259	105 927
<b>TOTAL ENGAGEMENT DE DEPENSES</b>	<b>931 853</b>	<b>2 213 215</b>	<b>2 225 345</b>	<b>1 286 432</b>	<b>2 222 946</b>					

- (a) nettes de remboursement des assurances  
 (b) Les frais de consommables billettiques pris en charge par l'Autorité Organisatrice ne doivent pas figurer dans l'engagement sur les dépenses  
 Ils devront être estimés dans la réponse du candidat  
 (c) = amortissement+frais financiers imputés ou loyers de crédit bail ou loyer de location financière  
 (d) = hors charges financières liées au matériel de transport

## 2. – Formule d'actualisation de l'engagement sur les dépenses

L'engagement sur dépenses est actualisé,

- en fonction de l'évolution des prix,
- en fonction de l'évolution de l'offre de service :

Par application de la formule suivante :

**Dfn = (Dfo x A) + [(B + C + D) x (1+ M)] +VCC** dans laquelle,

n symbolise les différentes années d'exploitation de 1 à 8 du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, uf pour les années 2006 et 2014 dont les exercices sont les suivants :

- 2006 du 31 juillet au 31 décembre
- 2014 du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juillet

Dfn = Engagement sur dépenses de l'année n, actualisé au 1<sup>er</sup> avril de l'année n+1, avec effet au 1<sup>er</sup> avril de l'année n

Dfo = Engagement sur dépenses d'origine,

**A** est le terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des prix,

**B** est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses prenant en compte l'augmentation ou la diminution des heures de conduite graphiquées consécutives à des modifications du volume de l'offre de service graphiquée de l'année n, modifications pouvant être dues soit au décalage calendaire, soit à des modifications d'offre de service validées par MPM.

**C** est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses prenant en compte l'augmentation ou la diminution de l'offre kilométrique consécutive à des modifications du volume de l'offre de service graphiquée de l'année n, modifications pouvant être dues soit au décalage calendaire, soit à des modifications d'offre de service validées par MPM.

Ce calcul de l'incidence de l'offre est établie par catégorie de véhicules (Véhicules standards, véhicules moyenne capacité, Minibus).

**D** est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses prenant en compte l'augmentation ou la diminution du matériel transport mis à disposition par l'opérateur suite à des modifications du volume de l'offre de service graphiquée de l'année n, évolutions dues à des modifications d'offre de service validées par MPM.

Ce calcul de l'incidence de l'offre est établie par catégorie de véhicules (Véhicules standards, véhicules moyenne capacité, Minibus).

**M** est le taux de marge, appliqué aux termes B et C, tel qu'il ressort de l'engagement sur les dépenses.

**VCC** est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses prenant en compte l'augmentation ou la diminution des charges de structure consécutive à des modifications du volume de l'offre de service graphiquée de l'année n, modifications pouvant être dues soit au décalage calendaire, soit à des modifications d'offre de service validées par MPM

**Calcul du terme A :**

$$A = [0,02+(0,11(G/Go)+0,54[S(1+C)/So(1+Co)]+0,04 (E/Eo)+0,15(M/Mo)+0,14(Serv/Servo)]$$

Dans laquelle,

Les termes  $G/Go$ ,  $S(1+C)/So(1+Co)$ ,  $E$ ,  $M$  et autres charges ( $Serv$ ) sont pondérés en fonction du poids des charges établies dans le total des dépenses prévisionnelles du délégataire.

$G$  = Moyenne arithmétique de l'indice INSEE des prix consommation gazole (Identifiant INSEE : 064131043) des 12 derniers mois établie au 31 décembre de l'année  $n$ .

$Go$  = Moyenne arithmétique de l'indice INSEE des prix consommation gazole pour les 12 derniers mois établie au 31 décembre 2005.

$S$  = Moyenne arithmétique des indices trimestriels des salaires horaires de base des ouvriers – Transport (Identifiant INSEE : 064678586) des quatre derniers trimestres établie au 31 décembre de l'année  $n$ ,

$So$  = Moyenne arithmétique des indices trimestriels des salaires horaires de base des ouvriers – Transport (Identifiant INSEE : 064678586) des quatre derniers trimestres établie au 31 décembre 2005.

$C$  = Moyenne arithmétique des taux des charges trimestrielles applicables au personnel conducteur receveur du Délégataire établie au 31 décembre de l'année  $n$ . Le Délégataire communiquera au MPM un tableau récapitulatif par trimestre des charges correspondantes.

$Co$  = Moyenne des taux des charges applicables au personnel conducteur receveur du Délégataire des quatre derniers trimestres établie au 31 décembre 2005. Ces valeurs seront fournies par le délégataire lors de la signature de la convention.

$E$  = Moyenne arithmétique des indices INSEE mensuels de réparation des véhicules privés (Identifiant INSEE : 063881671) des douze derniers mois établie au 31 décembre de l'année  $n$ .

$Eo$  = Moyenne arithmétique des indices INSEE mensuels de réparation des véhicules privés (Identifiant INSEE : 063881671) des douze derniers mois établie au 31 décembre 2005.

$M$  = Moyenne arithmétique des indices INSEE mensuels des prix de l'industrie - Regroupements spécifiques - Autobus, autocars (Identifiant INSEE : 085052125) des douze derniers mois établie au 31 décembre de l'année  $n$ .

$Mo$  = Moyenne arithmétique des indices INSEE mensuels des prix de l'industrie - Regroupements spécifiques - Autobus, autocars (Identifiant INSEE : 085052125) des douze derniers mois établie au 31 décembre 2005.

$Serv$  = Moyenne arithmétique de l'indice INSEE (Identifiant : 064133972 ) des douze derniers mois établie au 31 décembre de l'année  $n$ .

$Servo$  = Moyenne arithmétique de l'indice INSEE (Identifiant : 064133972 ) des douze derniers mois établie au 31 décembre 2005.

Calcul du terme B :

$$B = X * [ S(1+C)/So(1+Co) ] * ( Hn- Ho)$$

**X** est le coût horaire de conduite prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire et calculé par le quotient des frais de conduite par le total des heures graphiquées précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**S, So, C** sont les paramètres et indices utilisés dans le terme **A**

**Hn** est le nombre d'heures graphiquées pour l'année n.

**Ho** est le nombre d'heures graphiquées prévues au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire.

Calcul du terme C :

$$C = [G/Go + E/Eo] [Ya*(Kna-Koa)] + [Yb*(Knb-Kob)] + [Yc*(Knc-Koc)]$$

**G, Go, E, Eo** sont les paramètres et indices utilisés dans le terme **A**

**Ya** est le montant des frais kilométriques ramené au kilomètre graphiqué HLP compris (Koa) pour les véhicules standards prévu page 7 du cahier économique et financier du cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire précisé paragraphe 3 pages suivantes

**Yb** est le montant des frais kilométriques ramené au kilomètre graphiqué HLP compris (Kob) pour les véhicules Moyenne Capacité prévu page 7 du cahier économique et financier du cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**Yc** est montant des frais kilométriques ramené au kilomètre graphiqué HLP compris (Koc) pour les véhicules Minibus prévu page 7 du cahier économique et financier du cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**Kna** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris pour les véhicules de type standard pour l'année n.

**Koa** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris prévus au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire pour la catégorie des bus standard.

**Knb** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris pour les véhicules de type moyenne capacité pour l'année n.

**Kob** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire pour la catégorie des bus de moyenne capacité.

**Knc** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris pour les véhicules de type minibus pour l'année n.

**Koc** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire pour la catégorie des minibus.

## Calcul du terme D :

$$D = [M/Mo] [Za*(NbST-NbSTo)] + [Zb*(NbMC- NbMCo)] + [Zc*(NbMI- NbMlo)]$$

**M, Mo** sont les paramètres et indices utilisés dans le terme **A**

**Za** est le coût annuel d'un véhicule standard (Coût financier de la mise à disposition + prorata du coût d'assurance) prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale de l'opérateur précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**Zb** est le coût annuel d'un véhicule Moyenne Capacité (Coût financier de la mise à disposition + prorata du coût d'assurance) prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale de l'opérateur précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**Zc** est le coût annuel d'un véhicule Minibus (Coût financier de la mise à disposition + prorata du coût d'assurance) prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale de l'opérateur précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**NbST** est le nombre de véhicules de type standard pour l'année n.

**NbSTo** est le nombre de véhicules de type standard prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale de l'opérateur pour cette catégorie de véhicules précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**NbMC** est le nombre de véhicules de type moyenne capacité pour l'année n.

**NbMCo** est le nombre de véhicules de type moyenne capacité prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale de l'opérateur pour cette catégorie de véhicules précisé paragraphe 3 pages suivantes.

**NbMI** est le nombre de véhicules de type minibus pour l'année n.

**NbMlo** est le nombre de véhicules de type minibus prévu au cahier des charges tel qu'il ressort de l'offre initiale de l'opérateur pour cette catégorie de véhicules.

## Calcul du terme VCC

1°/ pour les variations d'offre kilométrique comprises dans une fourchette de kilométrique de base prévue au cahier des charges - 10% à +10% de l'offre

$$VCC = (Serv/Servo)(Kn-Ko)(IT/Ko)$$

**Serv** = Moyenne arithmétique de l'indice INSEE (Identifiant : 064133972) des douze derniers mois établie au 31 décembre de l'année n.

**Servo** = Moyenne arithmétique de l'indice INSEE (Identifiant : 064133972) des douze derniers mois établie au 31 décembre 2005.

**Kn** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris pour tous les véhicules de l'année n.

**Ko** est le nombre de kilomètres graphiqué HLP compris prévus au cahier des charges pour tous les véhicules tel qu'il ressort de l'offre initiale du délégataire

**IT** est le montant du poste "Impôts et Taxes" pour l'année n tel qu'il ressort de l'offre initiale de l'opérateur

2°/ pour les variations d'offre kilométrique sortant de la fourchette de - 10% à +10% de l'offre kilométrique de base prévue au cahier des charges:

Le montant du terme VCC est négocié entre les parties sur présentation de justificatifs du délégataire.

Le délégataire est responsable de la production des indices. En cas de disparition ou de suspension de publication des indices ou références définis ci-dessus, les parties conviendront, par voie d'avenant, du choix d'autres indices ou références et d'une formule de raccordement.

### 3. – Prix des unités d'oeuvre

- Coût horaire de conduite de référence X = 27,41 €
- Frais kilométriques
  - véhicules standard = 0,744 € par Km
  - véhicules moyenne capacité = 0,685 € par Km
- Mise à disposition mensuelle
  - véhicules standard = 1 990 €
  - véhicules moyenne capacité = 2 437 €

#### 4. – Valeurs de cession du parc en fin de contrat

Type (Stand, MC ou Minibus)	N° de parc	Valeur d'acquisit°	Valeur cession fin contrat
Moyen	06	204 496	28 175
Moyen	07	204 496	28 175
Moyen	08	204 496	28 175
Moyen	09	204 496	28 175
Moyen	10	204 496	28 175
Moyen	11	204 496	28 175
Standard	15	228 428	97 898
Standard	16	228 428	122 372
Moyen	16	204 496	83 275
Moyen	17	204 496	83 275
Moyen	18	204 496	108 989
Moyen	19	204 496	108 989
Moyen	20	204 496	154 906
Standard	21	228 428	188 317
			<b>1 117 070</b>

## ANNEXE 3

# MODALITES DE L'INTERESSEMENT A LA QUALITE ET A LA PROGRESSION DE LA FREQUENTATION

Le délégataire s'engage :

- sur une augmentation de la fréquentation,
- sur un niveau de qualité de service aux clients du réseau,
- sur un niveau de qualité de service à MPM.

En contrepartie de la tenue de ces engagements, et en fonction de leurs dimensions, le délégataire perçoit annuellement un intéressement qui se détermine dans le cadre des dispositions suivantes.

### **1. LA DEMARCHE QUALITÉ DE SERVICE AUX CLIENTS DU RESEAU**

La démarche qualité visera à satisfaire les voyageurs, à améliorer les composants de la qualité de service produite et devra concourir à l'évolution favorable de la fréquentation et du niveau des recettes.

Par ailleurs, la démarche qualité sera pour MPM un moyen de mesurer la qualité de la prestation fournie par le Délégataire et de l'intéresser à l'amélioration de ses performances.

La Démarche Qualité doit être un réel outil d'amélioration continue de la qualité offerte dans le cadre d'une démarche partenariale entre MPM et Ciotabus.

L'implication du personnel de Ciotabus dans cette démarche est l'un des facteurs clés de sa réussite.

### **1.1 – Champs d'application de la mesure de la qualité**

**4 critères qualité** vont être mesurés régulièrement :

1/ la conformité de l'information aux points d'arrêts: information complète, exacte, en bon état.

2/le respect de l'horaire au point d'arrêt,

3/la conformité du bus en ligne :

- la carrosserie en bon état et propre
- information externe et interne complète, exacte et en bon état,
- bon fonctionnement des appareils embarqués
- intérieur du bus bien entretenu,

4/le comportement du conducteur :

- port de la tenue
- comportement commercial
- souplesse de conduite

Les critères peuvent évoluer dans le temps en fonction du suivi des opinions des voyageurs.

## 1.2 – Modalités pratiques de contrôle

La procédure de contrôle est placée sous la maîtrise d'œuvre de MPM qui en assure le financement.

### **1.2.1 Méthodologie**

Le délégataire sera consulté quant à la méthodologie retenue pour le contrôle qualité

MPM veillera à une bonne représentativité des mesures et des résultats.

(qualité de l'échantillonnage, représentativité des périodes et des jours)

Le nombre de mesures ci-dessous est donné à titre indicatif. Il pourra évoluer en fonction de la précision recherchée.

400 observations par an sont prévues sur l'ensemble des critères sachant que les observations par critère seront au minimum de 100.

### **1.2.2 Responsabilité de la mesure**

Les mesures sont faites sous la responsabilité de MPM,

- soit par un contrôleur de MPM (en présence d'un représentant du Délégataire)
- soit par un organisme indépendant mandaté par MPM. Dans ce cas, le délégataire sera consulté avant le choix de cet organisme.

### **1.2.3 Evaluation du niveau de qualité**

A chaque mesure, pour chaque critère, il est attribué une note en fonction d'une grille d'évaluation par critère.

Cette note sera :

0 si la qualité mesurée est insuffisante

3 si la qualité mesurée est correcte

4 si la qualité est bonne.

Pour chacun des critères, la notion de situation « éliminatoire » est retenue pour des manquements précis à la qualité.

Cependant, dans ce cas, il sera laissé au délégataire la possibilité de donner une explication sur cette situation exceptionnelle (cas de force majeure) ; MPM peut alors décider de lever la note « éliminatoire »

La notation issue des mesures et permettant le calcul de l'intéressement sera la suivante :

**Critère Qualité : Conformité de l'information au point d'arrêt**

Eléments d'évaluation	qualité mesurée "bonne" <i>note : 4</i>	qualité mesurée "correcte" <i>note : 3</i>	qualité mesurée "insuffisante" <i>note : 0</i>
<b>8 éléments pris en compte :</b> tête d'arrêt : logo réseau (1), nom de l'arrêt (2), numéros de ligne (3), destination (4)  plan de réseau (5)  horaires de passage (6)  tarifs (7)  liste des dépositaires (8)	<b>Tous les éléments sont présents, exacts et en bon état.</b>	<b>1 élément non-conforme : manquant ou inexact ou en mauvais état.</b>	<b>2 éléments non-conformes : manquants ou inexacts ou en mauvais état.</b>

Eliminatoire : identification d'une ligne ne desservant pas l'arrêt.

Disponibilité des équipements - Abribus :

Concernant les abribus, l'entreprise exploitante « Ciotabus » s'engage à alerter l'Autorité Organisatrice, des dégradations de mobilier urbain et des matériels d'affichage, relevées suite aux mesures et remontées internes (liste envoyée par mail ou par fax).

Les mesures concernant l'information aux points d'arrêt équipés d'abribus ne sont prises en compte que si le mobilier urbain et les supports d'information sont disponibles et en bon état.

Méthode de mesure :

- 100 observations par an, soit environ 10 par mois.
- Sur les **abribus uniquement**, en 2007, jusqu'au renouvellement des poteaux d'arrêt par MPM.
- Mesures contradictoires (Délégué et Cabinet d'enquête).

**Critère Qualité :      *Respect de l'horaire au Point d'Arrêt***

Eléments d'évaluation	qualité mesurée "bonne" <i>note : 4</i>	qualité mesurée "correcte" <i>note : 3</i>	qualité mesurée "insuffisante" <i>note : 0</i>
respect de l'horaire <b><u>arrêt intermédiaire</u></b>	Le bus passe en avance de moins d'1 minute, ou en retard de moins de 3 mn après l'heure théorique.	Le bus passe en retard de 3 à 5 mn après l'heure théorique.	Le bus passe en avance de plus d'1 minute, ou plus de 5 mn après l'heure théorique.
respect de l'horaire <b><u>terminus ou point central</u></b>	Le bus part en retard de moins de 3 mn après l'heure théorique.	Le bus part en retard de 3 à 5 mn après l'heure théorique.	Le bus part en avance, ou plus de 5 mn après l'heure théorique.

Eliminatoire : retard de + de 20 minutes, sans aucune solution de remplacement.

Conditions d'exploitation :

Le critère de ponctualité des véhicules ne peut être mesuré que si les conditions d'exploitation sont dites « normales ».

A ce titre, seront exclus des mesures toutes les lignes soumises à des conditions dégradées : travaux, manifestations, déviations... La société « Ciotabus » s'engage à communiquer à l'Autorité Organisatrice toute les informations concernant les conditions d'exploitation dégradées (arrêtés municipaux, programme d'une manifestation, relevé effectués par les conducteurs ou les équipes de contrôle de l'entreprise...).

Méthode de mesure :

- 100 observations par an, soit environ 10 par mois.
- 50% aux Terminus et 50% en ligne.
- Répartition sur les lignes, au poids des lignes / Nombre de courses.
- Mesures « client mystère » (Cabinet d'enquête).

**Critère Qualité : Conformité du Bus en ligne**

conformité du bus en ligne	Eléments d'évaluation	qualité mesurée « bonne » Note : 4	qualité mesurée « correcte » Note : 3	qualité « moyenne » Note : 2	qualité mesurée « insuffisante » Note : 0
Sous-critère 1 « Véhicule en bon état et propre »	<p><b>1 / Carrosserie propre</b> compte tenu de l'heure du contrôle et des circonstances météo</p> <p><b>2 / Absence de rayures ou de parties endommagées</b> visible à + 1m</p> <p><b>3 / Intérieur bus propre</b> : sol, vitres parois, barres de maintien siège.</p> <p><b>4 / Intérieur bus en bon état</b> : sièges, fonctionnement des appareils embarqués (oblitérateurs, horloge, « demande d'arrêt »).</p>	Tous les éléments sont bons	1 élément présente 1 ou 2 défauts	1 élément présente 2 défauts 2 éléments présentent 1 défaut	1 élément présente 3 défauts ou plus. Plus de 2 éléments présentent 1 défaut.
Sous-critère 2 « information externe et interne complète exacte et en bon état »	<p><b>1 / Girouette frontale, girouette arrière,</b></p> <p><b>2 / Plan de réseau,</b></p> <p><b>3 / Infos tarifs,</b> invitation à la validation,</p> <p><b>4 / Règlement intérieur....</b></p>	Tous les éléments sont bons (présents, justes, en bon état)	1 élément présente 1 défaut	1 élément présente 2 défauts 2 éléments présentent 1 défaut	1 élément présente 3 défauts ou plus, Plus de 2 éléments présentent 1 défaut.

Eliminatoire : girouette présentant une information erronée

Définition des équipements pour chaque type de véhicule :

L'entreprise exploitante « Ciotabus » s'engage à communiquer à l'Autorité Organisatrice l'état précis du parc de véhicules en circulation ainsi que les équipements par véhicule ; nombre de boutons, de valideurs, de girouettes.

Méthode de mesure :

- 100 observations par an, soit environ 10 par mois.
- La mesure de la propreté du bus pouvant varier au cours d'une journée en fonction des conditions climatiques et du comportement des voyageurs, il est proposé :
  - une pondération des mesures : 50% des mesures en sortie de dépôt le matin.
  - 50% des mesures en lignes menées contrairement avec le délégataire pour lesquelles il sera tenu compte des conditions d'exploitation pour l'évaluation.
- Mesures contradictoires (Délégataire et Cabinet d'enquête).

**Critère Qualité : Comportement du conducteur-receveur**

éléments d'évaluation	qualité mesurée "bonne" <i>note : 4</i>	qualité mesurée "correcte" <i>note : 3</i>	qualité mesurée "insuffisante" <i>note : 0</i>
<b>Port de la tenue</b>  <b>Comportement vis-à-vis des voyageurs</b> : courtoisie, réponses aux questions, vente de titre au détail, rendu de monnaie (10€)  <b>Souplesse de conduite</b> : démarrages et freinages progressifs, anticipation des obstacles fixes (dos d'âne, stops, trottoirs, carrefours...)  <b>Comportement vis-à-vis des autres usagers</b>	tous les éléments mesurés sont bons	1 élément présente 1 défaut	1 élément présente 2 défauts ou plus 2 ou plus éléments présentent 1 défaut

Eliminatoire : Le bus ne s'arrête pas malgré la présence de voyageurs ayant fait signe.

Tenue des conducteurs :

L'entreprise exploitante « Ciotabus » s'engage à communiquer à l'Autorité Organisatrice le détail de la tenue de référence pour chaque saison (été, hiver), pour les tenues hommes et femmes.

- Chaussures : pas de tongs, ni de sandales.

Méthode de mesure :

- 100 observations par an, soit environ 10 par mois.
- Mesures « client mystère » (Cabinet d'enquête).

### 1.3 Calendrier

La période de juillet à décembre 2006 sera mise à profit pour roder le système de contrôle qualité. L'intéressement ne sera pas mis en œuvre pendant cette période.

L'année 2007 sera la première année de fonctionnement de l'intéressement à la qualité, et à la fin de ce premier exercice, MPM et Ciotabus en tireront les enseignements et les éventuelles évolutions nécessaires :

- évolution de la méthodologie
- évolution des critères
- évolution du système de notation

## **2. CALCUL DE L'INTÉRESSEMENT**

### *Calcul de l'intéressement à la progression de la fréquentation*

L'intéressement à la fréquentation est calculé à partir de l'engagement du délégataire présenté dans sa proposition. Il permet un intéressement maximal de 200 points attribués de la façon suivante :

- respect (ou en dessous) de l'engagement initial = 0 points,
- + 10 %(ou plus) par rapport à l'engagement initial = 200 points,
- application du pro rata entre 0 et +10% de l'engagement.

En fonction des résultats de fréquentation du réseau, on obtient une note de progression de la fréquentation qui peut aller de 0 à 200.

### *Calcul de l'intéressement à la qualité de service aux clients du réseau*

L'intéressement à la qualité est constitué d'une partie variable pondérée en fonction des critères décrits ci-dessous.

A la fin de l'exercice les notes sont additionnées par critères, et on obtient alors par critère une **note totale observée par critère**.

La note totale observée correspondant au critère n°1 "conformité de l'information aux points d'arrêt" est positionnée sur une échelle allant de **0 à 400**.

On obtient la **note globale pondérée du critère n°1**.

La note totale observée correspondant au critère n°2 "respect de l'horaire" est positionnée sur une échelle allant de **0 à 400**.

On obtient la **note globale pondérée du critère n°2**.

La note totale observée correspondant au critère n°3 "conformité du bus" est positionnée sur une échelle allant de **0 à 400**.

On obtient la **note globale pondérée du critère n°3**.

La note totale observée correspondant au critère n°4 "comportement du conducteur" est positionnée sur une échelle allant de **0 à 400**.

On obtient la **note globale pondérée du critère n°4**.

Les notes globales pondérées sont additionnées pour obtenir la note pondérée annuelle de mesure de la qualité de service aux voyageurs.

Cette note s'inscrit dans une fourchette allant de **0 à 1 600**.

### *Calcul de l'intéressement total*

La note de progression de la fréquentation est additionnée à la note de qualité de service.

De cette note sont déduites les pénalités éventuelles

- o *relatives au service aux voyageurs :*

Panne en ligne entraînant une immobilisation du bus : 2 points

Courses non effectuées imputables au délégataire : 2 points

- o *relatives au service de MPM :*

Retard dans la remise de documents contractuel (rapport d'activité mensuel, rapport annuel du délégataire)

: 5 points par semaine de retard

- o *relatives à la qualité de gestion :*

non fonctionnement du système de comptage des voyageurs : 2 point par bus contrôlé non conforme.

La note finale obtenue est :

- **plafonnée à 1500 points si elle dépasse ce montant,**
- divisée par 100,
- rapporté en pourcentage à la partie variable de la Contribution financière forfaitaire.

Exemple :

1/ après actualisation des engagements la contribution financière forfaitaire est de 1 400 000 €,

2/ la note finale de l'intéressement est de 1342,

3/ l'intéressement à la qualité sera de **13,42%** qui s'appliquent à la partie variable de la contribution financière forfaitaire soit :

- $(1\ 400\ 000 \times 0,88) + (1\ 400\ 000 \times 0,1342) = 1\ 419\ 880\ €$

### RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Conformément aux dispositions légales en vigueur, chaque année et au plus tard le 31 mai, le délégataire fournira un rapport comportant :

- une présentation du service
- les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation (compte de résultat) ;
- les conditions d'exécution du service ;
- une analyse de la qualité du service

#### 1. Présentation du service.

Le Délégué présentera le service effectué lors de l'exercice précédent. Cette présentation mettra en évidence les évolutions du service sur les trois dernières années en ce qui concerne la fréquentation, l'offre et le V/K.

#### 2. Les comptes.

Le Délégué produira dans son rapport annuel les éléments de la liasse fiscale.

#### 3. Les conditions d'exécution du service.

Le Délégué relatera les événements sociaux, exceptionnels survenus dans l'année considérée. Il exposera également le bilan marketing – communication de l'exercice et les points forts et points faibles des actions menées.

#### 4. L'analyse de la qualité du service

Le Délégué fera le compte rendu des mesures de la qualité de services et des résultats obtenus.

**CONSISTANCE DU RESEAU**

DESCRIPTION DU SERVICE LIGNE 21

OFFRE KILOMETRIQUE LIGNE 21

## FICHE DESCRIPTIVE DE LIGNE OU DE SERVICE

### Ligne n°21

	Nom terminus départ	Nom terminus arrivée	Distance en mètres
Trajet standard aller	CEYRESTE	GR	9830
Trajet standard retour	GR	CEYRESTE	9984
Trajet particulier 1 aller	CEYRESTE par lycée	GR	10637
Trajet particulier 1 retour	GR par lycée	CEYRESTE	10791
Trajet particulier 2 aller	CEYRESTE par SNCF	GR	12150
Trajet particulier 2 retour	GR Par SNCF	CEYRESTE	12450
Trajet particulier 3 aller	CEYRESTE	GR	10660
Trajet particulier 3 retour	GR	CEYRESTE	10660
Trajet particulier 4 aller			
Trajet particulier 4 retour			

Période de fonctionnement

**Annuelle**

Jours de fonctionnement

L au S – Un doublage scolaire à 7h15, du lundi au vendredi – un retour à 12h05 le mercredi.

Amplitude horaire

6h35- 19h30

Nombre de voyageurs par jour

600

Type de véhicule

Standard

Nombre de véhicules affectés

3 en HP

**Ligne N° : 21      Détail des kilomètres commerciaux par jour et par période**

**Période semaine hiver (septembre à juin)**

Trajets élémentaires		Km/Trajet	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Dim & JF travaillés	
			Nb Trajets	Km/Jour	Nb Trajets	Km/Jour										
Trajet standard	Aller	9,83	10	98,3	10	98,3	10	98,3	10	98,3	10	98,3	12	117,96		0
	Retour	9,984	9	89,856	9	89,856	12	119,808	9	89,856	9	89,856	13	129,792		0
Trajet particulier 1	Aller	10,637	4	42,548	4	42,548	2	21,274	4	42,548	4	42,548		0		0
	Retour	10,791	6	64,746	6	64,746	3	32,373	6	64,746	6	64,746		0		0
Trajet particulier 2	Aller	12,15	2	24,3	2	24,3	2	24,3	2	24,3	2	24,3		0		0
	Retour	12,45	3	37,35	3	37,35	3	37,35	3	37,35	3	37,35		0		0
Trajet particulier 3	Aller			0		0		0		0		0		0		0
	Retour			0		0		0		0		0		0		0
Trajet particulier 4	Aller	3,95	1	3,95	1	3,95		0	1	3,95	1	3,95		0		0
	Retour	4	1	4	1	4		0	1	4	1	4		0		0
<b>Totaux</b>				365,05		365,05		333,405		365,05		365,05		247,752		0

**Période vacances scolaires hiver (septembre à juin)**

Trajets élémentaires		Km/Trajet	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Dim & JF travaillés	
			Nb Trajets	Km/Jour	Nb Trajets	Km/Jour										
Trajet standard	Aller	9,83	17	167,11	17	167,11	17	167,11	17	167,11	17	167,11	12	117,96		0
	Retour	9,984	17	169,728	17	169,728	17	169,728	17	169,728	17	169,728	13	129,792		0
Trajet particulier 1	Aller			0		0		0		0		0		0		0
	Retour			0		0		0		0		0		0		0
Trajet particulier 2	Aller	12,15	2	24,3	2	24,3	2	24,3	2	24,3	2	24,3		0		0
	Retour	12,45	3	37,35	3	37,35	3	37,35	3	37,35	3	37,35		0		0
Trajet particulier 3	Aller			0		0		0		0		0		0		0
	Retour			0		0		0		0		0		0		0
Trajet particulier 4	Aller			0		0		0		0		0		0		0
	Retour			0		0		0		0		0		0		0
<b>Totaux</b>				398,488		398,488		398,488		398,488		398,488		247,752		0

**Période vacances d'été (juillet & août)**

Trajets élémentaires		Km/Trajet	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Dim & JF travaillés	
			Nb Trajets	Km/Jour	Nb Trajets	Km/Jour										
Trajet standard	Aller	9,83	14	137,62	14	137,62	14	137,62	14	137,62	14	137,62	12	117,96		0
	Retour	9,984	14	139,776	14	139,776	14	139,776	14	139,776	14	139,776	12	119,808		0
Trajet particulier 1	Aller	12,15	2	24,3	2	24,3	2	24,3	2	24,3	2	24,3	2	24,3		0
	Retour	12,45	3	37,35	3	37,35	3	37,35	3	37,35	3	37,35	3	37,35		0
Trajet particulier 2	Aller			0		0		0		0		0		0		0
	Retour			0		0		0		0		0		0		0
Trajet particulier 3	Aller			0		0		0		0		0		0		0
	Retour			0		0		0		0		0		0		0
Trajet particulier 4	Aller			0		0		0		0		0		0		0
	Retour			0		0		0		0		0		0		0
<b>Totaux</b>				339,046		339,046		339,046		339,046		339,046		299,418		0

## ANNEXE 6

### INDICES D'ORIGINE

#### Formule d'actualisation :

$$A = 0,02 + 0,11 G / G_0 + 0,54 S^{\circ} (1+C)/51+C^{\circ} + 0,15 M/M_0 + 0,04 E/E_0 + 0,14 \text{ Serv/Ser}_0$$

Dans laquelle,

G : indice Gazole – identifiant INSEE : 064131043

S : indice Salaires – identifiant INSEE : 064678586

C : taux de charges (cf tableau ci-dessous)

E : indice réparation véhicules – identifiant INSEE : 063881671

Serv : Services – identifiant INSEE : 064133972

M : Indice des prix de l'industrie – identifiant INSEE 085052125

#### Indice de base connus au BMS de :

	<b>G</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>E</b>	<b>M</b>	<b>Serv</b>
janvier-05	151	122,4	41,62	131,1	102,6	115,5
février-05	144,9		41,62	133,7	105,1	115,4
mars-05	146,6		41,62	134,4	105,5	116,1
avril-05	154,6	123,2	41,52	134,6	105,8	116,3
mai-05	159,1		41,52	135,1	106	116,4
juin-05	155,1		41,52	135,3	105,4	116,8
juillet-05	159,9	124	41,52	136	105,7	117,0
août-05	165,5		41,52	136,2	105,4	117,2
septembre-05	166,9		41,52	136,5	105,6	117,5
octobre-05	172,2	124,5	41,52	136,7	105,4	117,7
novembre-05	174,6		41,52	136,9	105,4	117,7
décembre-05	167,6		41,52	137,1	105,5	117,9
<b>Moyenne indices de base</b>	<b>159,8</b>	<b>123,53</b>	<b>41,55</b>	<b>135,30</b>	<b>105,28</b>	<b>116,79</b>

## INVENTAIRE B

## BIENS MIS A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE

1. Parc de véhicules au 1/04/2007

N°INT	MARQUE	TYPE	EN.CIRC	IMMATRIC
3223	RENAULT	FB30C5	08/04/1997	1589 VA 13
3226	HEULIEZ	GX117	30/09/1999	3006 WJ 13
3227	HEULIEZ	GX117	30/09/1999	3010 WJ 13
3228	SETRA	315NF	13/10/1999	8580 WJ 13
3231	HEULIEZ	GX117	06/12/2000	8296 XH 13
3232	HEULIEZ	GX117	06/12/2000	8291 XH 13
3234	HEULIEZ	GX117	24/12/2002	9044 ZA 13
3238	HEULIEZ	GX127	13/03/2007	860 BBB 13
3239	HEULIEZ	GX127	13/03/2007	861 BBB 13
3240	HEULIEZ	GX127	13/03/2007	863 BBB 13
3241	HEULIEZ	GX127	13/03/2007	866 BBB 13
3242	HEULIEZ	GX127	13/03/2007	867 BBB 13
3243	HEULIEZ	GX127	13/03/2007	868 BBB 13
3244	HEULIEZ	GX327	13/03/2007	862 BBB 13
3245	HEULIEZ	GX327	13/03/2007	865 BBB 13
3246	MERCEDES	SPRINTER	16/07/2007	981 BEA 13

Equipement des véhicules :

- Climatisation
- Radio-téléphone
- Girouettes électroniques avec rappel du numéro de ligne à l'arrière
- Cadres d'information dans les voussoirs des véhicules
- 4 véhicules équipés de systèmes de mesure des temps de parcours

2. Poteaux d'arrêts

Le Délégué assure l'investissement et la mise en place de nouveaux poteaux d'arrêt en cas de vandalisme dans la limite de son programme d'investissement conformément à l'annexe 6 de la convention de DSP, soit 20 poteaux d'arrêt.

## EQUIPEMENT BILLETTIQUE

### 1. LISTE DU MATERIEL BILLETTIQUE MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

#### ✓ Un PC Billettique

Ce système est composé des éléments suivants :

- 1 PC HP DC7100
- 1 écran plat HP1702
- 1 imprimante HP Deskjet 3420
- 1 onduleur MGE Ellipse 500
- logiciels ERG Brio, Logitran, import, export, compil, intégration, prépare, supervision
- logiciel base de donnée MSDE
- Windows 2000 sans pack Office

#### ✓ Un PC serveur

Ce système est composé des éléments suivants :

- 1 PC HP serveur avec disque dur 60 GO
- 1 écran Philips 105E11 20/N
- 1 imprimante HP 1015
- 1 onduleur UPC 800 Pulsar
- logiciels SQL serveur et entreprise manager
- Windows 2000 serveur sans pack office

#### ✓ Un PC serveur TPV

Ce système est composé des éléments suivants :

- 1 PC HP DC7100 + 1 carte MOXA CP104
- 1 écran Philips 105E11 20/N
- 1 onduleur MGE Ellipse 500
- 2 modems Numéris (Zyxel)
- Logiciel SDD, Médiatransfert serveur 10 licences client
- Windows 2000 sans pack office

#### ✓ Un PC serveur TPVS

Ce système est composé des éléments suivants :

- 1 PC HP DC7100 + 1 carte MOXA CP104
- 1 écran Philips 105E11 20/N
- 1 onduleur MGE Ellipse 500
- 2 modems analogiques (US Robotics)
- logiciel Condor
- Windows 2000 sans pack office

✓ **Un PC concentrateur + équipements de transfert des données**

Ce système est composé des éléments suivants :

- 1 PC HP DC7100+ 1 disque dur SEAGATE 40 Go + 1 carte MOXA CP114
- 1 écran Philips 105E11 20/N
- 1 onduleur MGE Ellipse 500
- 1 modem Numéris (NOVAFAX Kortex)
- 1 balise infrarouge au sol IR3008 + support de fixation
- logiciel Condor
- Windows 2000, sans pack office

Pour le fonctionnement éventuel en mode dégradé, le Délégué est également équipé de :

- 1 pupitre TP4123 servant de vidage + 1 alimentation + 1 câble
- 1 clé de vidage pupitre KDM

✓ **Deux PC point de ventes**

Chaque système est composé des éléments suivants :

- 1 PC HP DC7100 + 2 carte MOXA CP104
- 1 écran plat HP1702
- 1 onduleur MGE Ellipse 500
- 1 modems Numéris (Zyxel)
- 1 scanner HP 2400
- 1 web cam créative
- 1 imprimante POS Citizen
- 1 imprimante de Bureau HP 1015
- 1 imprimante DATACARD
- 1 cible ASK avec SAM
- 1 TPE
- 1 afficheur client
- logiciel TPV
- Windows 2000 + pack office

✓ **Portables de contrôle**

Les éléments suivants seront connectés au PC concentrateur :

- 3 portables de contrôle PMR 200 dans leur housse
- 3 supports de chargement et de transfert + bloc d'alimentation

✓ **Points de ventes simplifiés pour dépositaire**

- 6 TPVS sont à notre disposition

✓ **Equipement des véhicules**

Nombre de véhicules équipés : 16 véhicules + 2 réserves

Tous les véhicules sont équipés de :

- 1 pupitre TP4123 + son socle de fixation
- 1 balise infrarouge + son socle
- 1 kit de connexion entre la balise et le socle
- 1 valideur mixte (dont 2 véhicules qui ont 2 valideurs)

Soit au total 21 pupitres et 23 valideurs réserves maintenance comprise.

**2. EQUIPEMENT DE NOUVEAUX VEHICULES**

Le coût de l'équipement concernant le pré-câblage de véhicules achetés et affectés au contrat sera pris en charge par l'Autorité Organisatrice.

L'installation du pupitre et de la balise dans chaque nouveau véhicule sera réalisée sous la responsabilité du délégataire suivant les spécifications d'une note technique fournie par l'Autorité Organisatrice.

### **3. REGIME DES CONSOMMABLES**

Le coût des titres de transport adaptés au nouveau système billettique (tickets magnétiques et cartes à puces ainsi que les consommables associés) est pris en charge par la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole et financé sur son budget.

Ces titres sont achetés directement par le Délégataire qui les refacture au service des transports et des déplacements de l'Autorité Organisatrice.

### **4. CONDITIONS DE MISES A DISPOSITION**

La Communauté Urbaine, Autorité Organisatrice de 1<sup>er</sup> rang sur son périmètre de territoire urbain, a décidé de mettre en place à partir du mois de septembre 2004 un système de billettique multimodal et interopérable sur l'ensemble de ses lignes scolaires et régulières du réseau communautaire. Le nouveau système de billettique mixte (acceptant les cartes magnétiques et les cartes à puce sans contact) est opérationnel depuis le 21 Février 2005 sur le réseau Ciotabus.

Dans ce contexte de modernisation, la Communauté Urbaine mettra à disposition des titulaires de ses marchés les équipements nécessaires à ce nouveau système de billettique c'est-à-dire le : matériel embarqué à bord des véhicules et matériel au sol. Le délégataire aura la responsabilité de son usage, hébergera le système gestionnaire dans ses locaux et l'administrera.

Les modalités de mise œuvre sont détaillées ci-après.

#### **Livraison et réception d'un nouveau matériel de billettique**

La Communauté Urbaine assure la livraison des équipements nécessaires à la mise en place du système billettique.

Le délégataire assure la réception du matériel.

#### **Matériel embarqué**

Les bus et cars devront être en mesure d'accueillir un pupitre, une balise infrarouge et un valideur mixte.

Le délégataire prend à sa charge les aménagements intérieurs de ses véhicules, comme par exemple, l'installation d'un pied, d'une tablette ou autre permettant de fixer le socle du pupitre et de la balise embarquée.

La Communauté Urbaine prendra à sa charge le câblage des véhicules.

#### **Matériel au sol**

La Communauté Urbaine met à disposition et installe la balise infrarouge (ainsi que son mât de fixation) et les matériels informatiques nécessaires au fonctionnement du système.

La fréquence de déchargement des données est journalière par balise infrarouge installée dans le dépôt du délégataire. En cas de besoin, un déchargement des données par l'intermédiaire d'une clef de vidage pourra être réalisé.

### **Portables informatiques de contrôle**

La Communauté Urbaine met à disposition du (ou des) contrôleurs du délégataire, des portables de contrôle compatible avec le système billettique.

### **Connexion téléphonique et billettique**

Le délégataire prend en charge les liaisons téléphoniques (RNIS et/ou RTC) nécessaires au système billettique et à son exploitation.

Afin de relier la base de données billettique du délégataire – au système central de MPM, le délégataire doit laisser à MPM la possibilité d'installer une liaison téléphonique, lui permettant l'accès aux données statistiques au travers de son poste de consultation.

Il doit par ailleurs prévoir un espace adapté afin d'héberger les matériels informatiques nécessaires au fonctionnement du système.

### **Formation à l'utilisation du système**

La Communauté Urbaine a dispensé une formation de formateurs dans les domaines suivants :

- utilisation du pupitre billettique : formation d'un formateur de le délégataire (une journée),
- utilisation du portable de contrôle (une journée),
- utilisation des systèmes informatiques : chaînes des flux de données, logiciels billettique (4 journées),
- maintenance (2 journées).

### **Assurance**

Le délégataire est tenu d'assurer, contre le vol et les dégradations, le matériel mis à disposition par l'autorité organisatrice, dès sa livraison.

Une attestation d'assurance pourra être demandée par la Communauté Urbaine.

### **Poste Administrateur Billettique**

Le délégataire héberge le système gestionnaire dans ses locaux et administre le système des postes de vente, de validation et de contrôle des titres de transport, ainsi que celui du traitement, de déchargement et de transmission des données. L'administration billettique est à la charge du délégataire. Ce dernier aura en charge :

- la création et la mise à jour du paramétrage des services,
- la gestion du poste permettant au quotidien la définition des conducteurs, des véhicules,
- la gestion et le suivi du bon fonctionnement des transmissions quotidiennes des données transmises par les véhicules à chaque fin de service ainsi que des dépositaires et de la gare routière,

- la réalisation des sauvegardes et de l'archivage des données,
- La sur charge de travail du à la maintenance billettique de niveaux 1,2, 3 désormais confiée au délégataire.

## **Maintenance**

L'entretien courant ainsi que la maintenance et l'entretien spécifique du matériel sont assurés désormais par le Délégataire (niveaux 1, 2, 3). A ce titre, le poste administrateur billettique est renforcé.

### **1. Maintenance matérielle**

La maintenance matérielle concerne la maintenance des équipements du système embarqué (maintenance préventive et corrective) ainsi que la maintenance des équipements du système de concentration de données, de vente, de contrôle et du système central (maintenance préventive et corrective).

### **2. Maintenance logicielle :**

Les opérations de maintenance logicielle concernent tous les logiciels et modules applicatifs développés par le fournisseur du système billettique et utilisés au sein du système billettique sans exception.

Les obligations du fournisseur citées ci-après ne comprennent pas :

- Les réparations de matériels endommagés suite à un acte de vandalisme ou de malveillance.
- La réparation de matériels endommagés suite à la modification d'un équipement sans la validation du fournisseur (y compris la modification de programmes ou l'installation d'autres programmes).
- La réparation de matériels endommagés suite à des sinistres tels que les inondations, les incendies, la foudre, les accidents de circulation, l'effondrement des locaux...

### **3. Facturation de la maintenance**

L'entretien et les réparations des matériels informatiques et billettiques nécessaires à la bonne exploitation du système sont facturés, par le délégataire à l'Autorité Organisatrice, sur présentation de justificatifs.

### **Équipements de nouveaux véhicules**

Le coût de l'équipement concernant le pré-câblage de véhicules achetés et affectés au contrat Ciotabus sera pris en charge par l'Autorité Organisatrice. A cet effet les indications concernant le câblage des véhicules lui seront communiquées à sa demande, par le délégataire.

L'installation du pupitre et de la balise dans chaque nouveau véhicule sera réalisée sous la responsabilité du délégataire suivant les spécifications d'une note technique fournie par la Communauté Urbaine.

### **Régime des biens**

Les biens et équipements constituant le système sont la propriété de la Communauté Urbaine, à l'exception des installations de matériels financées par le délégataire.

En cas de destruction ou de disparition d'un des biens mis à disposition par la Communauté Urbaine, le délégataire est tenu de pourvoir au remplacement des biens et équipements décrits ci-dessus par des biens de qualité équivalente et compatible avec le système général dans la limite des indemnités d'assurances ou autres perçues à cet effet.

Les parties se concerteront afin de définir les modalités de remplacement des biens disparus ou détruits.

A la fin de la convention ou en cas de résiliation anticipée, les biens mis à disposition de le délégataire par la Communauté Urbaine lui sont retournés en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge. La Communauté Urbaine se réserve le droit de faire procéder au contrôle de l'état d'entretien de ces biens.

### **Régime des consommables**

Le coût des titres de transport adaptés au nouveau système de billettique (tickets magnétiques et cartes à puces ainsi que leur consommables associés) est pris en charge par la Communauté urbaine et financé sur son budget.

Ces titres seront achetés directement par le délégataire qui les refacture au service des transports et déplacements de la Communauté Urbaine.

A ces factures seront jointes les devis, bons de commande et bons de réception afférents.

A l'échéance de la convention, le stock restant de ces titres de transport et consommables associés et payé au délégataire par la Communauté Urbaine sera restitué au Service des Transports et des Déplacements sur la base d'un justificatif d'état des stocks réalisé par le délégataire et validé par la Communauté Urbaine.