

METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

NOTE DE SYNTHÈSE RELATIVE AU RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

APPROBATION DE L'AVENANT N° 10 À LA CONVENTION DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU RÉSEAU DES BUS DE L'ÉTANG DE LA MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE PASSÉE AVEC LA SOCIÉTÉ DES AUTOBUS DE L'ÉTANG

L'avenant n° 10 à la convention de DSP avec la société des Autobus de l'Étang prévoit les modifications suivantes :

- Régularisation de modifications intervenues sur les lignes régulières et les circuits scolaires
 - o Ajustement d'itinéraires sur les lignes régulières (Incidence financière : -10 719 € HT) et les circuits scolaires (Incidence financière : -22 398 € HT)
 - o Régularisation (Incidence financière : -19 637 € HT)
- Réfaction financière suite à des reports et arrêts de services (Incidence financière : - 83 639,82 € HT) ;
- Aménagements d'offre à compter de la rentrée scolaire de septembre 2020 (Incidence financière de septembre à décembre 2020 : - 107 151K € HT) ;
- Mesures mises en place suite au droit de retrait de décembre 2019 (Incidence financière : 30 615 € HT) ;
- Travaux entrepris sur les équipements du réseau (Incidence financière : 2 163 € HT);
- Ajustement du référentiel qualité.
- Révision de la compensation des titres métropolitains (Incidence financière pour l'année scolaire 2019 – 2020 : 256 952 € HT)
- Prolongation du contrat (Contribution financière forfaitaire 9 029 643 € HT) ;

RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

Transports, Mobilité durable

■ Séance du 19 Novembre 2020

16689

■ Approbation de l'avenant n° 10 à la convention de délégation de service public pour l'exploitation du réseau des Bus de l'Etang de la Métropole Aix-Marseille Provence passée avec la société des Autobus de l'Etang

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Madame la Présidente rappelle à l'Assemblée qu'en date du 20 Décembre 2012 par délibération n°2012/595, les membres de l'ex SMITEEB, intégré à la Métropole depuis le 1^{er} avril 2016, ont approuvé la signature de la convention de délégation de service public avec la société des Autobus Bus de l'Etang *pour* une durée de 8 ans à compter du 1^{er} Janvier 2013.

Cette convention, signée le 26 décembre 2012, a fait l'objet de 8 avenants :

L'avenant n° 1, approuvé le 20 décembre 2013 par délibération n° 2013/647, intègre les différents ajustements liés à la mise en place de la nouvelle convention de DSP ainsi que les modifications apportées à l'offre de transport du 1^{er} septembre 2013.

L'avenant n° 2, approuvé le 26 février 2015 par délibération n° 2015/735, a intégré les modifications et ajustements du réseau mis en place en septembre 2014, l'intégration de doublages scolaires assurant la desserte des établissements de diverses communes du SMITEEB ; la modification de la grille tarifaire, la modification du barème des infractions, ainsi que la réalisation d'une interface informatique.

L'avenant n° 3, approuvé le 14 décembre 2015 par délibération n°2015/774, intègre essentiellement les modifications liées à la mise en place du BHNS le 29 août 2016 et notamment le décalage de la mise en service initialement prévue en janvier 2016 et décalée à la rentrée ainsi que l'impact du décalage sur les recettes. Il intègre également des aménagements et modifications de l'offre de transport afin de proposer un fonctionnement homogène du réseau, parfaitement calé avec le BHNS. Cet avenant entérine la modification du type de véhicules BHNS initialement prévus.

L'avenant n° 4 approuvé le 30 juin 2016 par délibération n° TRA 005-601/16/CM concerne la mise en place d'un transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite sur les communes du réseau, des adaptations de l'offre des lignes urbaines, du transport à la demande et de circuits scolaires diverses puis diverses modifications listées ci-dessous :

- Mise en place de véhicule de petite capacité sur les services Chrono Pro
- Mise en place d'un outil de réservation par internet pour les utilisateurs du TAD
- Mise en place de Terminaux de Paiement Électronique (TPE) sans contact
- Modification des annexes relatives à la qualité et au plan marketing
- Modification d'indices dans la formule d'indexation de la convention

L'avenant n° 5 approuvé le 18 mai 2017 par délibération n° TRA 009-2065/17/CM concerne la mise en place pour le Zenibus d'un itinéraire unique sur toute la ligne et d'un départ toutes les 10 minutes afin de rendre l'offre plus simple et plus régulière, l'ajustements divers sur les lignes urbaines et circuits scolaires existants, l'acquisition de matériels complémentaires au SAEIV et aux terminaux de paiement sans contact mis en place dans les véhicules Zenibus, la mise à jour du budget marketing et prise en compte des nouveaux horaires de l'agence commerciale de Pierre Plantée ainsi que la modification de la gamme tarifaire et la définition du nouveau niveau de recette de référence.

L'avenant n° 6 approuvé le 28 juin 2018 a approuvé les modifications suivantes :

- Adaptation de l'offre de transport suite à l'analyse de la fréquentation en 2017 et des résultats de l'enquête Origine/Destination de février 2018
- Compensations financières liées à l'extension de validité sur le réseau Les Bus de l'Etang des titres Pass XL du réseau RTM et abonnements mensuel et annuel Pays d'Aix Mobilité et Aix en Bus
- Mise en place du Pass Integral par la métropole Aix Marseille Provence
- Remboursement des dépenses engagées pour la mise à jour des documents d'information et découpes des véhicules au logo métropolitain

L'avenant n° 7 approuvé le 28 décembre 2018 par délibération n° TRA 026-5116 prévoit d'estimer de façon prévisionnelle la compensation de la perte financière liée à la mise en place du pass scolaire métropolitain à la rentrée scolaire 2018, le remboursement des dépenses occasionnées par le déploiement de la marque « La Métropole Mobilité » ainsi que la mise à jour des indices de la formule d'indexation.

L'avenant 8, approuvé le 28 mars 2019, prévoit les modifications suivantes :

- Modifications de lignes régulières et des circuits scolaires mises en place à la rentrée scolaire afin de les adapter aux changements d'horaires de certains établissements scolaires ou d'ajuster l'offre à la fréquentation enregistrée sur le réseau,
- Adaptations de la ligne ChronoPro afin d'améliorer la desserte de la zone d'activité des Estroublans
- Adaptations au fonctionnement des transports à la demande ICIBUS et ICIBIUS + réservés aux Personnes à Mobilité réduite.
- Dépenses supplémentaires concernant d'une part, la mise en place d'un agent de sécurité à la gare routière de Vitrolles au cours des mois de décembre 2018 et janvier 2019 et d'autre part, des achats de supports d'information nécessaires à l'affichage des horaires dans les poteaux d'arrêt et les abribus.
- Régularisation du calcul du taux de le CVAE pour les années 2014 et 2015 et prise en compte dans le calcul du coût du réseau l'incidence de l'évolution du taux de remboursement de la TICPE.

- Autorisation au délégataire d'utiliser la base de données des clients du réseau conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

L'avenant n° 9 approuvé le 19 décembre 2020 prévoit les dispositions suivantes :

- Adaptations de l'offre et modification d'itinéraire de lignes régulières ou services scolaires:
 - ligne 14 interne à la commune de Berre l'Etang prolongée jusqu'au quartier de Mauran,
 - réduction de l'offre du service Chronopro durant les mois de juillet et août pour adapter l'offre à la fréquentation,
 - modification de l'itinéraire de la ligne 7 par un passage par la ZAC Empallières à Saint Victoret,
 - desserte du Club Nautique du Jaï par les lignes 3A et 3B,
 - ajustements des horaires de la ligne 6 sur les horaires de sortie du Collège Petit Prince,
 - ajustements d'horaires de la ligne 9 pour une meilleure desserte du Collège Simone de Beauvoir à Vitrolles,
 - adaptations des horaires du circuit scolaire 74 pour tenir compte des conditions de circulation,
 - mise en place d'un service supplémentaire du circuit scolaire 76 pour la desserte du Collège Simone de Beauvoir à Vitrolles et desserte du quartier de Versailles aux Pennes Mirabeau suite à la mise en place de la nouvelle sectorisation,
 - desserte du quartier de Versailles par le circuit scolaire 78,
 - desserte du quartier de Champigny sur la commune de Berre l'Etang par le circuit scolaire 97,
 - expérimentation pour 3 mois d'une desserte le dimanche des communes de Berre l'Etang et de Rognac vers Vitrolles.
- Prise en charge des prestations complémentaires relatives à la mise en place d'une desserte supplémentaire à l'occasion du concert de Sting qui s'est déroulé le 27 juillet 2019 à Vitrolles,
- Gestion par le délégataire de la maintenance des systèmes et équipements du BHNS, maintenance des bornes d'information voyageurs mises en place sur la ligne BHNS Zénibus. Afin d'assurer l'ensemble des prestations et le suivi des nouveaux matériels de priorité aux feux et d'information des voyageurs, il est autorisé la création d'un demi-poste de technicien sur une période de 3 mois permettant la remise à niveau de l'ensemble de ces équipements.
- Modification du référentiel qualité
- Adaptations de dispositions financières concernant le reversement des recettes prévues dans la convention passée entre le Département des Bouches du Rhône et la Métropole Aix Marseille Provence relatives à l'aide aux transports sur les réseaux métropolitains à destination des bénéficiaires du RSA, l'adaptation de la formule d'indexation compte tenu de modifications ou suppression intervenus dans leur publication d'indices, l'ajustement de la compensation des pass scolaires métropolitains

L'avenant 10 proposé prévoit :

1. Adaptation de l'offre

- adaptations de l'offre pour la rentrée scolaire 2020-2021

- Ligne 7 : la ligne est restructurée pour permettre la desserte du sud de la route de Marseille pour mieux répondre aux attentes des riverains. Par ailleurs, cette modification permet la suppression du service scolaire 27
 - Ligne 10 : l'itinéraire est ajusté afin de desservir le nouveau quartier du Lion sur la commune de Vitrolles
 - Circuit 28 : intégration de la desserte du Porry sur la commune de Vitrolles dans les voyages de 16h10 et 18h15 pour pallier la restructuration de la ligne 10
 - Intégration à la convention de DSP de 2 circuits scolaires mis en place pour la desserte d'écoles primaires pour les communes de Gignac la Nerthe et des Pennes Mirabeau, dont les marchés sont arrivés à échéance
- régularisation d'adaptation de lignes ou transports scolaires mises en œuvre au cours de l'année scolaire 2019-2020 pour essentiellement pallier des surcharges constatées
- mise en place de renforts sur les circuits scolaires 42 et 72 entre le 4 novembre 2019 et le 13 mars 2020
 - mise en place d'un service supplémentaire sur la ligne BHNS à 7H35 entre le 3 février et le 14 mars 2020
 - Circuit 28 : régularisation de la desserte de l'arrêt Le Porry sur la période du 2 mars au 4 juillet 2020.
- report du prolongement de l'itinéraire de la ligne 14 jusqu'au quartier de Mauran sur la commune de Berre l'Etang prévu à l'avenant 9 pour l'année 2020
- arrêt de l'expérimentation d'une desserte en TAD les dimanches et jours fériés dans le secteur de Berre Rognac prévue à l'avenant 9 compte tenu de la très faible fréquentation enregistrée.

L'impact financier global de l'ensemble de ces adaptations se traduit par une économie de 136 393,82 € se décomposant comme suit :

- 33 117 € pour les adaptations d'offre
- 19 637 € pour les régularisations
- 83 639,82 € pour le report du prolongement de la ligne 14 et l'arrêt de l'expérimentation d'une desserte en TAD les dimanches et jours fériés dans le secteur de Berre Rognac

2. Rationalisation de l'offre de transport

Afin d'adapter l'offre de transport à la demande, il est proposé les mesures suivantes :

- réduction de l'offre en période de petites vacances scolaire pendant lesquelles la fréquentation diminue notablement. Cela se traduit dans les fiches horaires par l'instauration de 3 périodes de fonctionnement : période scolaire, petites vacances scolaire et été.
- suppression de services de soirée peu fréquentés.
- Adaptation de la fréquence à la fréquentation

Le détail de ces mesures est le suivant :

- Ligne 1 : instauration d'une période de fonctionnement « petites vacances scolaires »
- Ligne 2: mise en place d'un TAD le samedi en remplacement des services réguliers ;
- Ligne 4: réduction de la fréquence des services : passage toutes les 20 mn au lieu de 15 mn et réduction de la fréquence le lundi (30 mn au lieu de 15 mn) ;
- Ligne 5 : instauration d'une période de fonctionnement « petites vacances scolaires »
- Ligne 7 : instauration d'une période fonctionnement « petites vacances scolaires »
- Ligne 9 : réduction de la fréquence des services avec un passage à 30 mn au lieu de 20 mn et suppression du dernier départ du soir ;
- Ligne 10: instauration d'une période fonctionnement « petites vacances scolaires » et suppression du dernier départ du soir ;
- Ligne 12: instauration d'une période fonctionnement « petites vacances scolaires »

L'économie générée par ces mesures est de 107 151 € pour la période de septembre à décembre 2020.

3. Impact financier de la pandémie

L'impact financier de la crise sanitaire due au Coronavirus sera examiné dans le cadre d'un prochain avenant ou protocole.

En ce qui concerne l'engagement sur les recettes pour la période allant du 24 juillet au 31 décembre 2020, étant donné que les conséquences de la crise sanitaire sur la fréquentation et les recettes du réseau perdurent et ne sont à ce jour pas stabilisées, les parties conviennent de se revoir pour ajuster l'engagement de recettes du délégataire sur la période.

Le montant théorique Rf de l'avenant 9 est ainsi renseigné pour l'application de la formule $Df - Rf = Cf$. Il sera modifié une fois que l'engagement de recettes aura été défini entre les parties.

4 Droit de retrait exercé par les conducteurs en décembre 2019

Suite au droit de retrait exercé par les conducteurs au mois de décembre 2019, un certain nombre de mesures a été mis en place afin d'apaiser le climat social et sécuriser le réseau.

Ainsi, il est intégré dans l'avenant, la pose de vitres de protection sur les 15 véhicules de la ligne Zenibus.

Cet investissement est de 53 925€HT. La dotation aux amortissements correspondante est intégrée dans Df et la grille de décomposition des coûts de l'annexe 5.

Le montant correspondant à la pose est intégré à la Df 2020 soit 4 800 € HT.

Par ailleurs, afin d'apaiser durablement le réseau, la Métropole finance un renfort des équipes de contrôle à hauteur de 1,5 postes supplémentaires de vérificateurs à partir du 1er septembre 2020.

La valorisation de ces 1,5 postes s'élève à 25 815€ pour l'année 2020. Ce montant est intégré à la Df 2020

5 – Entretien et maintenance des équipements du réseau

L'avenant 10 intègre les dispositions suivantes : concernant l'entretien et la maintenance des équipements du réseau

- **Distributeur automatique de titres (DAT)**
2 distributeurs ont été installés à Pierre Plantée et Parc Camoin. Les recettes du réseau seront collectées par la société Mobilink qui reversera le montant de ces recettes à Autobus de l'Étang chaque mois. Un avenant au contrat entre Mobilink et Autobus de l'Étang intègre cette organisation.
- **Sanisettes**
Des travaux de remise en état des sanisettes Square de Gaulle ont été entrepris par le Délégué et une sanisette a été déplacée aux Barjaquets pour un montant total de 2 163€HT.
- **Maintenance des bornes d'information voyageurs et du système embarqué de priorité aux feux »**
Modification du bordereau des prix du contrat du prestataire Lumiplan

6 – Prolongation de la convention de DSP

Le présent avenant n°10 acte la prolongation du contrat de DSP jusqu'au lundi 5 juillet 2021 inclus rendue nécessaire compte tenu de la crise sanitaire et du retard de la procédure de renouvellement du contrat. Cet avenant en détermine les modalités financières sur :

- le parc de véhicule, la grille 1 est mise à jour pour intégrer la prolongation du contrat
- les coûts de maintenance, compte tenu du vieillissement des véhicules standard, le remplacement de 3 moteurs et 2 boîtes de vitesses sont intégrés. Une réfaction du délégué à l'autorité concédante sera opérée si tout ou partie de ces réparations n'ont pas lieu
- le budget marketing est fixé à 112 425 € HT. Une réfaction financière sera opérée en cas d'écart entre le budget prévisionnel et la dépense réelle.
- l'engagement de recettes est maintenu compte tenu de l'incertitude du niveau de fréquentation liée à la crise sanitaire, les parties conviennent de se revoir.

7– Modification des paramètres financiers de la convention

Compensation des titres métropolitain :

En application de l'avenant 7 à la convention de DSP, le montant des compensations est ajusté sur la base des données réelles du nombre d'élèves inscrits pour l'année scolaire 2019/2020. Le montant de la compensation s'élève à 999 818,18 € HT soit 1 099 800 € TTC comparé aux 742 866 € HT de l'avenant 7 soit un écart de 256 952,18 € HT à compensé.

Les différentes modifications exposées ci-dessus conduisent à redéfinir les paramètres financiers de la convention de DSP.

L'évolution des termes Rf (recette de référence y compris TAD), Df (coût de production du réseau) et Cf (contribution financière) de la convention de DSP du 26 décembre 2012 est ainsi la suivante (en valeur 1er juillet 2012, y compris TAD).

Année	Df	Rf y/c compensation tarifaire pass scolaire	Cf = Df – Rf	Pour mémoire CF avenant 9
2020	19 138 835	2 190 565	16 948 270	17 357 176
2021	10 143 253	1 113 609	9 029 643	

Le montant cumulé des avenants 1 à 10 génère une incidence financière de la Dépense Forfaitaire Df de 13,62 % par rapport au montant initial de la convention.

La dépense forfaitaire en année pleine est diminuée de 94 826 € (- 0,49 %) euros pour 2020 par rapport à 2019

La contribution financière passe de 122 205 273 € euros à 139 379 414 euros soit 14,2 % d'augmentation par rapport à la convention initiale.

La Commission de délégation de service public de la Métropole Aix Marseille Provence, consultée sur cet avenant qui induit une augmentation du montant de la DSP de plus de 5%, réunie lors de sa séance du a émis un avis sur la passation de l'avenant.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République
- La délibération n°2012/595 approuvée le 20 décembre 2012 par les membres du SMITEEB, intégré à la Métropole depuis le 1er avril 2016, portant signature d'une convention de Délégation de Service Public avec la société des Autobus Bus de l'Etang pour une durée de 8 ans à compter du 1er janvier 2013 ;
- L'avenant n° 1 approuvé le 20 décembre 2013 par délibération n° 2013/647 qui intègre les différents ajustements liés à la mise en place de la nouvelle convention de Délégation de Service Public ainsi que les modifications apportées à l'offre de transport du 1er septembre 2013 ;

- L'avenant n° 2, approuvé le 26 février 2015 par délibération n° 2015/735 qui intègre les modifications et ajustements du réseau mis en place en septembre 2014, l'intégration de doublages scolaires assurant la desserte des établissements de diverses communes du SMITEEB; la modification de la grille tarifaire, la modification du barème des infractions, ainsi que la réalisation d'une interface informatique ;
- L'avenant n° 3 approuvé le 14 décembre 2015 par délibération n°2015/774 qui intègre essentiellement les modifications liées à la mise en place du BHNS le 29 août 2016
- L'avenant n° 4 approuvé le 30 juin 2016 par délibération n° TRA 005-601/16/CM qui entérine notamment la mise en place d'un TAD PMR sur le réseau des Bus de l'Etang ainsi que d'autres modifications des lignes régulières et circuits scolaires ;
- L'avenant n° 5 approuvé le 18 mai 2017 par délibération n° TRA 009-2065/17/CM qui entérine notamment la modification du fonctionnement du Zenibus, l'ajustements divers sur les lignes urbaines et circuits scolaires existants, l'acquisition de matériels complémentaires au SAEIV et aux terminaux de paiement sans contact mis en place dans les véhicules Zenibus, la mise à jour du budget marketing et prise en compte des nouveaux horaires de l'agence commerciale de Pierre Plantée ;
- L'avenant n° 6 approuvé le 28 juin 2018 par délibération n° TRA 014-4156/18/CM qui intègre l'adaptation de l'offre de transport suite à l'analyse de la fréquentation en 2017 et des résultats de l'enquête Origine/Destination de février 2018, les compensations financières liées à l'extension de validité sur le réseau Les Bus de l'Etang des titres Pass XL du réseau RTM et abonnements mensuel et annuel Pays d'Aix Mobilité et Aix en Bus, la mise en place du Pass Intégral par la métropole Aix Marseille Provence et enfin le remboursement des dépenses engagées pour la mise à jour des documents d'information et découpages des véhicules au logo métropolitain ;
- L'avenant n° 7 approuvé le 28 décembre 2018 par délibération n° TRA 026-5116 intègre d'une part, les modalités prévisionnelle de compensation de la perte financière liée à la mise en place du Pass scolaire métropolitain à la rentrée scolaire 2018, et d'autre part, le remboursement des dépenses occasionnées par le déploiement de la marque « La Métropole Mobilité » ainsi que la mise à jour des indices de la formule d'indexation ;
- L'avenant 8 approuvé le 29 mars 2019 intègre des adaptations diverses des lignes régulières, du Chronopro et des lignes scolaires, des adaptations au fonctionnement des transports à la demande ICIBUS et ICIBIUS + réservés aux Personnes à Mobilité réduite. Il intègre également des dépenses supplémentaires concernant d'une part, la mise en place d'un agent de sécurité à la gare routière de Vitrolles au cours des mois décembre 2018 et janvier 2019 et d'autres part, des achats de supports d'information nécessaires à l'affichage des horaires dans les poteaux d'arrêt et les abribus. Cet avenant prend également en compte une régularisation du calcul du taux, de le CVAE pour les années 2014 et 2015 et la prise en compte dans le calcul du coût du réseau l'incidence de l'évolution du taux de remboursement de la TICPE et il autorise le délégataire à utiliser la base de données des clients du Réseau conformément au Règlement Général sur la Protection des Données
- L'avenant 9 approuvé le 19 décembre 2020 intègre des adaptations et modifications d'itinéraires de lignes régulières et scolaires, la prise en charge par le délégataire de la gestion et la maintenance des systèmes et équipement du BHNS (système de priorité aux feux, maintenance des bornes d'information voyageurs), une modification du référentiel qualité et des adaptations financières concernant les recettes liées à la convention passée entre Département des

Bouches du Rhône et la Métropole Aix Marseille Provence relatives à l'aide à destination des bénéficiaires du RSA, l'adaptation de la formule d'indexation de la convention

- L'avis de la Commission de Délégation de Service Public.
- La lettre de saisine de la Présidente de la Métropole ;
- L'avis du Conseil de Territoire Marseille Provence
- L'avis du Conseil de Territoire du Pays d'Aix
- L'avis du Conseil de Territoire du Pays Salonais

Où le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Qu'en date du 20 décembre 2012 les membres du Syndicat Mixte des Transports de l'Est de l'Etang de Berre, intégré à la Métropole depuis le 1^{er} avril 2016, ont approuvé la convention de Délégation de Service Public avec la société des Autobus de l'Etang pour une durée de 8 ans à compter du 1^{er} janvier 2013 ;
- Que cette convention a fait l'objet de 9 avenants intégrant différents ajustements et modifications de l'offre de transport et de la grille tarifaire respectivement en décembre 2013, en février, en décembre 2015, en juin 2016, mai 2017, juin, décembre 2018 et décembre 2019 ;
- Qu'il est nécessaire d'approuver l'avenant n°10 afin de redéfinir les paramètres financiers de la convention de Délégation de Service Public.

Délibère

Article 1 :

Est approuvé, l'avenant n° 10 ci-annexé à la convention de délégation de service public passée avec la société des Autobus de l'Etang.

Article 2 :

Madame la Présidente de la Métropole ou son représentant, est autorisé à signer cet avenant.

Article 3 :

Les crédits nécessaires seront inscrits au budget Annexe Transports et suivants de la Métropole Aix-Marseille-Provence : sous-politique C210 – Nature 611 – Chapitre 011

Pour enrôlement,
Le Vice-Président Délégué
Transports et Mobilité Durable

Henri PONS

NOTE DE VISA

Numéro d'enregistrement de GEDELIB : 16689

Direction : STMOB

OBJET :

APPROBATION DE L'AVENANT N° 10 À LA CONVENTION DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU RÉSEAU DES BUS DE L'ETANG DE LA MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE PASSÉE AVEC LA SOCIÉTÉ DES AUTOBUS DE L'ETANG

L'avenant n° 10 à la convention de DSP avec la société des Autobus de l'Etang prévoit les modifications suivantes :

- Régularisation de modifications intervenues sur les lignes régulières et les circuits scolaires
- Réfaction financière suite à des reports et arrêts de services
- Aménagements d'offre à compter de la rentrée scolaire de septembre 2020
- Mesures mises en place suite au droit de retrait de décembre 2019
- Travaux entrepris sur les équipements du réseau
- La modification du référentiel qualité
- Révision de la compensation des titres métropolitains
- Prolongation du contrat du 1^{er} janvier au 5 juillet 2021

Incidence financière :

Ajustement d'itinéraires sur les lignes régulières et scolaires : - 33 117 € HT)

- Régularisation: -19 637€ HT
- Réfaction financière:- 83 639,82 € HT
- Aménagements de l'offre: - 107 151K € HT
- droit de retrait: 30 615 € HT
- Révision de la compensation des titres métropolitains pour l'année scolaire 2019 – 2020 : 256 952 € HT
- Prolongation du contrat : Contribution financière forfaitaire 9 029 643 € HT

Co-financement :

Sans objet

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC



**CONVENTION D'EXPLOITATION ET DE GESTION DU
RÉSEAU DE TRANSPORT PUBLIC
LES BUS DE L'ETANG**

AVENANT 10

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La Métropole Aix Marseille Provence, représentée par sa Présidente, Madame Martine VASSAL, agissant en vertu de la délibération n° [.....] du conseil métropolitain en date du,

Ci-après dénommée "l'Autorité Organisatrice",

D'une part,

ET

La Société Autobus de l'Étang, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé 37 rue d'Athènes - 13742 VITROLLES, inscrite au Registre du Commerce des Sociétés de Salon de Provence sous le numéro 538 729 534, représentée par Monsieur Sylvain JOANNON, Président,

Ci-après dénommée « le Délégué »,

D'autre part,

PREAMBULE

Le présent avenant a pour objet de tirer les implications des modifications suivantes intervenues sur le réseau les Bus de l'étang :

- Régularisation de modifications intervenues sur les lignes régulières et les circuits scolaires ;
- Réfaction financière suite à des report et arrêts de services ;
- Aménagements d'offre à compter de la rentrée scolaire de septembre 2020 suite à la crise sanitaire ;
- Mesures mises en place suite au droit de retrait de décembre 2019 ;
- Prolongation du contrat ;
- Travaux entrepris sur les équipements du réseau et réfaction financière liée à la non mise en place du technicien de maintenance ;
- Ajustement du référentiel qualité.

Les incidences financières relatives au coût de production sont redéfinies en fonction des nouveaux éléments apportés.

En conséquence et après avis de la commission de DSP réunie le, il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 – OFFRE DE SERVICE

1.1. Ajustement d'itinéraires sur les lignes régulières et les circuits scolaires

Lignes régulières :

Les aménagements suivants sont mis en place le 24 août 2020 et intégrés dans le présent avenant :

- Ligne 7 : la ligne est restructurée pour permettre la desserte du sud de la route de Marseille pour mieux répondre aux attentes des riverains ;
- Ligne 10 : l'itinéraire est ajusté afin de desservir le nouveau quartier du Lion.

Incidence financière : -10 719 € HT.

Circuits scolaires :

- Les 2 circuits scolaires d'élèves élémentaires suivants dont les marchés sont arrivés à échéance sont intégrés au contrat de DSP à compter du 1^{er} septembre 2020 :
Circuit C1-1 sur la commune de Gignac la Nerthe, renommé circuit 55 ;
Circuit C5-1 sur la commune des Pennes Mirabeau, renommé circuit 75b.
- Circuit 27 : le nouvel itinéraire de la ligne 10 permet la suppression du circuit 27 à compter du 1^{er} septembre 2020
- Circuit 28 : à compter du 2 mars 2020, intégration de la desserte de l'arrêt Le Porry à Vitrolles pour pallier la restructuration de la ligne 10

Incidence financière : -22 398€HT.

1.2. Régularisation

Le présent avenant intègre la régularisation des services suivants :

- Renfort de véhicule sur la ligne Zenibus à 7h35, mis en place entre le 3 février et le 14 mars 2020, pour pallier des surcharges de fréquentation.

Incidence financière : 1 856€HT.

Circuit28 : régularisation de la desserte de l'arrêt Le Porry à Vitrolles sur la période du 2 mars au 4 juillet 2020.

Incidence financière : -24 494€HT.

Circuits 42/72 : régularisation du renfort mis en place entre le 4 novembre 2019 et le 13 mars 2020.

Incidence financière : 3 001€HT.

1.3. Réfaction financière

Le présent avenant intègre la régularisation financière sous forme de réfaction des services suivants, reportés ou arrêtés :

- Ligne 14 + circuit scolaire 96 : le nouvel itinéraire de la ligne proposé et chiffré dans l'avenant 9 – article 1.1.1 – est reporté. Il convient par conséquent d'effectuer la réfaction du montant correspondant soit 57 067 €HT.
- Transport à la demande secteur Berre l'étang et Rognac – Dimanches et jours fériés :
Le présent avenant acte la fin de l'expérimentation du TAD sur les communes de Berre et Rognac, les dimanches et les jours fériés, mise en place du 12 janvier au 15 mars 2020.
Le coût annuel de ce service qui a été intégré dans l'avenant 9 est de 31 887,38€ HT ; le montant de la réfaction est calculé sur 10/12° soit 26 572,82€HT.

1.4. Rationalisation de l'offre de transport

Afin d'adapter l'offre à la demande, il est proposé de mettre en place une réduction de l'offre en période de petites vacances scolaires pendant lesquelles la fréquentation diminue notablement, une suppression de quelques services de soirée peu fréquentés et une adaptation de la fréquence. Les différentes mesures sont détaillées ci-après :

- Ligne 1 : instauration d'une période de fonctionnement « petites vacances scolaires (PVS) » = « grandes vacances (GVS) » ;
- Ligne 2: mise en place d'un TAD le samedi en remplacement des services réguliers ;
- Ligne 4: réduction de la fréquence des services : passage toutes les 20 mn au lieu de 15 mn et réduction de la fréquence le lundi (30 mn au lieu de 15 mn) ;
- Ligne 5 : instauration d'une période de fonctionnement : PVS = GVS ;
- Ligne 7 : instauration d'une période de fonctionnement : PVS = GVS ;
- Ligne 9 : réduction de la fréquence des services avec un passage à 30 mn au lieu de 20 mn et suppression du dernier départ du soir ;
- Ligne 10: instauration d'une période de fonctionnement : PVS = GVS et suppression du dernier départ du soir ;
- Ligne 12: instauration d'une période de fonctionnement : PVS = GVS.

L'économie ainsi générée est de -107 151K€ sur la période septembre-décembre 2020; ce montant est intégré à la Df 2020.

2 – IMPACT PANDEMIE CORONAVIRUS

L'impact financier de la crise sanitaire due au Coronavirus sera examiné dans le cadre d'un prochain avenant ou du protocole de sortie de fin de DSP.

En ce qui concerne l'engagement sur les recettes pour la période allant du 24 juillet au 31 décembre 2020, étant donné que les conséquences de la crise sanitaire sur la fréquentation et les recettes du réseau perdurent et ne sont à ce jour pas stabilisées, les parties conviennent de se revoir pour ajuster l'engagement de recettes du délégataire sur la période.

Le montant théorique Rf de l'avenant 9 est ainsi renseigné pour l'application de la formule $Df - Rf = Cf$. Il sera modifié une fois que l'engagement de recettes aura été défini entre les parties.

3 - DROIT DE RETRAIT

Suite au droit de retrait exercé par les conducteurs au mois de décembre 2019, un certain nombre de mesures a été mis en place afin d'apaiser le climat social et sécuriser le réseau.

Ainsi, il est intégré dans l'avenant, la pose de vitres de protection sur les 15 véhicules de la ligne Zenibus. Cet investissement est de 53 925€HT. La dotation aux amortissements correspondante est intégrée dans Df et la grille de décomposition des coûts de l'annexe 5.

Le montant correspondant à la pose est intégré à la Df 2020 soit 4 800€HT.

Par ailleurs, afin d'apaiser durablement le réseau, la Métropole finance un renfort des équipes de contrôle à hauteur de 1,5 postes supplémentaires de vérificateurs à partir du 1^{er} septembre 2020.

La valorisation de ces 1,5 postes s'élève à 25 815€ pour l'année 2020 (montant intégré à la Df 2020).

4 - ENTRETIEN / MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DU RESEAU

4.1. Maintenance BIV et système embarqué « feux »

Il convient de remplacer l'annexe 24-9 de l'avenant 9 relative au contrat de maintenance car celui-ci a été mis au nom de la Métropole au lieu d'Autobus de l'Étang. Le Bordereau des prix du contrat a également été mis à jour (sans incidence sur la Cf).

L'annexe 24-10 en date du 1^{er} janvier 2020 annule et remplace l'annexe 24-9.

4.2. DAT

2 DAT vont être installés à Pierre Plantée et Parc Camoin. Les recettes du réseau sont collectées par la société Mobilink qui reversera le montant de ces recettes à Autobus de l'Étang chaque mois. Un avenant au contrat entre Mobilink et Autobus de l'Étang intègre cette organisation.

4.3. Sanisettes

Des travaux de remise en état des sanisettes Square de Gaulle ont été entrepris et une sanisette a été déplacée aux Barjaquets pour un montant total de 2 163€HT.

5 – PROLONGATION DU CONTRAT DE DSP

Compte tenu de la crise sanitaire, le calendrier de la procédure relative au renouvellement du contrat a dû être décalé. Par conséquent un avenant prolongeant le contrat a été rendu nécessaire.

Le présent avenant acte la prolongation du contrat jusqu'au lundi 5 juillet 2021 inclus.

Dans ce cadre il a été convenu :

5.1. Parc de véhicules

Le plan de renouvellement du parc figurant en grille 1 est mis à jour pour intégrer la prolongation du contrat.

5.2. Coûts de maintenance

Par ailleurs, compte tenu du vieillissement des véhicules standards, il est convenu d'intégrer le remplacement de 3 moteurs et 2 boîtes de vitesse.

Une réfaction financière du Délégué à l'Autorité organisatrice pourra être opérée dans le cas où tout ou partie de ces réparations n'ait pas lieu.

La grille 2 de l'annexe 5 intègre ces coûts supplémentaires à hauteur de :

- 15k€HT par moteur ;
- 4,5k€ HT par boîte de vitesse.

5.3. Budget marketing

Le budget marketing et qualité sur la période est fixé à 112 425€ €HT.

Une réfaction financière du Délégué à l'Autorité organisatrice pourra être opérée en cas d'écart entre le budget prévisionnel et le budget réellement dépensé.

5.4. Engagement sur les recettes

Compte tenu de l'incertitude qui pèse sur le niveau de fréquentation du réseau du fait de la crise sanitaire, et du recul insuffisant quant à la durée de l'impact de cette crise, les parties conviennent de se revoir avant la fin de l'année 2020 pour fixer le montant et les modalités de l'engagement sur les recettes du Délégué sur la période du 1^{er} janvier au 5 juillet 2021.

Le montant théorique Rf sera défini entre les parties selon les mêmes modalités que celles précisées dans l'article 2.

ARTICLE 6 – REFERENTIEL QUALITE

L'annexe 7 intègre les modifications du Référentiel qualité mises en place à compter du 1^{er} janvier 2020 suivantes :

- Remplacement de l'enquête Non clients par une étude Transamo relative à l'analyse des temps de parcours Zenibus telle que celle déjà effectuée en 2019 ;
- Modification du système de mesure du critère « Qualité de réponse aux réclamations » supprimant la mesure par questionnaire automatique transmis par mail de mesures au profit de la mesure par téléphone après réponse au client.

ARTICLE 7 – MODIFICATION DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE Cf

7.1. Modification du coût de production du réseau Df

En application des dispositions prévues à l'article 29.1.2. de la Convention de DSP du 01/01/2013, il est procédé à la modification du coût de production du réseau.

7.2. Compensation des Titres Métropolitains

- Pass Scolaires
En application des dispositions prévues à l'article 1 de l'avenant 7 à la Convention de DSP, il est procédé à la revoiture des compensations scolaires.
Le montant des compensations est ajusté sur la base des données réelles du nombre d'élèves inscrits pour l'année scolaire 2019/2020 soit :
 - 6348 élèves à 170 € TTC
 - 172 élèves à 120 € TTCSoit 1 099 800 € TTC ou 999 818,18 € HT comparé aux 742 866€ HT de l'avenant 7 ce qui représente un écart de 256 952,18 € HT à régulariser pour l'année scolaire 2019/2020.
- Pass Integral et Pass Etudiants
Suite au lancement par la Métropole des abonnements Pass Integral, le 1^{er} septembre 2018, et Pass Étudiant, vendu à partir du 1^{er} juillet 2019, les parties conviennent de mettre en place une chambre de compensation avec effet rétroactif qui permettra de définir les modalités de compensation de ces titres pour le délégataire. Ceci fera l'objet du prochain avenant.

7.3. Modification de la contribution financière forfaitaire Cf

Le récapitulatif du coût d'exploitation annuel et la contribution financière forfaitaire de l'article 28 de la Convention de DSP sont modifiés en conséquence.

La nouvelle valeur de la contribution financière forfaitaire s'établit selon le tableau suivant (valeur au 01/07/2012); elle remplace la valeur prise en compte dans l'avenant 9.

L'évolution des termes Rf, Df et Cf est la suivante (en valeur 1^{er} juillet 2012, y compris TAD) :

Euros HT

Année	Df	Rf yc compensations Pass Scolaires	Cf = Df – Rf	Pour mémoire CF avenant 9
2020	19 138 835	2 190 565	16 948 270	17 357 176
2021	10 143 253	1 113 609	9 029 643	-

ARTICLE 8 – PRISE D’EFFET

Le présent avenant prend effet le

L'ensemble des clauses et annexes de la Convention de DSP non modifiées par le présent avenant restent valables.

Les annexes suivantes sont mises à jour en conséquence :

- *Annexe 5 Grilles décomposition des coûts*
- *Annexe 7 Qualité*
- *Annexe 19 Inventaires*
- *Annexe 24 Prix prestations Lumiplan*

Fait à Vitrolles,
Le

L’Autorité Organisatrice :

Pour le Président et par Délégation
Le Vice-Président

Le Délégué :

Sylvain JOANNON
Président des Autobus de l’Étang

Soit Cf totale pour avenant 10

	2020	2021
Df	19 138 835	10 143 253
Rf	2 190 565	1 113 609
Cf	16 948 270	9 029 643

Compensations € HT 880 864 448 798

GRILLE N° 2 - COÛTS DE ROULAGE

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

	Standard urbain	Bus moyenne capacité	Car scolaire	Minibus 10 à 30 places	Minibus 10 à 30 places	voiture moins de 9 places	Observations
Nb de véhicules	16,0	15,0	0,0	4,0	0,0	5,0	
Kilométrage total annuel réalisé	975 655	749 276	-	158 472	-	174 000	
Energie	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	
Consommation retenue (L/100 km)	39,69	39,19	42,30	14,27	0,00	10,97	
Coût du litre de gazole retenu	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	
Coût du carburant net de TIPP	354 960,47	269 169,22	-	20 725,04	-	17 497,04	
pm. montant de la TIPP	- 83 492,78	- 63 313,20	-	- 4 874,88	-	- 4 115,60	
Lubrifiants	14 375,72	7 492,76	-	871,60	-	957,00	
Pneumatiques	18 209,24	20 979,72	-	1 901,67	-	2 088,00	
Entretien des matériels							
pièces de rechange	94 925,80	78 574,05	-	4 421,91	-	4 855,18	
main d'oeuvre effectif ETC	-	-	-	-	-	-	
salaires brut	82 515,38	63 748,90	-	-	-	-	
charges sociales	40 769,86	31 874,45	-	-	-	-	
- dont allègements bas salaires	-	-	-	-	-	-	
charges fiscales	-	-	-	-	-	-	
autres charges (dont tenue du personnel)	7 319,45	5 722,45	-	-	-	-	
à déduire : indemnités journalières de SS	-	-	-	-	-	-	
sous-traitance	194 008,82	157 148,11	-	7 196,31	-	9 710,36	
total entretien	419 539,32	337 067,96	-	11 618,22	-	14 565,54	
lavage	18 258,33	15 527,57	-	147,07	-	161,48	
TOTAL /an	825 343 €	650 237 €	- €	35 264 €	- €	35 269 €	
soit un coût / Km	0,846 €	0,868 €		0,223 €		0,203 €	

10) Coût utilisé pour les frais kilométriques dans la grille de coût n°3 pour le réseau 4 en 2020

pondération du coût kilométrique de chaque véhicule en fonction du kilométrage parcouru = coût de roulage kilométrique pondéré

Compléter uniquement la colonne kilomètres par type de véhicule

	Coût/km	Kilomètres	Coût	Coût roulage pondéré/km
Standard urbain	0,846 €	975 655	825 343 €	
Bus moyenne capacité	0,868 €	749 276	650 237 €	
Car ou bus scolaire	- €	0	- €	
Minibus 20 à 30 places	0,223 €	158 472	35 264 €	
Minibus 11 à 20 places	- €	0	- €	
TOTAL		1 883 403	1 510 844 €	0,80 €

Nota : Les coûts seront indexés à l'aide de la formule d'indexation

GRILLE N° 2 - COÛTS DE ROULAGE

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

975 655,04	761 329,78	-	158 472,42	#####
172 103,77	131 363,03	-	10 093,55	8 825,19

	Standard urbain	Bus moyenne capacité	Car scolaire	Minibus 10 à 30 places	Minibus 10 à 30 places	voiture moins de 9 places	Observations
Nb de véhicules	16,0	15,0	0,0	4,0	0,0	5,0	
Kilométrage total annuel réalisé	536 945	395 660	-	81 160	-	88 668	
Energie	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	
Consommation retenue (L/100 km)	39,69	39,19	42,30	14,27	0,00	10,97	
Coût du litre de gazole retenu	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	1,1322 €	
Coût du carburant net de TIPP	195 350,13	142 136,46	-	10 614,06	- €	8 916,30	
pm. montant de la TIPP	- 45 949,69	- 33 432,93	-	- 2 496,61	- €	- 2 097,27	
Lubrifiants	7 911,58	3 956,60	-	446,38	- €	487,68	
Pneumatiques	10 021,33	11 078,47	-	973,91	- €	1 064,02	
Entretien des matériels							
pièces de rechange dont moteurs et boîte	52 241,78	95 491,51	-	2 264,62	- €	2 474,15	
main d'oeuvre effectif ETC	-	-	-	-	- €	-	
salaires brut	44 080,33	33 663,00	-	-	- €	-	
charges sociales	22 437,42	16 831,50	-	-	- €	-	
- dont allègements bas salaires	-	-	-	-	- €	-	
charges fiscales	-	-	-	-	- €	-	
autres charges (dont tenue du personnel)	4 028,21	3 021,78	-	-	- €	-	
à déduire : indemnités journalières de SS	-	-	-	-	- €	-	
sous-traitance	108 102,91	82 983,02	-	3 685,25	- €	4 948,29	
total entretien	230 890,67	231 990,81	-	5 949,87	- €	7 422,44	
lavage	10 048,35	8 199,43	-	75,32	- €	82,29	
TOTAL /an	454 222 €	397 362 €	- €	18 060 €	- €	17 973 €	
soit un coût / Km	0,846 €	1,004 €		0,223 €		0,203 €	

10) Coût utilisé pour les frais kilométriques dans la grille de coût n°3 pour le réseau 4 en 2020

pondération du coût kilométrique de chaque véhicule en fonction du kilométrage parcouru = coût de roulage kilométrique pondéré

Compléter uniquement la colonne kilomètres par type de véhicule

	Coût/km	Kilomètres	Coût	Coût roulage pondéré/km
Standard urbain	0,846 €	536 945	454 222 €	
Bus moyenne capacité	0,868 €	395 660	397 362 €	
Car ou bus scolaire	- €	0	- €	
Minibus 20 à 30 places	0,223 €	81 160	18 060 €	
Minibus 11 à 20 places	- €	0	- €	
TOTAL		1 013 765	869 643 €	0,8578 €

Nota : Les coûts seront indexés à l'aide de la formule d'indexation

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COÛTS D'EXPLOITATION

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

		Réseau n°4						
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE		2 017	2 018	2 019	2020 avenant 9	2020 avenant 10	2021 avenant 10	
Service réalisé par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne		1 719 932	1 741 306	1 779 198	1 779 198	1 767 144	952 025	
Nombre de kilomètres haut le pied		111 652	105 192	106 829	106 829	106 829	56 696	
Nombre de kilomètres techniques		9 158	9 232	9 430	9 430	9 430	5 044	
TOTAL kilomètres		1 840 742	1 855 731	1 895 457	1 895 457	1 883 403	1 013 764	
							-	
Nombre de véhicules								
en ligne		28	30	30	30	30	30	
réserve		6	7	7	7	7	7	
TOTAL Véhicules		34	37	37	37	37	37	
							-	
Services scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne		6 114	4 076				-	
Nombre de kilomètres haut le pied		10 835	7 224				-	
Nombre de kilomètres techniques		85	56				-	
TOTAL kilomètres		17 034	11 356	-	-	-	-	
							-	
Nombre de véhicules								
en ligne		1	-	-	-	-	-	
réserve		-	-	-	-	-	-	
TOTAL Véhicules		1	-	-	-	-	-	
							-	
TOTAL DÉLÉGATAIRE								
Nombre de kilomètres en ligne		1 726 046	1 745 382	1 779 198	1 779 198	1 767 144	952 025	
Nombre de kilomètres haut le pied		122 487	112 415	106 829	106 829	106 829	56 696	
Nombre de kilomètres techniques		9 243	9 289	9 430	9 430	9 430	5 044	
TOTAL kilomètres		1 857 776	1 867 087	1 895 457	1 895 457	1 883 403	1 013 764	
							0	
Nombre total de véhicules								
en ligne		29	30	30	30	30	30	
réserve		6	7	7	7	7	7	
TOTAL Véhicules		35	37	37	37	37	37	
							-	
							-	
Service sous traité par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne		1 575 261	1 557 662	1 470 640	1 506 030	1 428 332	734 313	
Nombre de kilomètres haut le pied		138 192	137 940	138 557	142 615	142 615	65 647	
Nombre de kilomètres techniques		8 567	8 478	8 046	8 243	8 243	4 000	
TOTAL kilomètres		1 722 021	1 704 080	1 617 242	1 656 888	1 579 190	803 960	
							-	
Nombre de véhicules								
en ligne		23,00	23,00	23,00	23,00	23,00	23,00	
réserve		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
TOTAL Véhicules		27,00	27,00	27,00	27,00	27,00	27,00	
							-	
							-	
Services scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne		341 744	348 769	348 828	366 572	348 867	224 659	
Nombre de kilomètres haut le pied		280 480	287 362	315 634	284 293	284 293	173 155	
Nombre de kilomètres techniques		3 111	3 181	3 322	3 254	3 254	2 035	
TOTAL kilomètres		625 335	639 311	667 784	654 120	636 415	399 849	
							-	
Nombre de véhicules								
en ligne		41,30	42,30	41,41	41,41	41,41	41,41	
réserve		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
TOTAL Véhicules		45,30	46,30	45,41	45,41	45,41	45,41	
							-	
TOTAL SOUS TRAITANTS								
Nombre de kilomètres en ligne		1 917 005	1 906 431	1 819 468	1 872 602	1 777 199	958 973	
Nombre de kilomètres haut le pied		418 672	425 301	454 191	426 909	426 909	247 952	
Nombre de kilomètres techniques		11 678	11 659	11 368	11 498	11 021	6 035	
TOTAL kilomètres		2 347 356	2 343 391	2 285 027	2 311 008	2 215 605	1 203 809	
							-	

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COÛTS D'EXPLOITATION

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

		Réseau n°4					
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE		2 017	2 018	2 019	2020 avenant 9	2020 avenant 10	2021 avenant 10
Nombre de véhicules							-
en ligne		64,30	65,30	64,41	64,41	64,41	64,41
réserve		8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
TOTAL Véhicules		72,30	73,30	72,41	72,41	72,41	72,41
ENSEMBLE DU RESEAU							-
Nombre de kilomètres en ligne		3 643 051	3 651 813	3 598 666	3 651 800	3 544 343	1 910 997
Nombre de kilomètres haut le pied		541 159	537 717	561 019	533 737	533 737	304 648
Nombre de kilomètres techniques		20 921	20 948	20 798	20 928	20 390	11 078
TOTAL kilomètres		4 205 131	4 210 477	4 180 484	4 206 465	4 099 008	2 217 573
Nombre de véhicules							-
en ligne		93,30	95,30	94,41	94,41	94,41	94,41
réserve		14,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
TOTAL Véhicules		107,30	110,30	109,41	109,41	109,41	109,41
Décomposition des HEURES DE CONDUCTEURS							-
Nombre d'heures de conduite en ligne		75 914	76 595	76 796	76 527	76 017	35 169
Nombre d'heures de conduite en haut le pied		3 856	3 644	3 498	3 498	3 498	1 922
Nombre d'heures productives / conducteur / an		1 036	1 029	1 008	1 006	1 005	1 006
Nombre annuel d'heures de battement		249	249	249	249	249	249
Nombre annuel d'heures de de prises et fin de service		88	88	88	88	88	88
Nombre d'heures improductives/conducteur/an		447	447	447	447	447	447
TOTAL HEURES PAYEES / AN / CONDUCTEUR ETC		1 820					
Nombre de conducteurs (ETC)		77,00	77,99	79,68	79,53	79,12	79,12
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION							-
Détail du coût du poste conducteur/an							-
salaire brut mensuel		2 365	2 376	2 382	2 390	2 390	2 390
charges sociales		1 087	1 093	1 096	1 099	1 099	1 099
- dont allègements bas salaires							-
charges fiscales		18	18	18	18	18	18
autres charges (dont tenue du personnel)		150	150	150	151	151	151
à déduire : indemnités journalières de SS							-
TOTAL coût du poste conducteur/an		43 442,42	43 641,61	43 760,27	43 904,37	43 904,37	22 373,18
COÛT GLOBAL CONDUITE / AN		3 345 219	3 403 725	3 486 632	3 491 623	3 473 762	1 770 191
Coût de l'heure payée par conducteur		23,87	23,98	24,04	24,12	24,12	24,12
Coût de l'heure de conduite en ligne		44,07	44,44	45,40	45,63	45,70	50,33
Coût de conduite / Km		1,80	1,82	1,84	1,84	1,84	1,75
ancienneté moyenne du personnel (en années)		16	17	18	18	20	18
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)		16,78%	17,39%	17,75%	18,19%	18,19%	18,19%
Détail du coût du poste contrôleur/an							-
salaire brut mensuel		2 492	2 492	2 492	2 492	2 492	2 492
charges sociales		1 226	1 226	1 226	1 226	1 226	1 226
- dont allègements bas salaires							-
Charges fiscales		21	21	21	21	21	21
autres charges (dont tenue du personnel)		850	850	850	850	850	850
à déduire : indemnités journalières de SS							-
TOTAL coût du poste contrôleur / an		49 453					
COÛT GLOBAL CONTRÔLE / AN		395 626	395 626	395 626	395 626	421 342	239 408
Nombre de contrôleurs (ETC)		8,00	8,00	8,00	8,00	8,52	9,50
COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN		3 740 845	3 799 351	3 882 258	3 887 249	3 895 103	2 009 599
III INVESTISSEMENTS							-
III-1 Matériel roulant							-
Matériel roulant		-	-	-	-	-	-
Vidéosurveillance		-	-	-	-	-	-

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COÛTS D'EXPLOITATION

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

		Réseau n°4						
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE		2 017	2 018	2 019	2020 avenant 9	2020 avenant 10	2021 avenant 10	
Coût total investissement		-	-	-	-	-	-	
Amortissements		1 110 169	1 124 344	971 078	914 870	905 052	461 206	
frais financiers		-	-	-	-	-	-	
Impact Publicité sur Véhicules BHNS		18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	9 173	
Vitre protection		-	-	-	-	15 585	7 942	
Total coût annuel de détention		1 128 169	1 142 344	989 078	932 870	938 637	478 320	
							-	
III-2 Autres investissements								
véhicules de service		-	-	-	-	-	-	
Informatique		2 500	500	1 800	500	500	-	
meublement matériel de bureau		-	-	-	-	-	-	
Outillage		-	-	-	-	-	-	
Total des autres investissements		2 500	500	1 800	500	500	-	
Amortissements		47 083	47 083	47 083	47 083	47 083	-	
frais financiers		9 579	9 579	9 579	9 579	9 579	-	
Total coût annuel de détention		56 663	-					
							-	
TOTAL /an coût de détention des matériels		1 184 832	1 199 007	1 045 740	989 533	995 300	478 320	
							-	
IV. RENOVATION DES AUTOBUS								
Nombre de bus rénovés							-	
Coût annuel des rénovation							-	
							-	
V. ASSURANCE DES VEHICULES								
Assurance du matériel roulant bus		63 000	66 600	66 600	66 600	66 600	33 939	
Assurances		-	-	-	-	-	-	
TOTAL ASSURANCES VEHICULES		63 000	66 600	66 600	66 600	66 600	33 939	
							-	
VI. FRAIS KILOMETRIQUES								
Effectif personnel atelier ETC		6,60	6,60	6,60	6,60	6,60	6,60	
Coût pondéré/ Km (grille coût de roulage)		0,8749	0,8870	0,8019	0,8026	0,8022	0,8578	
TOTAL /an		1 625 445	1 656 153	1 519 965	1 521 305	1 510 844	869 643	
							-	
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING								
Conception, édition, diffusion,....		74 400	125 900	99 400	76 900	76 900	-	
campagnes d'information et de promotion		94 850	86 850	92 350	92 850	92 850	-	
campagnes de lancement du BHNS		-	-	-	-	-	-	
budget marketing année 2016		10 467	10 467	-	-	-	-	
enquête OD		-	60 000	-	-	-	-	
enquête satisfaction		25 000	-	-	25 000	25 000	-	
enquête fraude		-	-	-	-	-	-	
autres enquêtes		116 100	108 650	115 650	108 650	108 650	-	
TOTAL /an		320 817	391 867	307 400	303 400	303 400	112 425	
							-	
VIII. GESTION DE LA BILLETTEQUE, du SAE - SAI et de la VIDEOSURVEILLANCE								
VIII- 1 La billettique								
Fonctionnement								
Effectif personnel ETC		0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	
salaires		29 175	29 175	29 175	29 175	29 175	14 867	
charges sociales		14 587	14 587	14 587	14 587	14 587	7 434	
autres charges		5 850	5 850	5 850	5 850	5 850	2 981	
Consommables		7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	3 567	
Sous traitance		-	-	-	-	-	-	
Total Billettique		56 612	26 321					
							-	
VIII- 2 SAE - SAI								
Effectif personnel ETC		3	3	3	3,5	3,5	3,0	
salaires		101 416	101 416	101 416	109 205	109 205	51 681	
charges sociales		50 708	50 708	50 708	54 241	54 241	25 840	
autres charges		12 000	12 000	12 000	13 020	13 020	6 115	
interface NEPTUNE		-	-	-	-	-	-	
Matériel TPE supplémentaire - avenant 5		940	940	940	940	940	479	
Matériel SAEIV supplémentaire - avenant 5		4 850	8 083	8 083	8 083	8 083	4 119	
Sous traitance -maintenance feux et BIV		-	-	-	29 900	29 900	15 237	

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COÛTS D'EXPLOITATION

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

		Réseau n°4					
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE		2 017	2 018	2 019	2020 avenant 9	2020 avenant 10	2021 avenant 10
Total SAE - SAI		169 914	173 147	173 147	215 389	215 389	103 471
VIII- 3 Vidéosurveillance							-
Effectifs personnel ETC							-
salaires							-
charges sociales							-
autres charges							-
Consommables							-
Sous traitance							-
Total Vidéosurveillance		-	-	-	-		-
TOTAL billettique, SAE-SAI et vidéosurveillance /an		226 527	229 760	229 760	272 001	272 001	129 791
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL							-
IX.1 Gare routière de Vitrolles							-
frais de personnel							-
Nombre d'hôtesse	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,55
salaires d'une hôtesse	21 383	21 383	21 383	21 383	21 383	21 383	21 383
charges sociales	8 553	8 553	8 553	8 553	8 553	8 553	8 553
autres charges							-
total frais de personnel	149 682	76 276					
frais de gestion	7 714	7 714	7 714	7 714	7 714	7 714	3 931
autres frais	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	4 332
TOTAL /an	165 896	84 539					
IX.2 Gare routière de Marignane Parc Camoin							-
frais de personnel							-
Nombre d'hôtesse	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,02
salaires d'une hôtesse	21 383	21 383	21 383	21 383	21 383	21 383	21 383
charges sociales	8 553	8 553	8 553	8 553	8 553	8 553	8 553
autres charges							-
total frais de personnel	59 873	30 510					
frais de gestion							-
autres frais	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	4 332
TOTAL /an	68 373	34 842					
TOTAL /an	234 269	119 381					
X. ENTRETIEN DES BLOCS SANITAIRES							-
effectif (etc)							-
frais matériels							-
main d'oeuvre							-
prestation externe	28 741	28 741	28 741	28 741	30 904	30 904	14 646
TOTAL /an	28 741	28 741	28 741	28 741	30 904	30 904	14 646
XI. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES							-
Lignes régulières	5 553 739	5 610 284	5 595 482	5 662 401	5 535 011	5 535 011	2 942 437
Circuits scolaires	2 321 739	2 345 377	2 339 189	2 367 165	2 313 910	2 313 910	1 411 485
TOTAL /an	7 875 477	7 955 661	7 934 671	8 029 566	7 848 921	7 848 921	4 353 922
soit un coût / Km	3,36	3,39	3,47	3,47	3,54	3,54	3,59
XII. FRAIS GENERAUX							-
1. Rémunérations personnel							-
Direction							-
effectif ETC	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70
salaires	118 875	118 875	118 875	118 875	118 875	118 875	60 578
charges sociales	59 438	59 438	59 438	59 438	59 438	59 438	30 289
total encadrement	178 313	90 866					
Encadrement							-
effectif ETC (méthode, marketing)	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80
salaires	127 253	127 253	127 253	127 253	127 253	127 253	64 847

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COÛTS D'EXPLOITATION

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Réseau n°4						
	2 017	2 018	2 019	2020 avenant 9	2020 avenant 10	2021 avenant 10	
charges sociales	63 627	63 627	63 627	63 627	63 627	32 423	
total maîtrise	190 880	190 880	190 880	190 880	190 880	97 270	
						-	
Autres personnels						-	
effectif (secrétariat, compta, méthodes, marketing)	7,44	7,44	7,44	7,44	7,44	7,44	
salaires	226 991	226 991	226 991	226 991	226 991	115 672	
charges sociales	113 496	113 496	113 496	113 496	113 496	57 836	
total autres personnels	340 487	340 487	340 487	340 487	340 487	173 508	
						-	
TOTAL personnel / an	709 680	709 680	709 680	709 680	709 680	361 645	
						-	

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COÛTS D'EXPLOITATION

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

		Réseau n°4					
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE		2 017	2 018	2 019	2020 avenant 9	2020 avenant 10	2021 avenant 10
2. autres frais							-
autres taxes		52 887	52 856	52 249	52 334	52 334	26 669
taxe sur les salaires		273 762	273 048	268 769	267 676	267 676	136 073
contribution Économique territoriale		125 455	125 454	122 152	122 165	122 165	62 254
formation						-	-
- dont prises en charge						-	-
assurance dépôt		7 200	7 200	7 200	7 200	7 200	3 669
assistance technique (siège ou externe)		742 376	753 951	734 394	737 097	737 097	375 616
							-
frais divers							-
commissions dépositaires		8 453	8 596	8 667	8 738	8 738	4 453
transport de fonds		5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	2 803
voyages et déplacements							-
missions réceptions		2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	1 019
							-
autres							-
fournitures		15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	7 644
eau, gaz, électricité		39 141	39 141	39 141	39 141	39 141	19 946
véhicules de service		82 115	82 115	82 115	82 115	82 115	41 845
honoraires		36 000	36 000	39 600	39 600	39 600	20 180
gardiennage		12 500	12 500	12 500	12 500	12 500	6 370
contrats maintenance locaux							-
nettoyage et entretien des locaux		30 500	30 500	30 500	30 500	30 500	15 542
frais postaux et télécom.		35 500	35 500	35 500	35 500	35 500	18 090
fournitures de bureau		18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	9 173
informatique, bureautique		101 600	101 600	101 600	101 600	101 600	51 774
OPTYCALL-CHRONOPRO Frais de fonctionnement		13 010	13 010	13 010	13 010	13 010	6 630
OPTYCALL-CHRONOPRO Frais de fonctionnement - AV		268	268	268	268	268	137
OPTYCALL-Module de réservation		1 064	1 064	1 064	1 064	1 064	542
OPTYCALL-CHRONOPRO montage/démontage 2GX=>2Minibus							-
TPE véhicules BHNS cout mise en service							-
TPE véhicules BHNS Frais de fonctionnement		2 281	2 281	2 281	2 281	2 281	1 163
OPTYCALL - module spécifique			2 594	3 383	3 383	3 383	1 724
documentation		1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	764
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 1		38 265	38 288	38 699	38 903	38 903	19 825
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 2							-
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 3		26 525	26 743	26 272	26 430	26 430	13 469
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 4		734	620	1 060	1 014	1 014	516
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 5		3 069	3 069	3 069	3 069	3 069	1 564
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 6		-	4 187	12 562	12 562	12 562	6 401
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 7							-
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 8				4 111	3 149	3 149	1 605
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 9				5 450	4 744	4 744	2 417
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 10						8 204	4 181
autres		204 763	210 752	221 431	221 523	221 523	112 886
Baisse taux de charges (CICE)				210 000	210 000	210 933	107 699
TOTAL Autres frais		1 826 418	1 863 414	1 646 503	1 646 706	1 637 569	833 946
							-
TOTAL DES FRAIS GENERAUX		2 536 097	2 573 094	2 356 182	2 356 385	2 347 248	1 195 591
							-
XIII. MARGE ET ALEAS							-
Marge		306 706	310 812	310 591	310 027	309 575	164 928
Aléas		146 838	164 939	180 797	198 399	198 399	105 699
TOTAL		453 545	475 752	491 389	508 427	507 975	270 627
							-
							-
							-
RECAPITULATION COÛT TOTAL							
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION		3 740 845	3 799 351	3 882 258	3 887 249	3 895 103	2 009 599
III INVESTISSEMENTS		1 184 832	1 199 007	1 045 740	989 533	995 300	478 320
IV. RENOVATION DES AUTOBUS		-	-	-	-	-	-
V. ASSURANCE DES VEHICULES		63 000	66 600	66 600	66 600	66 600	33 939

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COÛTS D'EXPLOITATION**NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT**

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Réseau n°4						
	2 017	2 018	2 019	2020 avenant 9	2020 avenant 10	2021 avenant 10	
VI. FRAIS KILOMETRIQUES	1 625 445	1 656 153	1 519 965	1 521 305	1 510 844	869 643	
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING	320 817	391 867	307 400	303 400	303 400	112 425	
VIII. GESTION DE LA BILLETTE, du SAE - SAI et de la VIDEOSURVEILLANCE	226 527	229 760	229 760	272 001	272 001	129 791	
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL	234 269	234 269	234 269	234 269	234 269	119 381	
X. ENTRETIEN DES BLOCS SANITAIRES	28 741	28 741	28 741	28 741	30 904	14 646	
XI. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES	7 875 477	7 955 661	7 934 671	8 029 566	7 848 921	4 353 922	
XII. FRAIS GENERAUX	2 536 097	2 559 531	2 356 182	2 356 385	2 347 248	1 195 591	
XIII. MARGE ET ALEAS	453 545	475 752	491 389	508 427	507 975	270 627	
TOTAL COÛTS	18 289 594	18 596 692	18 096 975	18 197 476	18 012 565	9 587 884	
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)	4,349	4,417	4,329	4,326	4,394	4,315	
Coût kilométrique de frais généraux à 50%	0,302	0,304	0,282	0,280	0,286	0,268	

GRILLE N°4 - TAD ICIBUS

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

Nota : Les coûts seront indexés à l'aide de la formule d'indexation

Variante
avenant 4

	Pour 0 à 25 000 déplacements	Pour 25 000 à 30 000 déplacements	Pour 30 000 à 35 000 déplacements	Pour 35 000 à 40 000 déplacements	Pour 40 000 à 45 000 déplacements
I- UNITÉS D'ŒUVRE					
Service réalisé par le délégataire					
Nombre de kilomètres en ligne	176 407	221 207	266 007	310 807	355 607
Nombre de kilomètres haut le pied					
Nombre de kilomètres techniques					
TOTAL kilomètres	176 407	221 207	266 007	310 807	355 607
Service sous traités					
Nombre de kilomètres en ligne	51 813	51 813	51 813	51 813	51 813
Nombre de kilomètres haut le pied					
Nombre de kilomètres techniques					
TOTAL kilomètres	51 813	51 813	51 813	51 813	51 813
Kilométrage total	228 220	273 020	317 820	362 620	407 420
II. INVESTISSEMENTS					
Nombre de véhicules	6	6	6	6	7
Total investissements	326 182	326 182	326 182	326 182	380 546
Amortissements	67 353	67 353	67 353	67 353	78 578
Frais financiers	9 302	9 302	9 302	9 302	10 852
Total coût annuel d'investissements	76 654	76 654	76 654	76 654	89 430
Assurances	15 300	15 300	15 300	15 300	17 850
Total coût annuel de détention	91 954	91 954	91 954	91 954	107 280
III. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION					
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle)					
HEURES DE CONDUCTEURS					
Nombre d'heures de conduite en ligne	15 696,88	15 696,88	15 696,88	15 696,88	18 742,48
Nombre d'heures de conduite en haut le pied					
Nombre d'heures productives / conducteur / an	15 696,88	15 696,88	15 696,88	15 696,88	18 742,48
Nombre annuel d'heures de battement					
Nombre annuel d'heures de de prises et fin de service					
Nombre d'heures improductives/conducteur/an					
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC					
Nombre de conducteurs (ETC)	11,42	11,42	11,42	11,42	13,63
Détail du coût du poste conducteur/an					
salaires brut mensuel	2 350	2 350	2 350	2 350	2 350
charges sociales	1 184	1 184	1 184	1 184	1 184
- dont allègements bas salaires	0	0	0	0	0
charges fiscales	11	11	11	11	11
autres charges (dont tenue du personnel)	151	151	151	151	151
à déduire : indemnités journalières de SS	0	0	0	0	0
TOTAL coût du poste conducteur/an	30 135	30 135	30 135	30 135	30 135
COÛT GLOBAL CONDUITE / AN	344 044	344 044	344 044	344 044	410 798
Coût de l'heure payée par conducteur	16,97	16,97	16,97	16,97	16,95
Coût de l'heure de conduite en ligne	21,9180	21,9180	21,9180	21,9180	21,9180
Coût de conduite / Km	2	2	1	1	1
ancienneté moyenne du personnel (en années)	14,5	14,5	14,5	14,5	14,5
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)	15,3%	15,3%	15,3%	15,3%	15,3%
IV. ENTRETIEN					
Coût / Km voiture "moins de 9 places" (grille coût de roulage)	0,223	0,223	0,223	0,223	0,216
TOTAL /an	39 269	49 242	59 215	69 188	76 902
V. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES SERVICES					
Coût sous traitance	248 848	248 848	248 848	248 848	248 848
VI. FRAIS GÉNÉRAUX					
Total des frais généraux	49 163	54 163	60 938	67 713	74 488
VII . MARGE ET ALEAS					
Marge	22 439	22 889	23 391	23 893	26 790
Aléas	15 929	16 238	16 583	16 928	18 917
TOTAL /an	811 648	827 378	844 973	862 569	964 024
Coût par déplacement	32,5	27,6	24,1	21,6	21,4

GRILLE N°4 - TAD ICIBUS

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

Nota : Les coûts seront indexés à l'aide de la formule d'indexation

	Pour 0 à 25 000 déplacements	Pour 25 000 à 30 000 déplacements	Pour 30 000 à 35 000 déplacements	Pour 35 000 à 40 000 déplacements	Pour 40 000 à 45 000 déplacements
I- UNITÉS D'ŒUVRE					
Service réalisé par le délégataire					
Nombre de kilomètres en ligne	89 895	112 724	135 554	158 384	181 213
Nombre de kilomètres haut le pied					
Nombre de kilomètres techniques					
TOTAL kilomètres	89 895	112 724	135 554	158 384	181 213
Service sous traités					
Nombre de kilomètres en ligne	26 403	26 403	26 403	26 403	26 403
Nombre de kilomètres haut le pied					
Nombre de kilomètres techniques					
TOTAL kilomètres	26 403	26 403	26 403	26 403	26 403
Kilométrage total	116 298	139 128	161 957	184 787	207 616
II. INVESTISSEMENTS					
Nombre de véhicules	6	6	6	6	7
Total investissements	326 182	326 182	326 182	326 182	380 546
Amortissements	15 740	15 740	15 740	15 740	18 364
Frais financiers	2 059	2 059	2 059	2 059	5 530
Total coût annuel d'investissements	20 899	20 899	20 899	20 899	27 510
Assurances	7 797	7 797	7 797	7 797	9 096
Total coût annuel de détention	28 696	28 696	28 696	28 696	36 606
III. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION					
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle)					
HEURES DE CONDUCTEURS					
Nombre d'heures de conduite en ligne	7 998,96	7 998,96	7 998,96	7 998,96	9 550,96
Nombre d'heures de conduite en haut le pied					
Nombre d'heures productives / conducteur / an	7 998,96	7 998,96	7 998,96	7 998,96	9 550,96
Nombre annuel d'heures de battement					
Nombre annuel d'heures de de prises et fin de service					
Nombre d'heures improductives/conducteur/an					
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC					
Nombre de conducteurs (ETC)	5,82	5,82	5,82	5,82	6,95
Détail du coût du poste conducteur/an					
salaires brut mensuel	2 350	2 350	2 350	2 350	2 350
charges sociales	1 184	1 184	1 184	1 184	1 184
- dont allègements bas salaires	0	0	0	0	0
charges fiscales	11	11	11	11	11
autres charges (dont tenue du personnel)	151	151	151	151	151
à déduire : indemnités journalières de SS	0	0	0	0	0
TOTAL coût du poste conducteur/an	30 135	30 135	30 135	30 135	30 135
COÛT GLOBAL CONDUITE / AN	175 321	175 321	175 321	175 321	209 338
Coût de l'heure payée par conducteur					
Coût de l'heure de conduite en ligne	21,9180	21,9180	21,9180	21,9180	21,9180
Coût de conduite / Km	2	2	1	1	1
ancienneté moyenne du personnel (en années)	14,5	14,5	14,5	14,5	14,5
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)	15,3%	15,3%	15,3%	15,3%	15,3%
IV. ENTRETIEN					
Coût / Km voiture "moins de 9 places" (grille coût de roulage)	0,223	0,223	0,223	0,223	0,216
TOTAL /an	20 011	25 093	30 175	35 257	39 188
V. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES SERVICES					
Coût sous traitance	126 810	126 810	126 810	126 810	126 810
VI. FRAIS GÉNÉRAUX					
Total des frais généraux	25 053	27 601	31 053	34 506	37 958
VII . MARGE ET ALEAS					
Marge	11 277	11 506	11 762	12 018	13 497
Aléas	7 743	7 901	8 076	8 252	9 268
TOTAL /an	394 912	402 928	411 894	420 860	472 666

GRILLE N°4 - 1 TAD PMR

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

Nota : Les coûts seront indexés à l'aide de la formule d'indexation

I- UNITÉS D'ŒUVRE	PMR
Service réalisé par le délégataire	
Nombre de kilomètres en ligne	
Nombre de kilomètres haut le pied	
Nombre de kilomètres techniques	
TOTAL kilomètres	
Service sous traités	
Nombre de kilomètres en ligne	131 280
Nombre de kilomètres haut le pied	
Nombre de kilomètres techniques	
TOTAL kilomètres	131 280
Kilométrage total	131 280
II. INVESTISSEMENTS	
Nombre de véhicules	
Total investissements	
Amortissements	
Frais financiers	
Total coût annuel d'investissements	
Assurances	
Total coût annuel de détention	
III. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle)	
HEURES DE CONDUCTEURS	
Nombre d'heures de conduite en ligne	
Nombre d'heures de conduite en haut le pied	
Nombre d'heures productives / conducteur / an	
Nombre annuel d'heures de battement	
Nombre annuel d'heures de de prises et fin de service	
Nombre d'heures improductives/conducteur/an	
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC	
Nombre de conducteurs (ETC)	
Détail du coût du poste conducteur/an	
salaires brut mensuel	
charges sociales	
- dont allègements bas salaires	
charges fiscales	
autres charges (dont tenue du personnel)	
à déduire : indemnités journalières de SS	
TOTAL coût du poste conducteur/an	
COUT GLOBAL CONDUITE / AN	
Coût de l'heure payée par conducteur	
Coût de l'heure de conduite en ligne	
Coût de conduite / Km	
ancienneté moyenne du personnel (en années)	
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)	
IV. ENTRETIEN	
Coût / Km voiture "moins de 9 places" (grille coût de roulage)	
TOTAL /an	
V. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES SERVICES	
Nombre de véhicules	4
Coût sous traitance	285 947
VI. FRAIS GÉNÉRAUX	
Total des frais généraux	22 506
VII . MARGE ET ALEAS	
Marge	6 169
Aléas	
TOTAL /an	314 623

GRILLE N°4 - 1 TAD PMR

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

Nota : Les coûts seront indexés à l'aide de la formule d'indexation

I- UNITÉS D'ŒUVRE	PMR
Service réalisé par le délégataire	
Nombre de kilomètres en ligne	
Nombre de kilomètres haut le pied	
Nombre de kilomètres techniques	
TOTAL kilomètres	
Service sous traités	
Nombre de kilomètres en ligne	66 953
Nombre de kilomètres haut le pied	
Nombre de kilomètres techniques	
TOTAL kilomètres	66 953
Kilométrage total	66 953
II. INVESTISSEMENTS	
Nombre de véhicules	
Total investissements	
Amortissements	
Frais financiers	
Total coût annuel d'investissements	
Assurances	
Total coût annuel de détention	
III. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle)	
HEURES DE CONDUCTEURS	
Nombre d'heures de conduite en ligne	
Nombre d'heures de conduite en haut le pied	
Nombre d'heures productives / conducteur / an	
Nombre annuel d'heures de battement	
Nombre annuel d'heures de de prises et fin de service	
Nombre d'heures improductives/conducteur/an	
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC	
Nombre de conducteurs (ETC)	
Détail du coût du poste conducteur/an	
salaires brut mensuel	
charges sociales	
- dont allègements bas salaires	
charges fiscales	
autres charges (dont tenue du personnel)	
à déduire : indemnités journalières de SS	
TOTAL coût du poste conducteur/an	
COUT GLOBAL CONDUITE / AN	
Coût de l'heure payée par conducteur	
Coût de l'heure de conduite en ligne	
Coût de conduite / Km	
ancienneté moyenne du personnel (en années)	
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)	
IV. ENTRETIEN	
Coût / Km voiture "moins de 9 places" (grille coût de roulage)	
TOTAL /an	
V. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES SERVICES	
Nombre de véhicules	4
Coût sous traitance	145 833
VI. FRAIS GÉNÉRAUX	
Total des frais généraux	11 478
VII . MARGE ET ALEAS	
Marge	3 146
Aléas	
TOTAL /an	160 458

GRILLE N°5 - COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL DE LA DSP

NB. Les coûts doivent être donnés en € 1er juillet 2012 en HT

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3			Réseau n°4					
	Janvier - juillet	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 avenant 9
Produits	7 204 848	2 264 805	5 437 245	14 906 898	16 338 132	16 814 783	17 364 232	18 289 594	18 596 692	18 096 975	18 201 198
Produits d'exploitation											
Chiffre d'affaires											
- recettes tarifaires	844 757	239 331	656 126	1 740 214	1 766 511	1 849 554	1 922 929	2 101 450	1 786 949	1 293 542	1 309 701
- recettes non tarifaires											
- contribution AO y compris compensations tarifaires avenant 8	6 360 091	2 025 474	4 781 119	13 166 684	14 571 621	14 965 230	15 441 303	16 188 145	16 809 743	16 803 432	16 891 496
- versements hors contribution AO											
- recettes versements non forfaitisables											
Autres produits d'exploitation											
- production stockée											
- production immobilisée											
- subvention d'exploitation											
- reprises sur provisions et amortissements											
- transferts de charges											
- autres produits											
Produits financiers											
Produits exceptionnels											
Charges	7 043 896	2 214 826	5 314 748	14 573 470	15 954 943	16 417 040	16 922 765	17 836 050	18 120 940	17 605 586	17 692 771
Charges d'exploitation	7 039 440	2 213 341	5 311 778	14 564 559	15 946 032	16 408 129	16 913 632	17 826 470	18 111 360	17 596 006	17 683 192
- achats	1 045 838	232 193	681 795	1 959 826	1 713 807	1 758 952	1 691 724	1 779 701	1 810 409	1 674 221	1 679 282
- services extérieurs	2 920 922	1 126 018	2 597 515	6 644 455	8 259 327	8 829 749	8 971 030	9 199 919	9 372 578	9 271 281	9 393 182
- impôts, taxes et versements assimilés	183 345	57 341	143 539	384 225	420 560	421 128	436 223	452 104	451 358	443 169	442 175
- salaires et traitements	1 552 623	393 502	982 432	2 928 557	2 936 932	2 897 676	3 000 606	3 253 877	3 292 881	3 348 152	3 359 708
- charges sociales	776 312	196 751	491 216	1 464 278	1 468 466	1 448 838	1 500 303	1 626 938	1 646 440	1 674 076	1 679 854
- autres charges de gestion courante	142 219	67 287	80 108	289 614	197 985	202 388	214 227	243 763	249 752	260 431	260 523
- dotations d'exploitation	356 485	123 829	302 335	782 650	854 039	754 484	990 954	1 157 253	1 171 428	1 018 161	961 953
- autres charges d'exploitation	61 697	16 419	32 838	110 954	94 914	94 914	108 564	112 914	116 514	-93 486	-93 486
Charges financières	4 455	1 485	2 970	8 911	8 911	8 911	9 134	9 579	9 579	9 579	9 579
Charges exceptionnelles											
Résultat avant impôt	160 952	49 979	122 497	333 428	383 190	397 743	441 467	453 545	475 752	491 389	508 427
Résultat net comptable											
	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3			Réseau n°4					
	Janvier - juillet	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 avenant 9
Produits d'exploitation (HT)	9 623 €	3 214 €	6 426 €	19 264 €	19 563 €	19 627 €					
Charges d'exploitation (HT) (*)	430 823 €	143 608 €	287 215 €	861 646 €	724 174 €	724 174 €	1 128 954 €	1 128 954 €	1 131 621 €	1 136 686 €	1 168 573 €
Contribution de l'AO (HT)	6 781 290 €	2 165 868 €	5 061 909 €	14 009 066 €	15 276 232 €	15 669 777 €	16 570 257 €	17 317 099 €	17 941 363 €	17 940 118 €	18 060 069 €

(*) coût 25 000 à 30 000 déplacement pour le TAD

**CONVENTION DE GESTION DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC LES BUS
DE L'ETANG**

ANNEXE N°7

DEMARCHE QUALITE

1. Le référentiel de qualité

Le référentiel de qualité est documenté sous forme de trois tableaux. Le premier présente les différents critères, seuils et situations inacceptables tandis que le deuxième précise le système de mesures et le troisième, les pondérations appliquées à chacun des critères et des items.

Le Référentiel pourra être révisé conjointement par le délégataire et la Métropole au moins deux fois par an tant au niveau des indicateurs qui le composent qu'au niveau des seuils contractuels retenus.

Cette révision pourra se faire au moment du choix de la priorité annuelle mais aussi au regard des différents groupe d'utilisateurs ou enquêtes ou après présentation des résultats annuels diffusés à l'occasion de la synthèse annuelle qualité.

Les critères « Netteté et propreté des points d'arrêts » et « Information par annonces sonores et visuelles aux bornes d'information voyageurs en station Zenibus » inclus au référentiel de qualité ci-dessous ne pourront donner lieu à une pénalité tant que le délégataire n'aura pas la responsabilité de l'entretien des poteaux d'arrêts, (qui fait l'objet d'une option dans le cadre la présente convention de DSP) ni de la maintenance des BIV. En cas de déclenchement de cette option, le référentiel sera modifié en conséquence.

Les critères « Temps de parcours », « Vitesse commerciale » et « Netteté propreté des points d'arrêts » inclus au Référentiel Qualité font l'objet de contrôles réguliers comme décrit dans le système de mesure du référentiel de qualité mais ne pourront donner lieu à des pénalités comme définies par l'article 35.11 de la convention.

Enfin, le critère « Prévention des accidents – équipements de sécurité du véhicule », inclus au référentiel ne fera pas l'objet de contrôles mais pourra faire l'objet de pénalités (art 35.11 de la convention).

Le système de mesures détaillé dans le tableau ci-après pourra faire l'objet de modification après analyse du délégataire et de la Métropole.

Dans le cas où le système de mesures évoluerait, la révision des seuils serait effectuée au regard des « nouveaux résultats produits ».

Les documents inclus à l'annexe 7 sont la base du système qualité « **auditable** » comme souhaité par l'Autorité Organisatrice.

Le Responsable Qualité organisera un planning des mesures internes à réaliser (mensuel) ainsi que le planning du Cabinet d'études (trimestriel et annuel); ces derniers seront communiqués à l'Autorité Organisatrice.

Les contrôles qualité effectués de manière contradictoire par le délégataire et l'autorité organisatrice sont réalisés à l'aide de tablette avec appareil photo intégré permettant la collecte de « preuves » dès que possible. Ce dispositif, contrairement aux fiches papiers, permet une fiabilité des données collectées. En effet, en évitant la saisie manuelle des contrôles, le délégataire se soustrait au risque d'erreurs au moment du traitement des données. Les tableaux de bord sont alimentés automatiquement par un programme informatique sur-mesure.

1.1. Huit familles de critères

Le référentiel de qualité sur la base de la norme NF Service EN 13816, aura pour objectif de garantir le niveau de qualité annoncé, c'est pourquoi il devra être au minimum composé des grandes familles de critères suivantes :

- Offre de service
- Information voyageur
- Information en situation perturbée (prévisible et imprévisible)
- Confort/ Propreté
- Accueil/ Ecoute client
- Disponibilité des équipements
- Sécurité des services
- Respect de l'environnement

1.2. Des seuils représentatifs du niveau de performance obtenus en moyenne pour les années 2013, 2014 et 2015.

Le référentiel de qualité fait mention pour chaque famille des critères avec les services de référence et les seuils contractuels.

1.3 Des situations inacceptables clairement définies

Le référentiel de qualité avec services de référence, seuils et situations inacceptables par famille et critères:

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Offre de service	90%	Intermodalité	Toutes les services intermodaux du réseau	-Le calcul d'itinéraire intermodal est disponible depuis le site internet du réseau -Les horaires des différents modes de transports intermodaux sont accessibles depuis le site internet du réseau.	Le calcul d'itinéraire ou les horaires des différents modes de transports intermodaux sont indisponibles au-delà de 2 jours ouvrés.
				-Concernant les lignes interurbaines, le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : -Horaires ou fréquence -N°de ligne -Destination - Sens à tous les points d'arrêt des gares routières.	L'information aux arrêts est erronée, manquante ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés
				-L'information intermodale pertinente (CAR/ TRAIN/ CO VOITURAGE) est disponible auprès des hôtesses des Boutiques.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assurée)
	90%	Correspondances	Toutes les lignes régulières	L'adhésif "plan de qual" permettant l'identification des points de correspondances (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : (BUS et CAR) est lisible et à jour aux cinq pôles d'échanges du réseau (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : Le principales informations du MEMO BUS affichées en extérieur de la gare routière de Pierre Plantée sont lisibles et à jour.	Il manque l'information ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)
80%	Le voyageur peut effectuer sa correspondance avec un autre bus du réseau Les bus de l'Étang sur 10 points de correspondances déterminés (et évolutifs) entre deux lignes définis dans un sens et un horaire (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).			La correspondance n'a pu être effectuée en raison d'un départ en avance (>H-2 min)	

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
	90%	Temps de parcours	Toutes les lignes régulières	Le temps de parcours commercial mesuré (temps entre l'heure de départ terminus et son heure d'arrivée terminus) est identique au temps de parcours théorique ou inférieur à 59s ou encore supérieur ou égal à 5 min et 59 secondes maximum (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	Le temps de parcours mesuré est inférieur de plus de 1 minute au temps de parcours théorique ou supérieur au égal à 10 minutes (hors travaux ou situation perturbées)
	90%	Vitesse commerciale	Toutes les lignes régulières	La vitesse commerciale calculée est identique à la vitesse commerciale théorique ou inférieure ou égale de 10 % maximum (Hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	
Offre de service	95%	Accessibilité	Toutes les lignes régulières	Alignement au trottoir-proche véhicule	Les logos sont absents ou erronés au-delà de 2 jours ouvrés La rampe ou un bouton de demande d'arrêt ne fonctionne pas durant 3 jours après signalement Le conducteur refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR
			ZENIBUS		
			Toutes les lignes régulières	Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles (hors problèmes de dégradations aux points d'arrêts)	
ZENIBUS					
Toutes les lignes régulières	Fonctionnement des rampes PMR des véhicules Boutons d'ouverture de porte PMR	Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules			
ZENIBUS					

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Offre de service	95%	Information par annonces sonores et visuels aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	ZENIBUS	Information par annonces sonores.	L'information sonore est absente, erronée ou inaudible durant 3 jours après signalement.
				Information par annonces visuelles	L'information sonore est absente, erronée ou illisible durant 3 jours après signalement.
	98%	Fiabilité	Toutes les lignes régulières	Le voyageur n'est pas immobilisé en ligne suite à une panne véhicule	Le client est abandonné sans solution de rechange (dans les 30 minutes) pour finir son déplacement
	99%	Ponctualité	Toutes les lignes régulières	L'autobus passe entre H-59 secondes et H+5 minutes et 59 secondes (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires). Mesures faites en ligne.	L'autobus passe en avance (H-2 minutes) ou le voyageur attend plus de 20 minutes sauf en situation exceptionnelle (accidents, grèves, travaux, intempéries)
	88%				
88%	Régularité	ZENIBUS	Selon l'intervalle concerné de 10 minutes (du lundi au vendredi) ou de 15 minutes (le samedi), l'attente du véhicule par le voyageur est inférieure ou égale à 12 ou à 17 minutes	L'attente est supérieure à 22 ou à 27 minutes	

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Information voyageurs	98%	Information aux points d'arrêts	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante : (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts et selon l'emplacement disponible sur le cadre support d'information): Nom de l'arrêt Indice de la ligne passante Schéma de ligne Horaires Direction	Il manque une des informations ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)
			ZENIBUS	Adresse et n° de téléphone des Boutiques Adresse des points de vente les plus proches Tarifs des titres de transports via le flash Code	
	95%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose au minimum d'un véhicule ayant la découpe extérieure du réseau et de l'information lisible et à jour suivante et relative à la ligne : Girouette frontale - Direction Girouette frontale- Indice de ligne Girouette latérale- Direction Girouette latérale- Indice de ligne Girouette arrière -Indice de ligne Girouette intérieure avec schéma de la ligne effectuée Fiches horaires de la ligne effectuée Prochain arrêt et direction par annonce visuelle sur bandeau SAI	Le voyageur ne peut identifier le véhicule (aucune découpe ou aucune girouette extérieure ne fonctionne ou toutes les informations sont illisibles ou erronées)
			ZENIBUS	Le voyageur dispose au minimum, à l'intérieur du véhicule, de l'information lisible et à jour suivante : Information titres Information PV Information diverses (logo interdit chiens, montée par l'arrière interdite, défense de fumer, bruits, etc...) Informations commerciales temporaires à jour (Affichette papier ou écran TFT pour le Zenibus)	Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas
	100%	Information en Boutique	Toutes les services du réseau	Le voyageur a la possibilité d'obtenir des informations pertinentes sur le réseau "Les Bus de l'Etang" auprès des hôtesses.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assurée)
				Le voyageur dispose de l'information lisible et à jour suivante en Boutiques : à l'extérieur Nom de l'entreprise et logo Horaires et jours d'ouverture Adresse site internet à l'intérieur : Plan de réseau Fiches horaires Memo Bus Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.	L'information extérieure est manquante au-delà de 2 jours ouvrés Les documents d'information (plan, fiches horaires et Mémo Bus) ne sont pas disponibles auprès des hôtesses
98%	Information par téléphone	Toutes les services du réseau	Le voyageur a la possibilité d'avoir des informations sur le réseau auprès de l'hôtesse.	Le client est induit en erreur par une information erronée.	
90%	Information par site internet	Toutes les services du réseau	Le voyageur dispose au minimum en se connectant (hors problème informatique non imputable à l'entreprise exploitante) de : l'accès au site des informations commerciales temporaires à jour du calcul d'itinéraire pour lignes du réseau à jour du plan de réseau à jour des horaires de toutes les lignes à jour des tarifs à jour de la possibilité de laisser un message (e-mail)	Le site ne fonctionne pas ou l'information est erronée ou absente au-delà de deux jours ouvrés.	

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Informations relatives aux situations perturbées	95%	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations prévisibles (connues au minimum 48h avant) quel qu'en soit la durée.	<p>Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée prévisible au minimum 24 heures avant la perturbation, pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours ouvrés après la fin de la perturbation.</p> <p>Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans les véhicules (Bandeau saeiv ou écran TFT pour le Zenibus ou afficheur quand la perturbation >2 mois). - aux points d'arrêts (par afficheur ou par annonces visuelles BIV pour les stations du Zenibus), - aux Bouliques (par afficheur), - en gare routière (SAEIV), - sur le site internet, - par SMS (abonnés). <p>*Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.</p>	L'information en situation perturbée est absente ou erronée plus d'une demi-journée L'information n'est pas retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation.
	90%	Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48h avant)	<p>Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée imprévisible au minimum pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours après la fin de la perturbation.</p> <p>Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans véhicule (bandeau SAEIV ou écran TFT pour le Zenibus) - aux Bouliques (auprès des hôtesses) - en gare routière (SAEIV) - sur le site internet (en 2016 pour le lien SAEIV) <p>*Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.</p>	

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Confort / Propreté	98%	Conduite	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le conducteur adopte une conduite confortable et adapte son allure au profil et à l'environnement de la ligne.	Le conducteur provoque la chute d'un client (hors freinage et manœuvre d'urgence)
	98%	Taux de charge	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur peut monter dans le véhicule	Le voyageur ne peut monter dans le véhicule ni dans le suivant
	100%	Propreté Boutique	Boutique	Le voyageur dispose d'une Boutique propre et en bon état concernant les points suivants : Sol Murs Equipements (présentoir et cadres) Surfaces vitrées Odeurs Guichets	La boutique reste sale au-delà d'un jour ouvré.
	95%	Propreté des points d'arrêts	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur dispose de points d'arrêt propres, permettant l'utilisation des équipements et la lecture des informations qui s'y trouvent. Les notions de propreté concernant au minimum : - la tôle - le panneau support d'information - les Vires (abris bus)	Le point d'arrêt reste sale au-delà de 2 jours ouvrés.
	97%	Propreté du véhicule	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état la propreté est évaluée sur les aspects suivants : Nettoyage extérieure Entrée et poste de conduite sol sellerie vitres (hors gravages) barre et boutons de demande d'arrêts et sur l'état du matériel sur les aspects suivants: carrosserie sièges (hors gravages et brûlures) barres En cas de problème important de propreté (hygiène: urines, excréments, vomissures, odeurs), le bus est remplacé au plus tard dans l'heure.	Le voyageur s'est blessé ou ses vêtements ont été endommagés du fait du mauvais état d'entretien du matériel Un véhicule souillé (problème important de propreté) reste en circulation au-delà de 2 heures. Le véhicule reste sale au-delà de 2 jours ouvrés Le véhicule sort sale du dépôt (Une non conformité observée sur un des items suivants : Nettoyage Extérieure, Sol, Entrée / Poste de conduite ou problème important de propreté (urines, excréments, vomissures, odeurs)
	98%	Eclairage, climatisation, chauffage	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'éclairage et de climatisation ou de chauffage en état de marche.	Le véhicule dispose d'un élément en panne au-delà de 2 jours ouvrés.

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Accueil/Ecoute client	97%	Accueil conducteur	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	<p>Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débrillée</p> <p>Le conducteur respecte les attitudes et consignes suivantes : Une attitude courtoise envers les voyageurs Une attitude courtoise envers les autres (piétons, automobilistes, cyclistes, ect...) Le conducteur n'utilise pas de téléphone ou d'oreillette pendant le trajet Le conducteur ne fume pas à l'intérieur du véhicule.</p> <p>Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.</p>	<p>Le conducteur est manifestement incorrigible avec les voyageurs. Le conducteur n'a pas de titre de transport à vendre. Le conducteur ne connaît pas la ligne. Le conducteur téléphone (avec oreillette) ou fume en conduisant</p>
	100%	Accueil hôteesse	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	<p>Le client a la possibilité d'accéder au service aux heures d'ouverture de la Boutique. L'hôteesse porte une tenue référencée, est identifiée par badge. L'hôteesse est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	<p>La Boutique ouvre 5 minutes en retard et ferme 5 minutes en avance. L'hôteesse est incorrecte avec le client.</p>
	99%	Temps d'attente en Boutique	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	<p>Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).</p>	<p>Le client attend plus de 10 minutes et n'est pas servi</p>
	100%	Accueil téléphonique	Toutes les lignes régulières	<p>Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques, aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives avec un temps d'attente inférieur ou égal à 3 minutes après déclenchement du message d'accueil. L'hôteesse adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	<p>Le client n'a pas la possibilité d'accéder ou le client attend plus de 10 minutes après déclenchement du message d'accueil . L'hôteesse est incorrecte envers les clients ou d'autres personnes.</p>
	90%	Délais de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	<p>L'entreprise prend en compte les réclamations clients et s'engage à leur apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrés maximum après réception..</p>	<p>Le voyageur n'obtient pas de réponse à sa réclamation.</p>
	80%	Qualité de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	<p>Le voyageur est satisfait de la qualité de la réponse fournie d'après le questionnaire envoyé après chaque clôture de dossier sous Listen</p>	<p>Le voyageur n'est "Pas du tout satisfait" de la réponse fournie</p>
	99%	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	Tous les titres de la gamme	<p>Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.</p>	<p>Le client obtient des informations inadaptées à son profil ou à son besoin</p>

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Disponibilité des Equipements	97%	Disponibilité des Valideurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose au minimum de tous les équipements suivants en état de fonctionnement : -Valdeur-pupitre -Boutons de demande d'arrêt -Commande d'ouverture de portes	Aucun équipement d'un même type ne fonctionne Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur(pupitre)
	85%	Radio/ Téléphone	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'une radio en état de marche, d'une phonie (pour le Zenibus) ou le conducteur dispose d'un téléphone portable en fonctionnement, si le véhicule est non équipé de radio/ phonie.	La radio est défectueuse au-delà de 2 jours ouvrés
	90%	Disponibilité du système de Vidéo surveillance	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'un système de vidéo surveillance* en état de fonctionnement. Cet état concerne l'enregistreur et les caméras. *hors système de vidéo surveillance fournis par l'Autorité Organisatrice.	Le système de vidéo-surveillance est défectueux au-delà de 2 jours ouvrés.
	98%	Prévention des accidents	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le conducteur respecte le code de la route	Le conducteur effectue un délit de fuite pendant son service. Le conducteur se voit dresser un PV durant son service concernant les délits suivants : -Excès de vitesse > 50 km/h -Délit de fuite -Alcoolémie
Respect de l'Environnement	100%	Formation Conduite Responsable	Toutes les lignes	Le plan de formation annuel à la Conduite Responsable est réalisé comme prévu.	Aucune formation Conduite Responsable réalisée au cours du premier semestre.

Le système de mesure du référentiel de qualité :

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2020						Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles		
Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Outil de mesure	Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles	Guide pour la mesure	Jours et heures des mesures
Offre de service	90%	Intermodalité	Toutes les services intermodaux du réseau	-Le calcul d'itinéraire intermodal est disponible depuis le site internet du réseau -Les horaires des différents modes de transports intermodaux sont accessibles depuis le site internet du réseau.	Contrôle qualité par connexion au site internet		10/mois	30		De manière aléatoire parmi tous les jours de la semaine et toutes les heures de la journée
				-Concernant les lignes interurbaines, le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : -Horaires ou fréquence -N° de ligne -Destination - Sens à tous les points d'arrêt des gares routières.	Contrôle qualité en ligne	10/mois	10/ trimestre	40	Base Arrêt de la Metropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des points d'arrêt identifiés
				-L'information intermodale pertinente (CAR/ TRAIN/ CO VOITURAGE) est disponible auprès des hôtesses des Boutiques.	Contrôle qualité en Boutiques	4 réparties équitablement entre les 2 Boutiques		12	Book Boutiques Scénari d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
	90%	Correspondances	Toutes les lignes régulières	L'adhésif "plan de qua" permettant l'identification des points de correspondances (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : (BUS et CAR) est lisible et à jour aux cinq pôles d'échanges du réseau (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) :	Contrôle qualité en ligne	10/mois	5/ trimestre	35	Base Arrêt de la Metropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant un contrôle de des points d'arrêt répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
				Le principales informations du MEMO BUS affichées en extérieur de la gare routière de Pierre Plantée sont lisibles et à jour.	Contrôle qualité en ligne	10/mois	5/ trimestre	35		En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des gares routières
				Le voyageur peut effectuer sa correspondance avec un autre bus du réseau Les bus de l'Elang sur 10 points de correspondances déterminés (et évolutifs) entre deux lignes définis, dans un sens et un horaire (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).		5/mois	15/trimestre	30	10 Arrêts choisis parmi les plus fréquentés sur l'ensemble des secteurs du réseau parmi une liste de points de correspondances déterminés pour 2 lignes dans un sens et sur pour un horaire. Ces points d'arrêts sont évolutifs dans le temps	En fonction d'un planning de mesures garantissant un contrôle de des points d'arrêt répartis selon les zones du réseau, selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
80%										

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2020				Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles			
90%	Temps de parcours	Toutes les lignes régulières	Le temps de parcours commercial mesuré (temps entre l'heure de départ terminus et son heure d'arrivée terminus) est identique au temps de parcours théorique ou supérieur ou égal à 5 min et 59 secondes maximum (hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	Fiches horaires Contrôle qualité en ligne		En attente de la mise en place d'un nouveau SAE	A définir	Fiches horaires	En fonction d'un planning de mesures garantissant un contrôle de des points d'arrêt répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
		Toutes les lignes régulières	La vitesse commerciale calculée est identique à la vitesse commerciale théorique ou inférieure ou égale de 10 % maximum (Hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	Temps de parcours Kilométrage des lignes		En attente de la mise en place d'un nouveau SAE	A définir	Temps de parcours Kilométrage des lignes	En fonction d'un planning de mesures garantissant un contrôle de des points d'arrêt répartis selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
95%	Accessibilité	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Alignement au trottoir-approche véhicule	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
		Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation Base arrêts du Métropole "Arrêt PMR"	De manière aléatoire et à partir d'un planning de mesures arrêts.
		Toutes les lignes régulières	Fonctionnement des rampes PMR des véhicules Boutons d'ouverture de porte PMR	Contrôle qualité au dépôt		35/trimestre	35	Référentiel d'observation	
		Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
		ZENIBUS	Information par annonces sonores.	Contrôle qualité statique à l'aide d'une télécommande		15/trimestre	15	Référentiel d'observation Base arrêts du Métropole	Grace à une télécommande fournie par la Métropole permettant le déclenchement de s annonces sonores aux stations du ZENIBUS
		ZENIBUS	Information par annonces visuelles	Contrôle qualité en ligne et statique	10/mois	10/trimestre	40	Référentiel d'observation Base arrêts du Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des stations
98%	Fiabilité	Toutes les lignes régulières		Base de données JESI			Exhaustif		Comptabilisation des Pannes véhicules avec changement de véhicules en lignes + Pannes Véhicules entraînant des courses partielles ou non effectuées
		ZENIBUS	Le voyageur n'est pas immobilisé en ligne suite à une panne véhicule				Exhaustif	Exhaustif	
88%	Ponctualité	Toutes les lignes régulières	L'autobus passe entre H-59 secondes et H+5 minutes et 59 secondes (hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires). Mesures faites en ligne	Contrôle qualité en ligne	28/mois	35/trimestre	119		En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
88%	Régularité	ZENIBUS	Selon l'intervalle concerné de 10 minutes (du lundi au vendredi) ou de 15 minutes (le samedi), l'attente du véhicule par le voyageur est inférieure ou égale à 12 ou à 17 minutes	Contrôle qualité en ligne	7/mois	7/trimestre	28		En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2020				Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles				
Système de mesure du référentiel	98%	Information aux points d'arrêts	Toutes les lignes régulières ZENIBUS Le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts et selon l'emplacement disponible sur le cadre support d'information): Nom de l'arrêt Indice de la ligne passante Schéma de ligne Horaires Direction Adresse et n° de téléphone des Boutiques Adresse des points de vente les plus proches Tarifs des titres de transports via le flash Code	Contrôle qualité en ligne ou statique	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation Base arrêts du Metropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
	95%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières ZENIBUS Le voyageur dispose au minimum d'un véhicule ayant la découpe extérieure du réseau et de l'information lisible et à jour suivante et relative à la ligne : Girouette frontale - Direction Girouette frontale - Indice de ligne Girouette latérale - Direction Girouette latérale - Indice de ligne Girouette arrière - Indice de ligne Girouette intérieure avec schéma de la ligne effectuée Fiches horaires de la ligne effectuée Prochain arrêt et direction par annonce visuelle sur le bandeau SAI Le voyageur dispose au minimum, à l'intérieur du véhicule, de l'information lisible et à jour suivante : Information titres Information PV Information diverses (logo interdit chiens, montée par l'arrière interdite, défense de fumer, bruits, etc...) Informations commerciales temporaires à jour (par affiche papier ou écran TFT pour le ZENIBUS)	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).	
	100%	Information en Boutique	Toutes les lignes régulières	Le voyageur a la possibilité d'obtenir des informations pertinentes sur le réseau "Les Bus de l'Etang" auprès des hôtesses.	Contrôle qualité aux Boutiques	6 par mois Réparties équitablement entre les 2 Boutiques		18	Référentiel d'observation Scénarii d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
				Le voyageur dispose de l'information lisible et à jour en Boutique suivante : à l'extérieur Nom de l'entreprise et logo Horaires et jours d'ouverture Adresse site internet à l'intérieur : Plan de réseau Fiches horaires Memo Bus Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.	Contrôle qualité aux Boutiques	10 par mois Réparties équitablement entre les 2 Boutiques		30	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
	98%	Information Téléphonique sur la vente de titre en Boutiques	Toutes les lignes régulières	Le voyageur a la possibilité d'avoir des informations sur le réseau auprès de l'hôtesse.	Contrôle qualité par Téléphone en Boutiques	10 réparties équitablement entre les 2 Boutiques		30	Référentiel d'observation Scénarii d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
	90%	Information par site internet	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose au minimum en se connectant (hors problème informatique non imputable à l'entreprise exploitante) de : l'accès au site des informations commerciales temporaires à jour du calcul d'itinéraire pour lignes du réseau à jour du plan de réseau à jour des horaires de toutes les lignes à jour des tarifs à jour de la possibilité de laisser un message (e-mail)	Contrôle qualité par connexion au site internet		10/mois	30	Référentiel d'observation	

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2020				Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles		
Information en situation perturbée	95%	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	<p>Toutes les lignes régulières et toutes perturbations prévisibles (connues au minimum 48h avant) quel qu'en soit la durée.</p> <p>ZENIBUS</p> <p>Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée prévisible au minimum 24 heures avant la perturbation, pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours ouvrés après la fin de la perturbation. Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : - dans les véhicules (Bandeau SAEIV ou écran TFT pour le ZENIBUS ou affichette quand la perturbation >2 mois). - aux points d'arrêts (par affichette ou BIV si arrêt équipé). - aux Boutiques (par affichette). - en gare routière (SAEIV ou affichette). - sur le site internet. - par SMS (abonnés). *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.</p>	<p>Contrôle en ligne, en boutiques, en gare routière Pierre Plantée aux points d'arrêt, par connexion au site internet et SMS</p>	<p>Pour chaque information en situation perturbée prévisible rencontrée (mesure à l'opportunité)</p>	<p>Les 2 premières informations en situation perturbée prévisible rencontrées</p>	x	Référentiel d'observation Procédure de gestion des situations perturbées
	90%	Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	<p>Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48h avant)</p> <p>ZENIBUS</p> <p>Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée imprévisible au minimum pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours après la fin de la perturbation. Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : - dans véhicule (bandeau SAEIV ou écran TFT pour le ZENIBUS) - aux Boutiques (auprès des hôtesse) - en gare routière (SAEIV) - sur le site internet (en 2016 pour le lien SAEIV) *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.</p>	<p>Contrôle qualifié en ligne, en Boutiques, en gare routière Pierre Plantée et par connexion au site internet</p>	<p>Pour chaque information en situation perturbée non prévisible rencontrée (mesure à l'opportunité)</p>	<p>Les 2 premières informations en situation perturbée imprévisible rencontrées</p>	x	Référentiel d'observation Procédure de gestion des situations perturbées

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2020				Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles			
Confort / Propreté	98%	Conduite	Toutes les lignes régulières ZENIBUS Le conducteur adopte une conduite confortable et adapte son allure au profil et à l'environnement de la ligne.	Contrôle qualité en ligne ou statique	35/mois		105	Référentiel d'observation Base arrêts de la Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
	98%	Taux de charge	Toutes les lignes régulières ZENIBUS Le voyageur peut monter dans le véhicule	Contrôle qualité en ligne ou statique	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
	100%	Propreté Boutique	Boutiques Le voyageur dispose d'une Boutique propre et en bon état concernant les points suivants : Sol Murs Equipements (présentoir et cadres) Surfaces vitrées Odeurs Guichets	Contrôle qualité aux Boutiques	10 réparties équitablement entre les 2 Boutiques		30	Référentiel d'observation Photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
	95%	Propreté des points d'arrêts	Toutes les lignes régulières ZENIBUS Le voyageur dispose de points d'arrêt propres, permettant l'utilisation des équipements et la lecture des informations qui s'y trouvent. Les notions de propreté concernant au minimum : - la tête - le panneau support d'information - les Vitres (abris bus)	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
	97%	Propreté du véhicule	Toutes les lignes régulières ZENIBUS Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état la propreté est évaluée sur les aspects suivants : Netteté extérieure Entrée et poste de conduite sol sellerie vitres (hors gravages) barre et boutons de demande d'arrêts et sur l'état du matériel sur les aspects suivants: carrosserie sièges (hors gravages et brûlures) barres En cas de problème important de propreté (hygiène: urines, excréments, vomissements, odeurs), le bus est remplacé au plus tard dans l'heure.	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation Photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
	98%	Eclairage, climatisation, chauffage	Toutes les lignes régulières ZENIBUS Le véhicule dispose d'éclairage et de climatisation ou de chauffage en état de marche.	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation Photos	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2020				Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles			
Accueil / Ecoute client/	97%	Accueil conducteur	<p>Toutes les lignes régulières</p> <p>ZENIBUS</p> <p><u>Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débrillée</u></p> <p><u>Le conducteur respecte les attitudes et consignes suivantes :</u> Une attitude courtoise envers les voyageurs Une attitude courtoise envers les autres (piétons, automobilistes, cyclistes, ect...) Le conducteur n'utilise pas de téléphone ou d'oreillette pendant le trajet. Le conducteur ne fume pas à l'intérieur du véhicule.</p> <p><u>Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.</u></p>	Contrôle qualité en ligne	35/mois		105	Référentiel d'observation Scénarii d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échellonage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
	100%	Accueil hôtesses	<p>Toutes les services du réseau</p> <p>Le client a la possibilité d'accéder au service aux heures d'ouverture de la Boutique. L'hôtesses porte une tenue référencée, est identifiée par badge. L'hotesse est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	Contrôle qualité aux Boutiques	10/mois répartis équitablement entre les 2 Boutiques		30	Référentiel d'observation Scénarii d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
	99%	Temps d'attente en Boutique	<p>Toutes les services du réseau</p> <p>Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).</p>	Contrôle qualité en Boutiques	10/mois		30	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
	100%	Accueil téléphonique	<p>Toutes les services du réseau</p> <p>Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques, aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives avec un temps d'attente inférieur ou égal à 3 minutes après déclenchement du message d'accueil. L'hôtesses adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	Contrôle qualité par Téléphone en Boutiques	20 /mois 10/ mois		60 30	Référentiel d'observation Scénarii d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.
	90%	Délais de réponse aux réclamations Clients	<p>Toutes les lignes régulières</p> <p>L'entreprise prend en compte les réclamations clients et s'engage à leur apporter une réponse dans un délai de : 10 jours ouvrés maximum après réception pour une réclamation effectuée par courrier ou par téléphone.</p>	Toutes les réclamations enregistrées (tel, courrier, internet) Listen		Exhaustif	x	Procédure réclamation	
	80%	Qualité de réponse aux réclamations Clients	<p>Toutes les lignes régulières</p> <p>Le voyageur est satisfait de la qualité de la réponse fournie en fin d'entretien téléphonique</p>	Enquête téléphonique de satisfaction au moment de la réponse (en fin de conversation)		Exhaustif	x	Enquête satisfaction sur une échelle de 1 à 10	
	99%	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutiques	<p>Tous les titres de la gamme</p> <p>Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.</p>	Contrôle qualité par Téléphone en Boutiques	10/mois réparties équitablement entre les 2 Boutiques		30	Référentiel d'observation Scénarii d'enquête	En fonction d'un planning de mesures garantissant un nombre réparti de contrôles selon les jours de la semaine et les tranches horaires.

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2020					Nombre de mesures Clients Mystères	Nombre de mesures contradictoires	Total de mesures Trimestrielles			
Disponibilité des Equipements	97%	Disponibilité des Valdeurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes ouvertures de portes	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose au minimum de tous les équipements suivants en état de fonctionnement : -Valdeur-pupitre -Boutons de demande d'arrêt -Commande d'ouverture de portes	Contrôle qualité en ligne	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures). En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
	85%	Disponibilité des Radios	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'une radio/phonie en état de marche ou le conducteur dispose d'un téléphone portable en fonctionnement (si le véhicule est non équipé de radio).	Contrôle qualité en ligne		35/ trimestre	35	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
	90%	Disponibilité du système de Vidéo surveillance	Toutes les lignes régulières	Le véhicule dispose d'un système de vidéo surveillance* en état de fonctionnement. Cet état concerne l'enregistreur et les caméras. *hors système de vidéo surveillance fournis par l'Autorité Organisatrice.	Contrôle qualité aux dépôts		30/trimestre	30	Référentiel d'observation	
Sécurité des services	98%	Prévention des accidents	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le conducteur respecte le code de la route	Contrôle qualité en ligne	35/mois		105	Référentiel d'observation	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce leurs poids respectif en terme de fréquentation) sur l'ensemble des jours de la semaine et l'ensemble des tranches horaires (tranches de 2 heures).
Respect de l'Environnement	100%	Formation Conduite Responsable	Toutes les lignes	Le plan de formation annuel à la Conduite Responsable est réalisé comme prévu.	Contrôle administratif Plan de formation Annuel		Exhaustif	Exhaustif	Suivi du Plan de Formation	

Système de pondération du référentiel qualité :

METHODE DE CALCUL PONDERE date de maj : le 01 01 2020												
Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI					
Offre de service	90%	Intermodalité	Toutes les lignes régulières	-Le calcul d'itinéraire intermodal est disponible depuis le site internet du réseau -Les horaires des différents modes de transports intermodaux sont accessibles depuis le site internet du réseau.	4	Calcul d'itinéraire par internet	Ne fonctionne pas =0	Absent =0	Erroné =0	indisponible >2 jours=0		
				5	Horaires de transport intermodaux sur internet	Ne fonctionne pas =0	Absent =0	Erroné =0	indisponible >2 jours=0			
				5	Horaires de lignes interurbaines	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction) =0	Erroné (période) =0	incomplet= 2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0	
				5	N°des lignes interurbaines	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	incomplet= 2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
				5	Destination des lignes interurbaines	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	incomplet= 2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
				-L'information intermodale pertinente (CAR/ TRAIN/ CO VOITURAGE) est disponible auprès des hôtesses des Agence Mobilité	4	Demande d'information intermodale au Agence Mobilité	Aucune info=0	Erronée=0	incomplet=2			
	90%	Correspondances	Toutes les lignes régulières	L'adhésif "plan de quai" permettant l'identification des points de correspondances (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : (BUS et CAR) est lisible et à jour aux trois pôles d'échanges du réseau (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) :	3	Plan de quai aux 5 pôles d'échange du réseau	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (maj)=0	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
				Le principales informations du MEMO BUS affichées en extérieur de la gare routière de Pierre Plantée sont lisibles et à jour.	5	Principales informations du Mémo bus en gare routière Pierre Plantée	Absent =0	Erroné (maj) =0	Erroné ou absent >2 jours=0			
				Le voyageur peut effectuer sa correspondance avec un autre bus du réseau Les bus de l'Elang sur 10 points de correspondances déterminés (et évolutifs) entre deux lignes définis dans un sens et un horaire (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	5	Correspondances	pas de correspondances possible (présence simultanée des 2 véhicules de moins de 3 minutes) = 0	pas de correspondance possible car départ bus avec avance >2 minutes =0				
	90%	Temps de parcours	Toutes les lignes régulières	Le temps de parcours commercial mesuré (temps entre l'heure de départ terminus et son heure d'arrivée terminus) est identique au temps de parcours théorique ou supérieur ou égal à 5 min et 59 secondes maximum (hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	5	Temps de parcours	Temps de parcours > à 6 minutes par rapport au temps de parcours théorique =0	Temps de parcours > à 10 minutes par rapport au temps de parcours théorique=0				
90%	Vitesse commerciale	Toutes les lignes régulières	La vitesse commerciale mesurée est identique à la vitesse commerciale théorique ou inférieure ou égale de 10 % maximum (Hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	3	Vitesse commerciale	Vitesse commerciale supérieure ou égale à 11% par rapport à la vitesse commerciale théorique=0	Vitesse commerciale supérieure ou égale à 20% par rapport à la vitesse commerciale théorique					

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
Offre de service	95%	Accessibilité	Toutes les lignes régulières	Alignement au trottoir-proche véhicule	5	Alignement au trottoir	Non aligné=0	Arrêt sur chaussée=0	Pas au bon arrêt (hors gêne)=0	Ne s'arrête pas malgré les signes du clients=0			
			ZENIBUS		5	Alignement au trottoir	Non aligné=0	Arrêt sur chaussée=0					
			Toutes les lignes régulières	Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles (hors problèmes de dégradation des points d'arrêts)	1	Logo PMR	Absent =0	Ilisible=0	erroné=0	Absent ou erroné >2 jours=0			
			ZENIBUS		1	Logo PMR	Absent =0	Ilisible=0	erroné=0	Absent ou erroné >2 jours=0			
			Toutes les lignes régulières	Fonctionnement des rampes PMR des véhicules Boutons d'ouverture de porte PMR Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules	4	Rames PMR	Ne fonctionne pas=0	le conducteur ne sait pas la faire fonctionner=0	Le conducteur refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR=0	Rampes HS> 3 jours=0			
			Toutes les lignes régulières		4	Annonces sonores	Ne fonctionne pas=0	Annonces Erronées=0	Annonces inaudibles=0	Annonces inaudibles >2jours =0			
					3	Boutons de demandes d'ouverture de porte PMR	Ne fonctionne pas=0	Boutons HS>3 jours=0					
			ZENIBUS	Fonctionnement des rampes PMR Boutons d'ouverture de porte PMR Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules	4	Rames PMR	Ne fonctionne pas=0	le conducteur ne sait pas la faire fonctionner=0	Le conducteur refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR=0	Rampes HS> 3 jours=0			
		4	Annonces sonores		Absent/Eteint=0	Annonces Erronées=0	Annonces inaudibles=0	Annonces inaudibles > 2jours = 0					
		3	Boutons de demandes d'ouverture de porte PMR		Ne fonctionne pas=0	Boutons HS>3 jours=0							
	95%	Information par annonces sonores et visuelles aux bômes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	ZENIBUS	Information par annonces sonores.	4	Annonces sonores	Absent/Eteint=0	Annonces Erronées=0	Annonces inaudibles=0	Annonces inaudibles > 2jours = 0			
				Information par annonces visuelles.	4	Annonces visuelles	Absent/Eteint=0	Annonces Erronées=0	Annonces ilisibles=0	Annonces ilisibles > 2jours = 0			
	98%	Fiabilité	Toutes les lignes régulières	Le voyageur n'est pas immobilisé en ligne suite à une panne véhicule	5	Fiabilité	Changement de véhicule en ligne suite à une panne véhicule =0	le client est abandonné sans solution de rechange(dans les 30 minutes) pour finir son déplacement=0					
					ZENIBUS	5	Fiabilité	Changement de véhicule en ligne suite à une panne véhicule =0	le client est abandonné sans solution de rechange (dans les 30 minutes) pour finir son déplacement=0				
99%													
88%	Ponctualité	Toutes les lignes régulières	L'autobus passe entre H-59 secondes et H+5 minutes et 59 secondes (hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires). Mesures faites en ligne	1	Ponctualité	Avance >1 minute=0	Retard > 6 minutes=0	Retard de plus de 20 minutes=0	Avance >2 minutes=0				
88%	Régularité	ZENIBUS	Selon l'intervalle concerné de 10 minutes, l'attente du véhicule par le voyageur est inférieur ou égal à 12 minutes	1	Régularité	Attente du véhicule >13 minutes = 0	Retard de plus de 22 minutes=0						
			Selon l'intervalle concerné de 15 minutes, l'attente du véhicule par le voyageur est inférieur ou égal à 17 minutes	1	Régularité	Attente du véhicule >18 minutes = 0	Retard de plus de 27 minutes=0						

METHODE DE CALCUL PONDERE date de maj : le 01 01 2020

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
services voyageurs	98%	Information aux points d'arrêts	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts et selon l'emplacement disponible sur le cadre support d'information): Nom de l'arrêt Indice de la ligne passante Schéma de ligne Horaires Direction Adresse et n° de téléphone des Boutiques Adresse des points de vente les plus proches Tarifs des titres de transports via le flash Code	5	Nom de l'arrêt	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	incomplet=2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
					5	Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	Incomplet =2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
					2	Schéma de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
					3	Horaires	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction ou période)=0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
					5	Direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	Incomplet =2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
					2	Adresse de N°de tel des Boutique aux arrêts	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction) =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0		
			2	Adresse des points de vente aux arrêts	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction) =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			2	Tarifs Titres aux arrêts	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction) =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			5	Nom de l'arrêt	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	incomplet=2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			5	Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	Incomplet =2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			2	Schéma de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			3	Horaires	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction ou période)=0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			5	Direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné =0	Incomplet =2	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			2	Adresse de N°de tel des Boutiques aux arrêts	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction) =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			2	Adresse des points de vente aux arrêts	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction) =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				
			2	Tarifs Titres aux arrêts	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (direction) =0	Incomplet =1	Erroné, absent ou illisible >2 jours=0				

Familie	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI								
							Absent =0	Avec au moins 2 parties manquantes =1	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2				
	95%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose au minimum d'un véhicule ayant la découpe extérieure du réseau et de l'information lisible et à jour suivante et relative à la ligne : Grouette frontale - Direction Grouette frontale - Indice de ligne Grouette latérale - Direction Grouette latérale - Indice de ligne Grouette arrière - Indice de ligne Grouette intérieure avec schéma de la ligne effectuée Fiches horaires de la ligne effectuée Prochain arrêt et direction par annonce visuelle sur bandeau SAI	3	Découpe	Absent =0	Avec au moins 2 parties manquantes =1							
					5	Grouette frontale - Direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					5	Grouette frontale - Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					5	Grouette latérale - Direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					5	Grouette latérale - Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					2	Grouette arrière - Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=1	Aucune grouette extérieure ne fonctionne=0	Toutes les informations extérieures sont lisibles ou erronées ou HS=0			
					4	Grouette intérieure - Schéma de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	incomplet= 1	Les grouettes extérieures et la grouette intérieure ne correspondent pas=0			
					3	Fiches horaires	Absent =0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0						
					3	SAI - Arrêt et direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (arrêt)=0	Erroné (Direction)=0					
					3	Information Titres	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (Maj)=0						
					3	Information PV	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (Maj)=0						
					2	Logo Interdit aux chiens	Absent =0	Ilisible=0							
					2	Logo Montée par l'arrière interdite	Absent =0	Ilisible=0							
					2	Logo défense de fumer	Absent =0	Ilisible=0							
					2	Logo défense de faire du bruit	Absent =0	Ilisible=0							
					2	Informations commerciales sur affiche papier	Périmée =0	Information commerciale périmée >1 mois=0	Erroné (Maj)=0	Ilisibles=0					
					3	Découpe	Absent =0	Avec au moins 2 parties manquantes =1							
					5	Grouette frontale - Direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					5	Grouette frontale - Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					5	Grouette latérale - Direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					5	Grouette latérale - Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=2					
					2	Grouette arrière - Indice de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné=0	Incomplet=1	Aucune grouette extérieure ne fonctionne=0	Toutes les informations extérieures sont lisibles ou erronées ou HS=0			
					4	Grouette intérieure - Schéma de ligne	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	incomplet= 1	Les grouettes extérieures et la grouette intérieure ne correspondent pas=0			
					3	Fiches horaires	Absent =0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0						
					3	SAI - Arrêt et direction	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (arrêt)=0	Erroné (Direction)=0					
					3	Information Titres	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (Maj)=0						
					3	Information PV	Absent =0	Ilisible=0	Erroné (Maj)=0						
					2	Logo Interdit aux chiens	Absent =0	Ilisible=0							
2	Logo Montée par l'arrière interdite	Absent =0	Ilisible=0												
2	Logo défense de fumer	Absent =0	Ilisible=0												
2	Logo défense de faire du bruit	Absent =0	Ilisible=0												
2	Informations commerciales sur Ecran TFT	Périmée=0	Information commerciale périmée >1 mois=0	Erroné (Maj)=0	Ilisibles=0										
			ZENIBUS												

METHODE DE CALCUL PONDERE date de maj : le 01 01 2020

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
	100%	Information en Boutique	Toutes les lignes régulières	<p>Le voyageur a la possibilité d'obtenir des informations pertinentes sur le réseau "Les Bus de l'Etang" auprès des hôtesses.</p> <p>Le voyageur dispose de l'information lisible et à jour suivante en Boutique : à l'extérieur Nom de l'entreprise et logo Horaires et jours d'ouverture Adresse site internet à l'intérieur : Plan de réseau Fiches horaires Memo Bus</p> <p>Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.</p>	4	Demande d'information	Aucune info=0	Erronée=0	imcomplet=2				
					3	Nom de l'entreprise et logo	Absent =0	Illisible =0	imcomplet/Dégradé =1	Information extérieure manquante>2 jours =0			
					3	Horaire et jours d'ouvertures	Absent =0	Illisible =0	Erroné (Maj)=0	imcomplet/Dégradé =1	Information extérieure manquante>2 jours=0		
					3	Adresse du site internet	Absent =0	Illisible =0	Erroné (Maj)=0	imcomplet/Dégradé =1	Information extérieure manquante>2 jours=0		
					4	Plan de réseau	Absent =0	Erroné (maj) =0	Non disponible auprès des hôtesses=0				
					5	Fiches horaires	Absent (aucune fiches horaires) dans le présentoir) =0	Incomplet (au moins deux lignes manquantes dans le présentoir) =2	Erroné (maj) =0	Non disponible auprès des hôtesses=0			
					4	Mémo bus	Absent =0	Erroné (maj) =0	Non disponible auprès des hôtesses=0				
					3	Plaques d'information	Absent =0	Illisible =0	imcomplet=1	Dégradé=0			
	98%	Information par téléphone	Toutes les lignes régulières	Le voyageur a la possibilité d'avoir des informations sur le réseau auprès de l'hôtesse.	4	Demande d'information par téléphone	Aucune info=0	Erronée=0	imcomplet=2				
	90%	Information par site internet	Toutes les lignes régulières	<p>Le voyageur dispose au minimum en se connectant (hors problème informatique non imputable à l'entreprise exploitante) de :</p> <p>l'accès au site des informations commerciales temporaires à jour du calcul d'itinéraire pour lignes du réseau à jour du plan de réseau à jour des horaires de toutes les lignes à jour des tarifs à jour de la possibilité de laisser un message (e-mail)</p>	5	Accès au site	Absent=0						
					3	Informations commerciales	périmée=0	Erroné=0					
					4	Calcul d'itinéraire	Ne fonctionne pas =0	Absent =0	Erroné =0	Incomplet =2	Information absente ou erronée >2 jours =0		
					5	Plan de réseau	Absent=0	Erroné(Maj)=0	Information absente ou erronée >2 jours=0				
					5	horaires des lignes	Absent=0	Erroné (Maj)=0	Erroné (direction ou horaires) =0	Information absente ou erronée >2 jours =0			
					5	Tarifs Titres	Absent=0	Erroné (Maj)=0	incomplet=2	Information absente ou erronée >2 jours =0			
					5	Message	Message non envoyé =0	Absence de réception du message=0					

METHODE DE CALCUL PONDERE date de maj : le 01 01 2020

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI				
Information en situation perturbée	95%	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations prévisibles (connues au minimum 48h avant) quelqu'en soit la durée.	Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée prévisible au minimum 24 heures avant la perturbation, pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours ouvrés après la fin de la perturbation. Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : - dans les véhicules (Bandeau saeiv / écran TFT pour BHNS ou afficheur quand la perturbation >2 mois). - aux points d'arrêts (par afficheur ou BIV si arrêté équipé), - aux Boutiques (par afficheur), - en gare routière (SAEIV ou afficheur), - sur le site internet, - par SMS (abonnés). *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.	3	Information en situation perturbée Bus (Bandeau SAI ou Affichette)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					4	Information en situation perturbée Arrêt (Affichette papier ou BIV)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée=0
					4	Information en situation perturbée par SMS	Absent=0	Erroné=0			
		ZENIBUS perturbations prévisibles (connues au minimum 48h avant) quelqu'en soit la durée.	Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée prévisible au minimum 24 heures avant la perturbation, pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours ouvrés après la fin de la perturbation. Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : - dans les véhicules (Bandeau saeiv / écran TFT pour BHNS ou afficheur quand la perturbation >2 mois). - aux points d'arrêts (par afficheur ou BIV si arrêté équipé), - aux Boutiques (par afficheur), - en gare routière (SAEIV ou afficheur), - sur le site internet, - par SMS (abonnés). *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.	3	Information en situation perturbée Bus(écran TFT)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0	
				4	Information en situation perturbée Arrêt (Information BIV)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0	
				5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0	
				5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0	
				5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée=0	
				4	Information en situation perturbée par SMS	Absent=0	Erroné=0				

METHODE DE CALCUL PONDERE date de maj : le 01 01 2020											
Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI				
Information en situation perturbée	90%	Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48 avant)	Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée imprévisible au minimum pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours après la fin de la perturbation Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : -dans véhicule (bandeau SAEIV ou écran TFT pour BHNS) -aux Boutiques (auprès des hôtesses) -en gare routière (SAEIV) -sur le site internet (en 2016 pour le lien SAEIV) *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.	3	Information en situation perturbée Bus (Bandeau SAI)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
		Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48 avant)	Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée imprévisible au minimum pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours après la fin de la perturbation Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : -dans véhicule (bandeau SAEIV ou écran TFT pour BHNS) -aux Boutiques (auprès des hôtesses) -en gare routière (SAEIV) -sur le site internet (en 2016 pour le lien SAEIV) *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.	3	Information en situation perturbée Bus Ecran TFT)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0
					5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Périmé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation=0	Information absente ou erronée >1/2 journée =0

METHODE DE CALCUL PONDERE date de maj : le 01 01 2020

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI					
Confort / Propreté	98%	Conduite	Toutes les lignes régulières	Le conducteur adopte une conduite confortable et adapte son allure au profil et à l'environnement de la ligne.	3	Conduite	Démarrages brusques=0	Freinages brusques=0	Chute du voyageur (hors urgence)=0			
			3		Allure	Vitesse inadaptée au type de voirie=0	Vitesse inadaptée à l'environnement=0	Chute du voyageur (hors urgence)=0				
			ZENIBUS		3	Conduite	Démarrages brusques=0	Freinages brusques=0	Chute du voyageur (hors urgence)=0			
			3		Allure	Vitesse inadaptée au type de voirie=0	Vitesse inadaptée à l'environnement=0	Chute du voyageur (hors urgence)=0				
	98%	Taux de charge	Toutes les lignes régulières	Le voyageur peut monter dans le véhicule	3	Charge	Circulation intérieure impossible =0	Circulation intérieure difficile =1	Le voyageur ne peut pas monter dans le véhicule ni dans le suivant=0			
			ZENIBUS		3	Charge	Circulation intérieure impossible =0	Circulation intérieure difficile =1	Le voyageur ne peut pas monter dans le véhicule ni dans le suivant=0			
	100%	Propreté Boutiques	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose d'une Boutique propre et en bon état concernant les points suivants : Sol Murs Equipements (présentoir et cadres) Surfaces vitrées Odeurs Guichets	3	Sol	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	Précense de débris >2=1	sale ou avec débris >1 jour ouvré =0		
					1	Murs	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale >1 jour ouvré=0			
					3	Equipements (présentoir et cadres)	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale >1 jour ouvré=0			
					3	Surfaces vitrées	vitres sales=0	Vitres dégradées=0	sale >1 jour ouvré=0			
					3	Odeurs	incommodante (hors clients)=0					
					3	Guichets	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	Encombré=1	sale >1 jour ouvré=0		
	95%	Propreté des points d'arrêts	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose de points d'arrêt propres, permettant l'utilisation des équipements et la lecture des information qui s'y trouvent. Les notions de propreté concernant au minimum : - la tête - le panneau support d'information - les Vitres (abris bus)	3	Tête	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale/ dégradé rendant l'info illisible=0	sale >2 jours ouvrés=0		
			3		Panneau support d'information	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale/ dégradé rendant l'info illisible=0	sale >2 jours ouvrés=0			
			3		Vitres (Abris Bus uniquement)	sale (nombreuses traces)=2	Etat dégradé=1	Vitres cassées=0	Vitres manquantes=0	sale >2 jours ouvrés=0		
			ZENIBUS		3	Tête	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale/ dégradé rendant l'info illisible=0	sale >2 jours ouvrés=0		
			3		Panneau support d'information	sale (nombreuses traces)=0	Etat dégradé=1	sale/ dégradé rendant l'info illisible=0	sale >2 jours ouvrés=0			
			3		Vitres (Abris Bus uniquement)	sale (nombreuses traces)=2	Etat dégradé=1	Vitres cassées=0	Vitres manquantes=0	sale >2 jours ouvrés=0		

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
	97%	Propreté du véhicule	Toutes les lignes régulières	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état la propreté est évaluée sur les aspects suivants : Netteté extérieure Entrée et poste de conduite sol sellerie vitres (hors gravages) barres et boutons de demande d'arrêts Cadres support d'information et sur l'état du matériel sur les aspects suivants: carrosserie sièges (hors gravages et brûlures) barres En cas de problème important de propreté (hygiène: urines, excréments, vomissures, odeurs), le bus est remplacé au plus tard dans l'heure.	5	Etat extérieur du véhicule (propreté carrosserie et vitres extérieures)	Sale=0	Traces de rouilles=1	Tags et taches=2	Voyageur avec vêtement taché=0	Sale >2 jours ouverts=0		
					4	Entrée et poste de conduite	Encombré=2	sale=0	Voyageur avec vêtement taché=0				
					5	Sol	Sale/ Encrassé =2	Présence détritrus/papiers=3	Voyageur avec vêtement taché=0				
					5	Sellerie	sale (souillé ou taché)=0	Tags=2	Voyageur avec vêtement taché=0				
					3	Vitres intérieures(Hors gravage)	sale=0	Voyageur avec vêtement taché=0					
					3	Barres et boutons de demande d'arrêt	sale=0	Voyageur avec vêtement taché=0					
					5	Etat de la Carrosserie	carrosserie endommagée=0	Vitre extérieur cassée=0	Voyageur blessé =0				
					5	Etat des sièges (hors gravages et brûlures)	Déchirures=0	Voyageur blessé =0					
					3	Etat des barres	Détérioré/mal fixé=0	Voyageur blessé =0					
					5	Problème important de propreté (hygiène: Urines, excréments, vomissures, odeurs)	Problème important de propreté et véhicule non remplacé dans l'heure=0	Problème important de propreté en sortie de dépôt=0					
					5	Etat extérieur du véhicule	Sale=0	Traces de rouilles=1	Tags et taches=2	Voyageur avec vêtement taché=0	Sale >2 jours ouverts=0		
					4	Entrée et poste de conduite	Encombré=2	sale=0	Voyageur avec vêtement taché=0				
					5	Sol	Sale/ Encrassé =2	Présence détritrus/papiers=3	Voyageur avec vêtement taché=0				
					5	Sellerie	sale (souillé ou taché)=0	Tags=2	Voyageur avec vêtement taché=0				
					3	Vitres (Hors gravage)	sale=0	Vomissure déjection présente depuis plus de 2 heures=0	Voyageur avec vêtement taché=0	Sale >2 jours ouverts=0			
					3	Barres et boutons de demande d'arrêt	sale=0	Voyageur avec vêtement taché=0	Sale >2 jours ouverts=0				
					5	Etat de la Carrosserie	carrosserie endommagée=0	Vitre extérieur cassée=0	Voyageur blessé =0				
					5	Etat des sièges (hors gravages et brûlures)	Déchirures=0	Voyageur blessé =0					
					3	Etat des barres	Détérioré/mal fixé=0	Voyageur blessé =0					
	5	Problème important de propreté (hygiène: Urines, excréments, vomissures, odeurs)	Problème important de propreté et véhicule non remplacé dans l'heure=0	Problème important de propreté en sortie de dépôt=0									
	98%	Eclairage, climatisation, chauffage	Toutes les lignes régulières	Le véhicule dispose d'éclairage et de climatisation ou de chauffage en état de marche.	3	Eclairage, climatisation et chauffage	Eclairage Absent=0	Climatisation Absente=0	Chauffage Absent=0	Eclairage/Clim/ Chauffage Absent > 2 jours=0			
					3	Eclairage, climatisation et chauffage	Eclairage Absent=0	Climatisation Absente=0	Chauffage Absent=0	Eclairage/Clim/ Chauffage Absent > 2 jours=0			

METHODE DE CALCUL PONDERE date de maj : le 01 01 2020

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
Disponibilité des Equipements	97%	Disponibilité des Valdeurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose au minimum de tous les équipements suivants en état de fonctionnement : -Valdeur-pupitre -Boutons de demande d'arrêt -Commande d'ouverture de portes	5	Valdeurs-pupitre	1 équipement HS = 3	Tous les équipements HS = 0	Le voyageur est verbalisé alors que tous les équipements sont HS=0				
					3	Boutons de demandes d'arrêt	1 Bouton HS = 2	Au moins 2 Boutons HS = 0	Aucun bouton ne fonctionne =0				
					3	Commande d'ouverture de portes	1 porte HS= 0	Aucune porte ne fonctionne =0					
					5	Valdeurs-pupitre	1 équipement HS = 3	Tous les équipements HS = 0	Le voyageur est verbalisé alors que tous les équipements sont HS=0				
					3	Boutons de demandes d'arrêt	1 Bouton HS = 2	Au moins 2 Boutons HS = 0	Aucun bouton ne fonctionne =0				
					3	Commande d'ouverture de portes	1 porte HS= 0	Aucune porte ne fonctionne =0					
	85%	Disponibilité des Radios	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'une radio / phonie en état de marche ou le conducteur dispose d'un téléphone portable en fonctionnement (si le véhicule est non équipé de radio).	1	Radio ou Téléphone portable	Radio/Tel HS=0	Radio HS > 2 jours ouverts=0					
					1	Phonie	Phonie HS=0	Phonie HS > 2 jours ouverts=0					
	90%	Disponibilité du système de Vidéo surveillance	Toutes les lignes régulières	Le véhicule dispose d'un système de vidéo surveillance* en état de fonctionnement. Cet état concerne l'enregistreur et les caméras. *hors système de vidéo surveillance fournis par l'Autorité Organisatrice.	5	Enregistreur	Enregistreur HS =0	Enregistrement HS > 2 jours ouverts=1					
					3	Caméras	1 caméras HS =0	Enregistrement HS > 2 jours ouverts=2					
	Sécurité des services	98%	Prévention des accidents	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le conducteur respecte le code de la route	5	Respect du code de la route	Absent =0	Délit de fuite =0	PV pourDélit de fuite/Alcoolémie/exces de vitesse de plus de 50km/h =0			
						5	Respect du code de la route	Absent =0	Délit de fuite =0	PV pourDélit de fuite/Alcoolémie/exces de vitesse de plus de 50km/h =0			
Respect de l'Environnement	100%	Formation Conduite Responsable	Toutes les lignes	Le plan de formation annuel à la Conduite Responsable est réalisé comme prévu.	1	Plan de formation	le taux de réalisation / plan de formation <100%	Aucune formation réalisée/ plan de formation					
Règle de calcul par critère : Somme des points obtenus/ somme maximale des points													

1.4. Les tableaux de bord

Les tableaux de bord mensuel et annuel ci-dessous permettront la restitution des mesures, événements dysfonctionnements et dispositions prises dans le cadre de notre démarche qualité.

○ Mensuel

Famille	Critère	Seuil	Résultat Annuel Cumulé	févr-13				janv-13				Situation Inacceptable	Réclamations	Commentaires	Plan d'actions	Responsable	Date cible	Cos le		
				Résultat Février 2013	Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées	Résultat Janvier 2013	Ecart/ Janvier 2013	Nombre de mesures conformes								Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées
Offre de service																				
Informations voyageurs	Exemple : Information en agence	99%		93%	-4%	28	2	30	97%	-5%	30	0	30	L'hotesse a donné une information erronée	Effectuer un complément de formation pour les hôtesses sur les modifications de service et Retravailler la procédure associée	Resp Marketing	mars 13			
Information en situations perturbées																				
Confort / Propreté	Exemple : Conduite	99%		97%	-1%	29	1	30	100%	-2%	30	0	30	x	Une dame est tombée au démarrage du véhicule					
Accueil/ Ecoute client																				
Fiabilité du véhicule et disponibilité des équipements																				
Sécurité des services																				
Respect de l'environnement																				
Nombre de Réclamations Totales				20		32								CI tableau de suivi Mensuel des réclamations ci-joint avec l'ensemble des éléments de réponse et les délais de réponse						
Nombre d'incidents				7		6								CI tableau de suivi mensuel des incidents / dysfonctionnements						
Nombre de Situations perturbées Prévisibles				7		14														
Nombre de Situations perturbées imprévisibles				1		5														
Nombre de Remontées clients				10		8								Détails des remontées clients :						
Autres événements				0		1								Détails des autres événements :						

⊙ Annuel

Famille	Critère	Année 2019							Année 2020					Commentaires	Plan d'actions	Responsable	Date cible	Clos le
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	Résultat 2019	Ecart/ 2020	Résultats 2020	Ecart / seuil							
Offre de service																		
Informations voyageurs																		
Information en situations perdues																		
Confort / Propriété																		
Accueil/ Ecoute client																		
Fiabilité du véhicule et disponibilité des équipements																		
Sécurité des services																		
Respect de l'environnement																		

Nombre de Réclamations Totales
 Nombre d'incidents
 Nombre de Situations perdues Prévisibles
 Nombre de Situations perdues Imprévisibles
 Nombre de Remarques clients
 Autres événements

Nombre de Réclamations
 Nombre de Situations Inacceptables
 Nombre de Réclamations

2. Les actions complémentaires

2.1. L'enquête annuelle « Test du service - utilisateurs non utilisateurs »

Dans le cadre de la recherche de nouveaux utilisateurs, il s'agit de tester les nouveaux services du réseau (co-voiturage, TAD, Vélo, Nouvelle gamme tarifaire, ...) ou nouvelles campagnes de communication auprès de nos clients ou habitants des communes du réseau utilisateurs et/ou non utilisateurs du réseau.

Un test de service sera réalisé chaque année à la période la plus propice et correspondant à la mise en place du nouveau service ou de la nouvelle campagne.

Pour ce test, le délégataire préconise une approche qualitative sous la forme de réunions de groupe. Il proposera à l'Autorité Organisatrice deux groupe(s) de 10 personnes (utilisateurs et non utilisateurs) en fonction par exemple de leur usage du réseau, de leur âge, ou encore de leur localisation.

Une attention particulière sera apportée aux choix des participants, de façon à privilégier les personnes porteuses d'idées et de propositions d'amélioration mais surtout en assurant une bonne représentation des utilisateurs occasionnels et très occasionnels du réseau, ainsi que des non-utilisateurs.

Chaque test durera environ 4 heures et les participants seront indemnisés afin d'attirer (en particulier des jeunes) des participants avec des profils variés.

L'animation sera faite par un prestataire externe afin de privilégier au maximum l'objectivité de ces tests de service. Le financement supporté par le délégataire.

Les thèmes d'enquêtes (fil conducteur du test de service) seront négociés en amont avec l'Autorité Organisatrice tout en assurant un recueil exhaustif des propositions ou suggestions des participants.

La métropole sera un véritable partenaire puisqu'il participera aux réunions de lancement et de clôture, avant de se voir remettre un rapport d'analyse complet au plus tard 2 mois après la date de réalisation du test de service.

2.2. L'Enquête Mobilité non clients

Dans le cadre d'une recherche constante de nouveaux utilisateurs, cette enquête répond aux objectifs suivants :

- Mieux connaître les déplacements obligés et non obligés des non-clients d'un secteur spécifique
- Connaitre la perception des non-clients du réseau des Bus de l'Etang
- Identifier les freins et leviers d'usage des lignes du réseau des Bus de l'Etang
- Comprendre l'usage des modes de transport concurrents et le choix modal des non-clients
- Tester l'itinéraire d'une ou plusieurs lignes : potentiel fréquentation ou non

Confiée à un prestataire extérieur, cette enquête sera réalisée par enquête téléphonique auprès de 500 personnes d'une ou plusieurs zones géographiques du réseau.

La métropole sera un véritable partenaire puisqu'il participera au choix du secteur et à la rédaction du questionnaire, avant de se voir remettre un rapport d'analyse complet au plus tard 2 mois après la date de réalisation du test de service. Ils seront partagés avec l'Autorité Organisatrice.



2.3. Les Comité de lignes

Le Délégataire préconise la création un ou deux groupe(s) de 20 personnes, représentatives des secteurs géographiques étudiées, recrutés par le Délégataire et désignés en accord avec l'Autorité organisatrice à propos d'une ligne ou d'un secteur (plusieurs lignes) d'un secteur du réseau « Les bus de l'Etang ».

Ces Comités de lignes seront tenus avant la définition des services d'été et d'hiver ou selon les besoins de modification ou d'ajustement du réseau au minimum une fois par an.

Ces groupes seront intégralement renouvelés chaque année.

Le délégataire souhaite recueillir l'avis des voyageurs au sujet d'une ou plusieurs lignes d'un même périmètre afin de pouvoir tester la qualité perçue (fréquence, amplitude, arrêts, itinéraire, confort des bus, accueil conducteur, ...)

Assisteront à ces groupes au moins 5 personnes du Délégataire : conducteurs, agents de contrôles ou commerciaux, ...

Des réunions de travail interne seront ensuite organisées par le Délégataire à partir des propositions ou suggestions des participants si nécessaire.

Le délégataire suggère que ces comités soient organisés sur le dépôt de Vitrolles, que les participants soient indemnisés afin d'attirer des profils diversifiés (hormis bien entendu le personnel du réseau) et que l'animation soit également faite par un prestataire externe.

La répartition des enquêtes dans l'année et tout au long du contrat selon le planning ci-dessous nous permettra d'être à l'écoute permanente des besoins des voyageurs et de leurs satisfactions.

Type d'enquête	1er Trimestre			2ème Trimestre			3ème Trimestre			4ème Trimestre			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre									
Enquête OD/MD																					
Enquête fraude																					
Enquête satisfaction																					
Enquête Mobilité Non clients																					
Test de Service	<i>Mois de réalisation à définir selon les besoins</i>																				
Comités de ligne (Utilisateurs - non Utilisateurs)	<i>Mois de réalisation à définir selon les besoins</i>																				
Définition de la Priorité d'amélioration Annuelle :	Application												Choix de la priorité d'amélioration								

2.4. La priorité annuelle d'amélioration

Indépendamment du référentiel de qualité, le Délégué s'engagera annuellement dans un processus d'amélioration sur un thème précis et défini annuellement qui donnera lieu à un bonus dont l'ampleur pourra aller jusqu'à 100.000 € (valeur 2012).

Modalités de calcul du Bonus de la priorité d'amélioration annuelle :

1. Si le ou les critères sont des critères existants du Référentiel Qualité : Appliquer le seuil ou la moyenne des seuils de chacun des critères défini(s) au sein du référentiel.

En fonction du seuil à atteindre, appliquer l'échelle correspondante parmi les échelles suivantes :

Echelle A : pour un Seuil se situant entre 80% et 84%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,57%	Entre 0,58 et 1,15%	Entre 1,16 et 1,73%	Entre 1,74 et 2,31%	Entre 2,32 et 2,89%	Entre 2,90 et 3,47%	Plus de 3,48 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Echelle B : pour un seuil se situant entre 85% et 89%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,42%	Entre 0,43 et 0,85 %	Entre 0,86 et 1,28 %	Entre 1,29 et 1,71%	Entre 1,72 et 2,14%	Entre 2,15 et 2,57%	Plus de 2,58 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Echelle C : pour un seuil se situant entre 90% et 94%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,29%	Entre 0,30 et 0,59 %	Entre 0,60 et 0,89%	Entre 0,90 et 1,19%	Entre 1,20 et 1,49%	Entre 1,50 et 1,79%	Plus de 1,80 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Echelle D : pour un seuil se situant entre 95% et 100%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,15%	Entre 0,16 et 0,30%	Entre 0,31 et 0,45%	Entre 0,46 et 0,60%	Entre 0,61 et 0,75%	Entre 0,76 et 0,90%	Plus de 0,91 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Dès lors que la moyenne des résultats de performance (Clients Mystères et/ou Contrôles contradictoires) de l'année a atteint le seuil ou la moyenne des seuils fixés au sein du référentiel qualité, il s'agit de calculer le niveau de progression de la moyenne des résultats de performance (clients Mystères et/ou contrôles contradictoires) de(s) critère(s) qui compose(nt) la priorité d'amélioration annuelle en effectuant la moyenne des résultats obtenus sur les 4 trimestres (ou les 12 mois) de l'année de référence moins les résultats obtenus au 1er trimestre (ou au mois 1) de l'année de référence.

Si la progression est positive, on applique le barème correspondant (barème en 4, 3, 2 ou 1 point) de l'échelle concernée (échelle A, B, C ou D) déterminant ainsi le % du bonus maximum à appliquer.

2. Si le ou les critères sont des critères nouveaux (c'est-à-dire non inclus au Référentiel Qualité), il convient de définir un seuil permettant la lecture du niveau de progression des résultats dans une des échelles ci-dessous et le % du Bonus à appliquer.

Le seuil est défini ainsi :

Le seuil du ou des critère(s) qui compose(nt) la priorité d'amélioration annuelle correspond(ent) aux résultats obtenus au 1er trimestre (ou à la moyenne des résultats obtenus pour les 3 premiers mois s'il s'agit d'un critère mensuel).

En fonction du seuil à atteindre, appliquer l'échelle correspondante parmi les échelles suivantes :

Echelle A : pour un Seuil se situant entre 80% et 84%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,57%	Entre 0,58 et 1,15%	Entre 1,16 et 1,73%	Entre 1,74 et 2,31%	Entre 2,32 et 2,89%	Entre 2,90 et 3,47%	Plus de 3,48 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Echelle B : pour un seuil se situant entre 85% et 89%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,42%	Entre 0,43 et 0,85 %	Entre 0,86 et 1,28 %	Entre 1,29 et 1,71%	Entre 1,72 et 2,14%	Entre 2,15 et 2,57%	Plus de 2,58 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Echelle C : pour un seuil se situant entre 90% et 94%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,29%	Entre 0,30 et 0,59 %	Entre 0,60 et 0,89%	Entre 0,90 et 1,19%	Entre 1,20 et 1,49%	Entre 1,50 et 1,79%	Plus de 1,80 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Echelle D : pour un seuil se situant entre 95% et 100%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,15%	Entre 0,16 et 0,30%	Entre 0,31 et 0,45%	Entre 0,46 et 0,60%	Entre 0,61 et 0,75%	Entre 0,76 et 0,90%	Plus de 0,91 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Dès lors que la moyenne des résultats de performance (Clients Mystères et/ou Contrôles contradictoires) de l'année a atteint le seuil ou la moyenne des seuils fixés au sein du référentiel qualité, il s'agit de calculer le niveau de progression de la moyenne des résultats de performance (clients Mystères et/ou contrôles contradictoires) de(s) critère(s) qui compose(nt) la priorité d'amélioration annuelle en effectuant la moyenne des résultats obtenus sur les 4 trimestres (ou les 12 mois) de l'année de référence moins les résultats obtenus au 1er trimestre (ou au mois 1) de l'année de référence.

Si la progression est positive, on applique le barème correspondant (barème en 4, 3, 2 ou 1 point) de l'échelle concernée (échelle A, B, C ou D) déterminant ainsi le % du bonus maximum à appliquer.

3. La Qualité de Service, la Sécurité et l'Environnement, trois valeurs primordiales pour Transdev

3.1. Présentation de la démarche FACE

FACE est un programme mobilisateur et engageant autour de la qualité de service, de la Sécurité et de l'Environnement destiné à l'ensemble des réseaux.

Nos engagements en termes de labellisation durant la DSP sont les suivants :

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 *
Label FACE QUALITE	Niveau 2		Niveau 2- R	Niveau 2 - R		Niveau 2 - R		
Label FACE ENVIRONNEMENT		Niveau 1- O		Niveau 2 - O		Niveau 2 - R		
Label FACE SECURITE		Niveau 1- O		Niveau 1- R		Niveau 2 - O		

Ce label interne s'articule autour de 3 étapes successives et complémentaires : les Fondamentaux, l'Amélioration Continue et l'Excellence », décliné sur les 3 thèmes QSE.

***Le renouvellement du label s'effectue, depuis 2017, tous les 3 ans et un audit de surveillance est effectué tous les ans entre ces périodes.**



Pour la Qualité de Service :



Les Fondamentaux reprennent les éléments essentiels à une bonne démarche qualité à savoir l'engagement de la direction, la formation et l'implication de l'ensemble des salariés autour d'un projet commun, l'engagement sur des critères de performance (ponctualité, information ...) et la mesure de la satisfaction des clients voyageurs et la connaissance des enjeux liés au contrat..

L'Amélioration Continue porte ensuite sur la mesure des engagements de performance, pour que cela ne reste pas qu'une bonne intention, sur la gestion des réclamations, le pilotage de la satisfaction et de la qualité générale (au cours de revue de direction) et sur la communication avec nos clients pour faire savoir notre savoir-faire ainsi que la gestion des situations perturbées.

Enfin, avec l'Excellence, nous visons la différenciation pour un service de haute qualité en accompagnant nos clients voyageurs dans leur mobilité.

Pour la Sécurité :



Les Fondamentaux reprennent les éléments essentiels à une bonne démarche sécurité à savoir l'engagement de la direction, la communication interne, les rôles et responsabilités du personnel, l'analyse et la prévention des risques, la veille et le respect de la réglementation et la gestion des situations graves.

L'Amélioration Continue porte ensuite sur la mesure des engagements de performance, sur des audits internes sécurité, sur la capitalisation des informations avec le Retour d'expérience, la gestion des incidents et accidents et la revue de direction.

Enfin, avec l'Excellence, nous visons la différenciation avec de la transversalité et un maximum d'anticipation.

Pour l'Environnement :



Les **F**ondamentaux reprennent les éléments essentiels à une bonne démarche environnementale à savoir l'engagement de la direction, la formation et l'implication de l'ensemble des salariés autour d'un projet commun, la communication interne, l'identification des enjeux et impacts environnementaux significatifs, la veille et respect de la réglementation.

L'**A**mélioration Continue porte ensuite sur la mesure des engagements de performance, le plan d'action environnemental, la gestion des situations à risques et la communication externe et la revue de direction.

Enfin, avec l'**E**xcellence, nous visons la différenciation avec de l'innovation, la mobilité durable et la maîtrise de la sous-traitance hors site et achats responsables.

Validé par Bureau Veritas Certification, ce label est décerné aux réseaux suite à un audit réalisé (selon une méthode définie et impartiale) par une équipe d'auditeurs internes du Pôle QSE France, rattachés fonctionnellement à la Direction Technique Métiers France.



Suite à ces audits, une commission de labellisation par thème (composée de 6 membres) décide à l'unanimité du niveau de labellisation définitif attribué aux réseaux audités. Cette commission peut exiger, si besoin, des documents supplémentaires pour attribuer le label.

Une surveillance est exercée tous les ans soit par reporting documentaire soit par audit. La Commission statue également sur le maintien ou non du niveau de labellisation.

3.2. La démarche **FACE** en détail

◎ **FACE** Qualité

Les Fondamentaux :

Ils sont les garants du respect des exigences et engagements contractuels de la mise en œuvre de notre politique Qualité, à savoir :

- Avoir une Stratégie et une Politique définissant des objectifs clairs
- Avoir évalué les risques « métiers » de mon atteinte des objectifs et les maîtriser (mise en place de plans d'actions).
- Impliquer le personnel pour que **FACE** devienne un véritable projet d'entreprise
- Piloter la Communication en interne sur la qualité de service, les performances et plus globalement sur la vie d'entreprise
- Réaliser une enquête de satisfaction pour connaître à un instant T le niveau de satisfaction de nos clients
- S'assurer de la conformité du contrat et Connaître les enjeux liés au(x) contrat(s),
- Mesurer et Surveiller les critères de performance (ponctualité, propreté, informations...)
- Gérer les situations à risques et perturbées de manière efficiente en interne et en accompagnant le mieux possible les clients

L'Amélioration Continue :

Elle est garante de la mise en place d'une politique proactive et dynamique, à savoir :

- Piloter le système de management pour l'amélioration des performances
- Evaluer et analyser la performance du réseau au travers de contrôles qualité sur les engagements pris pour que ce ne soit pas qu'une déclaration de bonne intention
- Analyser les retours d'expériences et les réclamations pour maîtriser la relation client
- Réaliser des audits internes
- Piloter la Communication en externe pour faire savoir notre savoir-faire auprès de nos clients
- Mener une revue de direction dédiée à la qualité pour faire le point et s'améliorer tous ensemble
- Assurer la maîtrise des prestataires externes

L'Excellence :

Elle permet de se distinguer par des actions prospectives et apporte une vision originale par :

- La pérennité des actions engagées
- La mise en place d'outils de prospective permettant d'anticiper les besoins en mobilité des clients ou futurs clients et d'innover
- La participation active de tous les acteurs.

Chaque étape réalisée complètement (mise en application de tous les critères sans exception) permettra d'obtenir le label « 🍊 »
décliné en 3 niveaux selon le niveau atteint dans la démarche :

- Réalisation des fondamentaux : 🍊
- Réalisation des fondamentaux + amélioration continue : 🍊 🍊
- Réalisation des fondamentaux + amélioration continue + excellence: 🍊 🍊 🍊

🕒 **FACE** Sécurité

Garantir la sécurité de nos collaborateurs et des voyageurs que nous transportons est essentiel, c'est pourquoi Transdev a défini des exigences au niveau de l'entreprise dans un Système de Gestion globale de la Sécurité.

En complément de ce Système de Gestion globale de la Sécurité, le programme FACE est un véritable système de management de la sécurité et se veut mobilisateur pour l'ensemble de nos collaborateurs. Son déploiement nécessite la définition et la mise en œuvre de moyens adaptés.

Les Fondamentaux :

Ils sont garants du respect des exigences réglementaires et d'un niveau de sécurité minimal sur l'entité :

- Avoir une Stratégie et une Politique définissant des objectifs clairs exprimant l'engagement de la direction dans une démarche d'amélioration continue de la Sécurité
- Evaluer les risques de l'entité pour les connaître et mieux les maîtriser (définition d'un plan d'actions).
- Impliquer, sensibiliser, définir les rôles et responsabilités de chaque collaborateur pour que chacun soit pleinement conscient de ses missions.
- Piloter le plan de communication interne sur la démarche Sécurité,
- Assurer la conformité contractuelle et réglementaire.
- Savoir gérer les situations graves ou perturbée pour avoir une réaction organisée et efficace et assurer la sécurité de tous en cas de situations dégradées.

L'Amélioration Continue :

Elle est la garante d'une politique proactive et dynamique permettant de garantir un niveau de sécurité croissant :

- Piloter le système de management pour l'amélioration des performances
- Evaluer et analyser les performances et établir un plan d'actions sécurité permettant de décrire et de suivre les actions engagées par l'entité.
- Réaliser un Retour d'EXpérience (REX) pour connaître les causes des incidents accidents et en prévenir le renouvellement.
- Réaliser des audits internes de sécurité pour établir un état des lieux du système de gestion de la sécurité et de fixer de nouveaux objectifs.
- Piloter la Communication en externe.
- Mener une revue de direction pour réaliser un bilan de la mise en place de la démarche Sécurité et fixer les nouveaux objectifs.
- Assurer la maîtrise de la sécurité pour nos prestataires externes.

L'Excellence :

Elle permet de se distinguer par des actions prospectives et de mutualiser nos expériences :

- La pérennité des actions engagées
- Anticiper sur les questions de sécurité, à moyen et à long termes, en engageant des actions exemplaires et innovantes.
- La participation active de tous les acteurs et le partage son expérience pour faire avancer la démarche Sécurité du Groupe et des autres entités.

Chaque étape réalisée complètement (mise en application de tous les critères sans exception) permettra d'obtenir le label « 🍌 »
décliné en 3 niveaux selon le niveau atteint dans la démarche :

Réalisation des fondamentaux : 🍌

Réalisation des fondamentaux + amélioration continue : 🍌 🍌

Réalisation des fondamentaux + amélioration continue + excellence : 🍌 🍌 🍌

⦿ FACE Environnement

Transdev prend des engagements concrets et mesurables pour intégrer le respect de l'environnement dans ses différentes activités, contribuant ainsi à améliorer la performance environnementale des réseaux qu'elle exploite et à une meilleure qualité de vie pour tous.

Les Fondamentaux :

Ils sont les garants du respect des exigences réglementaires et de la connaissance des principaux enjeux et impacts environnementaux de l'entité :

- Avoir une Stratégie et une Politique, comportant un engagement de conformité à la réglementation, appropriée aux exigences des clients de l'entité et à la nature des impacts environnementaux de ses activités. Assurer la diffusion de cette politique auprès du personnel.
- Analyser les Enjeux Environnementaux liés aux exigences des différentes parties prenantes (Autorités Organisatrices, voyageurs, ...) et définir les exigences propres de l'entité. Identifier les impacts Environnementaux Significatifs liés à l'activité de l'entité (Exploitation et Technique) afin de pouvoir les maîtriser en établissant un plan d'actions correctives si nécessaire.
- Sensibiliser chaque collaborateur pour que chacun soit pleinement conscient de ses responsabilités en matière de respect de l'environnement.
- Piloter le plan de communication interne sur la démarche Environnement et les résultats obtenus.
- Assurer la conformité réglementaire et contractuelle.
- Mesurer et Surveiller les critères de performance
- Savoir gérer les situations graves ou perturbée pour avoir une réaction organisée et efficace pour le respect de l'environnement.

L'Amélioration Continue

Elle est garante du déploiement d'une politique environnementale efficace, dynamique et à l'écoute des clients de l'entité :

- Piloter le système de management pour l'amélioration des performances
- Evaluer et analyser les performances et établir un plan d'actions permettant de décrire et de suivre les actions engagées par l'entité en matière d'environnement.
- Réaliser un Retour d'EXpérience (REX) pour connaître les causes des incidents accidents et en prévenir le renouvellement.
- Réaliser des audits internes en environnement pour établir un état des lieux du système de gestion et fixer de nouveaux objectifs.
- Piloter la Communication en externe.
- Mener une revue de direction pour réaliser un bilan de la mise en place de la démarche Environnement et fixer les nouveaux objectifs.
- Faire respecter la maîtrise de l'environnement par nos prestataires externes. Identifier les impacts environnementaux significatifs des activités sous-traitées (Exploitation et Technique) hors site. Intégrer des exigences environnementales dans le cadre des consultations de prestataires. Informer et sensibiliser les sous-traitants retenus par rapport à la politique environnementale de l'entité.

L'Excellence

Elle permet de se distinguer par des actions prospectives et innovantes :

- La pérennité des actions engagées
- Se positionner en acteur fort de la mobilité durable sur son périmètre d'activités. Etre en force de proposition en matière de politique de transport conciliant l'accessibilité, la sécurité, l'équité sociale, l'efficacité économique et la réduction des impacts environnementaux.
- Participer au développement de solutions de transport collectif innovantes et pertinentes en matière de respect de l'environnement.

Chaque étape réalisée complètement (mise en application de tous les critères sans exception) permettra d'obtenir le label «  » décliné en niveau selon le niveau atteint dans la démarche :

- Réalisation des fondamentaux : 
- Réalisation des fondamentaux + amélioration continue : 
- Réalisation des fondamentaux + amélioration continue + excellence : 

INVENTAIRE B - VEHICULES - AUTOBUS DE L'ETANG

AVENANT 10 au 31/12/2019

N° de Parc	Marque des véhicules	Type de véhicules	Catégorie	Date MEC	Immatriculation	Equipement videosurveillance	Type activité
72562	Iveco	Créalys	Standard	23/06/2016	ED-132-HA	Martec	Urbain/Bhns
72563	Iveco	Créalys	Standard	28/06/2016	ED-185-LQ	Martec	Urbain/Bhns
72564	Iveco	Créalys	Standard	26/07/2016	EE-953-EC	Martec	Urbain/Bhns
72565	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-804-GJ	Martec	Urbain/Bhns
72566	Iveco	Créalys	Standard	05/07/2016	ED-103-SP	Martec	Urbain/Bhns
72567	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-869-GJ	Martec	Urbain/Bhns
72568	Iveco	Créalys	Standard	05/07/2016	ED-670-SM	Martec	Urbain/Bhns
72569	Iveco	Créalys	Standard	26/07/2016	EE-055-ED	Martec	Urbain/Bhns
72570	Iveco	Créalys	Standard	26/07/2016	EE-242-ED	Martec	Urbain/Bhns
72571	Iveco	Créalys	Standard	13/07/2016	ED-190-YP	Martec	Urbain/Bhns
72572	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-934-GJ	Martec	Urbain/Bhns
72573	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-108-GK	Martec	Urbain/Bhns
72574	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-242-GK	Martec	Urbain/Bhns
72575	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-384-GK	Martec	Urbain/Bhns
72576	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-629-GK	Martec	Urbain/Bhns
98990	Heuliez	GX327	Standard	21/09/2011	BV-086-GK	Eolane	Urbain ligne11
98991	Heuliez	GX327	Standard	22/09/2011	BV-123-GK	Eolane	Urbain ligne11
70855	Heuliez	GX327	Standard	11/10/2011	BW-067-EA	Eolane	Urbain ligne11
1010	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39764	DH-599 GC	Martec	Urbain
1011	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39764	DH-610-GC	Martec	Urbain
1012	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39764	DH-129-BX	Martec	Urbain
1013	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39764	DH-627-GC	Martec	Urbain
1018	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39897	DE-432-KK	Martec	Urbain
1020	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39897	DE-325-KK	Martec	Urbain
1021	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39897	DE-618-TM	Martec	Urbain
1022	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39897	DE-602-TM	Martec	Urbain
1023	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39897	DE-586-TM	Martec	Urbain
1025	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39897	DF-572-DM	Martec	Urbain
1037	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	40725	BR-797-KG	Martec	Urbain
1038	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	40726	BR-910-KG	Martec	Urbain
1039	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	40727	BR-991-KG	Martec	Urbain
1040	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	40728	BR-064-KH	Martec	Réserve
70812	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	39591	607-BMF-13	Martec	Réserve
73166	Dietrich	City 23	Minibus Urbain	27/03/2017	EL-765-CB	-	Chronopro
73167	Dietrich	City 24	Minibus Urbain	27/03/2017	EL-703-CB	-	Chronopro
73168	Dietrich	City 25	Minibus Urbain	27/03/2017	EL-732-CB	-	Chronopro
70855	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	11/10/2011	BW-067-EA	-	Scolaire
1044	Vehixel	City R	Minibus Urbain	29/11/2007	BY-493-YZ	-	Réserve
1065	Mercedes	Sprinter	Minibus Urbain	27/08/2013	CY-425-BN	-	TAD
70768	Vehixel	Cytios	Minibus Urbain	08/02/2008	DK-277-DZ	-	TAD
VPT002010	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 733 - QR	-	TAD
VPT002011	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 666 - QR	-	TAD
VPT002012	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 149 - QS	-	TAD
VPT002013	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 046 - QS	-	TAD

CAMERAS EMBARQUEES

1) 17 GX

- 1 boîtier d'enregistrement
- 1 disque dur
- 3 caméras
- 10 disques dur "réserve"
- 1 boîtier lecture

1) 15 véhicules bhns

- 1 boîtier d'enregistrement
- 1 disque dur
- 4 caméras
- 2 disques dur "réserve"
- 7 boîtiers "réserve"
- 1 boîtier lecture

- 1 ordinateur portable de lecture
- 5 disques pour maintenance des systèmes embarqués

SAE / SAI INEO

31 équipements comprenant :

- 1 pupitre tactile couleur conducteur
- 1 calculateur embarqué
- 1 antenne toit GPS/GPRS/WIFI
- 1 journal lumineux
- 1 micro Ineo sur support rond
- 1 module plexo HP+1 micro CAV Extérieur
- 1 socle en dièdre avec 2 écrans TFT : uniquement pour 18 véhicules

Equipements au sol:

- 1 poste opérateur temps réel et logiciels
- 1 poste serveur phonie
- 1 poste client

BILLETTIQUE

BILLETTIQUE PARC

15 bus standard :

- 1 pupitre par véhicule
- 1 valideur par véhicule

17 bus moyens :

- 1 pupitre par véhicule
- 1 valideur par véhicule

3 véhicules Chronopro

- 1 pupitre par véhicule
- 1 valideur par véhicule

- 3 minibus et 4 VL :
- 1 pupitre par véhicule

BILLETTIQUE DEPOSITAIRES

- 24 TPVS

BILLETTIQUE DEPOT

- 1 UC (souris, écran, clavier)
- 1 Imprimante HP
- 1 Imprimante DATACARD
- 1 Cible ASK modèle RDR-518
- 1 Imprimante reçu
- 1 Scanner
- 1 PC Client (écran, souris, clavier).

Equipement Flycase:

- 1 Imprimante DATACARD
- 1 Cible ASK
- 1 Imprimante reçu
- 1 Scanner
- 1 PC portable

BILLETTIQUE AGENCE COMMERCIALE PIERRE PLANTEE

- 2 UC (clavier, souris, écran)
- 2 Imprimante HP
- 1 Imprimante à carte ZEBRA
- 1 Imprimante à carte DATACARD
- 2 Cibles ASK modèle RDR-518
- 2 Imprimantes reçus
- 2 Scanner

BILLETTIQUE AGENCE COMMERCIALE PARC CAMOIN

- 1 UC (clavier, souris écran)
- 1 Imprimante HP
- 1 Imprimante à carte ZEBRA
- 1 Cible ASK modèle RDR-518
- 1 Imprimante reçu
- 1 Scanner

BILLETTIQUE CONTROLEURS

- 11 portables de contrôle + socles de rechargement

PIERRE PLANTEE

plusieurs meubles de rangement.

- Local, annexe au hall d'attente, non meublé. Kitchenette aménagée.
- Sanitaires.
- Toilettes conducteurs, accessibles depuis l'extérieur.

PARC CAMOIN

- Hall d'attente permettant d'assurer l'accueil de la clientèle du réseau Les Bus de l'Etang : banque d'accueil et plusieurs meubles de rangement.

- Local, annexe au hall d'attente, non meublé. Kitchenette aménagée.
- Local contenant un coffre fort
- Sanitaires.
- Toilettes conducteurs, accessibles depuis l'extérieur.

OUTILS LOGICIELS DU DELEGATAIRE

AU 31/12/2019

Logiciel Hastus - Editeur GIRO

Logiciel Optycall - Editeur CITYWAY

Logiciel Chronopro - Editeur CITYWAY

Logiciel Intraqual

Logiciel Wincarb

Logiciel Tigre

MATERIELS ET OUTILLAGES

AU 31/12/2019

COMPRESSEUR LT 75-15UV E250S
CHARIOT THERM.DIESEL
PONT FIXE SEFAC 9601312
ELEVATEUR COLONNE SEFAC
PONT 4 COLONNES SEFAC
2 CAMERAS
1 ECRAN HITACHI
LECTEURS CARTES ENTREE DEPOT VITROLLES
ARMOIRE DE SECURITE ELECTRIQUE
SYSTEME D'ALARME BERRE
MOTEUR PONT FIXE SEFAC
CHANTELLE SEM 533R
CHANTELLE SEM 533R
CHANTELLE SEM 533R
CHANTELLE SEM 533R
CHANTELLE SEM 1300RR
CHANTELLE SEM 1300RR
CHANTELLE SEM 1300RR
CHANTELLE SEM 1300RR
CHANTELLE SEM 1300RR BATI SEUL
PONT 4 COLONNES SE EQUIPEMENT
AUTO LAVEUSE ATELIER
PACK COMPRESSEUR
NETTOYEUR HAUTE PRESSION
BOITIER ENERGIE-ASPIRATION GAZ ECHA
3 JEU DE 4 COLONNES MOBILES 7.2T
CLE DYNAMOMETRIQUE
DEPOSE ET REPOSE PONT FIXE SEFAC 15T
CABLAGE 4 COLONNES
DEROULEUR AIR ATELIER
COMPRESSEUR
PROTECTION MISE EN SERVICE PONT
ESCABEAU PF SECURITE
CUVE 1000L
CLE A CHOC PNEUMATIQUE
PLATE FORME RL SIMPLE ACCES 6M ECGP
PLATE FORME MAINTENANCE 5 MARCHES
PLATE FORME MAINTENANCE 5 MARCHES
CRIC 10-35 TONNES
SERVANTE OUTILLAGE
SERVANTE OUTILLAGE
POMPE A MEMBRANE
CLE A CHOC TITANIUM
CLE A CHOC 1/2 ALUM
VERIN DE FOSSE 300K
TABLE MOBILE CHARGES
TABLE MOBILE CHARGES
CHARIOT DE LAVAGE
CHARIOT DE LAVAGE
SID FONTAINE BIO 16.010.112
TABLE MOBILE CHARGES
TABLE MOBILE CHARGES
SERVANTE OUTILLAGE
ASPIRATEUR ATELIER
CLE A CHOC TITANIUM

SERVANTE OUTILLAGE
RADIO GM380UHF TAD DESCACOM
ALARME INTRUSION
RADIO GM380UHF PA
BANQUE ACIER EN L MAGASIN
TABLE DE W SERVICE ELECTRICITE
RELAIS UHF COMPLET ATELIER
RAYONNAGE NOUVEL ATELIER
RAYONNAGE CPLT NOUVEL ATELIER
BAC RETENTION 1140 LITRES
BAC RETENTION 1100 LITRES
2 ARMOIRES DE SECURITE
INSTALL TELEPHONIQUE AG.MARIGNANE
CARILLON & CONTROLE ACCES MARIGNANE
ACABIS INSTALLATION WIFI
CLOISOL - CLOISSON BUREAU GP
INTERFROID - CLIM SALLE CONDUCTEURS
INTERFROID - CLIM GP
INTERFROID - CLIM BUREAU RESP EXPLOIT
INTERFROID - CLIM BUREAU ALTERNANT MARK
INTERFROID - CLIM BUREAU REPS COMPTABLE
INTERFROID - CLIM BUREAU BILLETIQUE
INTERFROID - CLIM BUREAU FORMATEUR
FARRUGIA - PEINTURE DEPOT+ATELIER
INTERFROID - CLIMATISATION
INSTALLATION TELEPHONIQUE PIERRE PLANTEE
INSTALLATION TELEPHONIQUE DEPOT
PORTATIF MOTOROLA GP380+CHARGEUR
COFFRE CARENA PT ACCEUIL
AUTODEP 2000 MB COFFRE DEPOT
POINTEUSE AUTOMATIQUE CADASTRE
TELEVISEUR LG CARREFOUR
CHARGEURS RAPIDES ET CLAVIERS
PLAN DE TRAVAIL ANGLE+CAISSON+SIEG
AMENAGEM.COMPL.MEUBLE INFORM+4
PRO BUREAU RANGEMENT BUREAU
PRO BUREAU RANGEMENT MARKETING
AMENAGEMENT BUREAU CHEF COMPTA
DEFIBRILLATEUR
VIDEOPROTECTION PA VITROLLES
VIDEOPROTECTION DEPOT
ECRAN ORDI EXPLOITATION
ECRAN ORDI EXPLOITATION
ECRAN ORDI SECRETARIAT
ECRAN ORDI COMPTABILITE
ECRAN ORDI ASS DIRECTION
ORDINATEUR ASS DIRECTION
ORDINATEUR SECRETARIAT
ORDINATEUR COMPTABILITE
ORDINATEUR EXPLOITATION
ORDINATEUR EXPLOITATION
PC PORTABLE MARKETING
ECRAN SAMSUNG SALLE CONDUCTEURS
PC PORTABLE
ECRAN SAMSUNG SALLE CONDUCTEURS suppléme
PC SAEIV INEO
ACABIS SWITCH WIFI
PC PORTABLE MARKETING
PC PORTABLE QSE

ORDINATEUR GP
ORDINATEUR VERIFICATEUR
ORDINATEUR GP
ORDINATEUR QSE
ORDINATEUR PORTABLE RH
ORDINATEUR PORTABLE BILLETIQUE
ORDINATEUR PORTABLE EXPLOIT
ORDINATEUR PORTABLE MARKETING
ORDINATEUR PORTABLE METHODE
ORDINATEUR ELITEDESK + ECRAN
ORDINATEUR POSTE MARKETING
ORDINATEUR POSTE ATELIER
ORDINATEUR POSTE COMPTA
ORDINATEUR POSTE EXPLOIT
ORDINATEUR POSTE
ORDINATEUR POSTE PIERRE PLANTEE
ORDINATEUR POSTE PIERRE PLANTEE
ORDINATEUR PORTABLE
PACK PC LENOVO
PACK PC LENOVO MARKETING
PACK PC LENOVO QSE
BORNE BFAST
SERVEUR INFORMATIQUE
MEUBLE RANGEMT BAS+PORTES COULISANTES
CHAISE VISITEUR PISTMTLUGE
PLAN DE TRAVAIL
MEUBLE CLASSEMT ROTOFOR
ARMOIRES VESTIAIRES QUINCANOR
ARMOIRES VESTIAIRES QUINCANOR
MOBILIER DE BUREAU
MOBILIER DE BUREAU PRO BUREAU
MEUBLE A CASIERS ARGENCE 9311
PRO BUREAU CAISSON ELLIPSE
TABLE DE REUNION AUBAGNAIS
PLACARD PY F8014
CHAUFFEUSE TISSU CHAUFFEUR
CHAUFFEUSE TISSU CHAUFFEUR
CHAUFFEUSE TISSU CHAUFFEUR
BUREAU ELLIPSE STRAFOR
CAISSON ELLIPSE TIR+TIR SUSP
HCS MISCO -STATION DE TRAVAIL
3 STORES -ROSSI
PRO BUREAU - MOBILIER
REFRIGERATEUR DIRECTION
MEUBLES SUR MESURE
13 STORES - CLOISOL SUD
BUREAU INFORMATIQUE SALLE CONDUCTEUR
FAUTEUIL ET BUREAU PT ACCEUIL
BUREAU ADMINISTRATEUR
Panneau Affichage Electronique
Panneaux Affichage Planning
SIEGE DE TRAVAIL DIRECTION
Cuisine Electromenager
VESTIAIRES ATELIERS
BUREAUX CUISINE ATELIER
BORNE SERVICE CONDUCTEURS
RAYONNAGE POUR VETEMENTS
PRO BURO VESTIAIRES COND TRANS PROV
STORES SALLE CONDUCTEUR

CAISSON ELLIPSE POSE 720 X 780
MEUBLE A RIDEAU 800 X 870
PLAN DE TRAVAIL ELLIPSE
PLAN DE TRAVAIL ELLIPSE
PLAN DE TRAVAIL ELLIPSE
PLAN DE TRAVAIL ELLIPSE RETOUR
CAISSON ELLIPSE A ROULETTES
FAUTEUIL 453 CRITERION CONTACT
PLACARD SECRETAIRE EXPLOITATION
PLAN DE TRAVAIL
PRO BUREAU TABLE+CHAISES (T.PCE)
COFFRE CARENA NEW A2P I80
MOB DE BUREAU/25 ARMOIRES/4 BUREAUX
RETELEMENT FAUTEUILS/CHAISES VERT
BUREAUX 1er ETAGE 3TABLES/35 MEUBLES
TISSU REVELEMENT FAUTEUILS/CHAISES
COFFRE FORT FICHET 89M10056
STRAFOR MEUBLE ET 2 CHAISES
CASIERS VESTIAIRES QUINCANOR
TABLE RECTANGLE 120X60
CHAISE COQUE NOIR STR CHROME
CHAISE NOIR VINYLE STR ALU ISO
ARMOIRE EASYOFFICE 2M BL-VT-VT
ARMOIRE VT-BL PAPRFLW EASYOFFICE
ARMOIRE VT-BL PAPRFLW EASYOFFICE
ARMOIRE VT-BL PAPRFLW EASYOFFICE
CAISSON MOBILE BLANC 3 TIROIRS
CAISSON MOBILE BLANC 3 TIROIRS
FAUTEUIL ERGONOMY MOYEN DOSSIER
FAUTEUIL ERGONOMY MOYEN DOSSIER
VIDEO SURVEILLANCE 71098
TRANSDEV BIS PACK PC PORTAB
04122019 Plateforme de Sécurité
ECONOCOM LENOVO + 2 ECRANS
INTERFROID CLIMATISATION ACCUEIL
SPIE - CALCULATEUR PRIOCITE
ACABIS REORGANISATION INST TELEPHONE
CLOISOL CLOISON + PORTE LOCAL GP
TRANSDEV BIS PACK PC LENOVO



VEHICULES DE SERVICE

AU 31/12/2019

PARC	MARQUE	TYPE	IMMATRICULATION
2941	RENAULT	Kangoo	DH-783-XB
3570	RENAULT	Kangoo	DZ-208-VG
2827	RENAULT	Clio	CW-168-BE
2432	RENAULT	Clio	CW-687-BD
2426	RENAULT	Kangoo	DA-009-AB
2424	RENAULT	Kangoo	CZ-962-ZZ
33665	PEUGEOT	Ion	CM-768-AG
1960	PEUGEOT	Ion	CM-742-AG
103955	CITROEN	Berlingo	FH-573-LZ
102177	RENAULT	Clio	FA-863-GL
102409	CITROEN	C3	FB-938-PQ

Contrat de services

Maintenance matérielle 'retour usine' et maintenance logicielle des BIV

Autobus de L'Etang VITROLLES

ENTRE LES SOUSSIGNES :

LES AUTOBUS DE L'ETANG

Z.I. Estroublans
37 rue d'Athènes 13127 VITROLLES

Ci-après dénommés Les Autobus de l'Etang

D'UNE PART,

ET :

La société LUMIPLAN Transport,

SAS dont le siège social est situé 1 impasse Augustin Fresnel B.P. 60227
44815 SAINT-HERBLAIN Cedex,
immatriculée au Registre du Commerce sous le No B 325 230 308,
représentée par son Directeur Général, Monsieur Henry GAILLARD

Ci-après dénommée la société LUMIPLAN,

D'AUTRE PART

SOMMAIRE

1	OBJET DU PRESENT CONTRAT	3
2	PERIMETRE DES PRESTATIONS – REVISION DU CONTRAT	3
3	OBLIGATIONS DE LUMIPLAN	4
3.1	MAINTIEN DES COMPETENCES TECHNIQUES ET HUMAINES	4
3.1.1	<i>L'encadrement</i>	4
3.1.2	<i>L'équipe d'intervention</i>	5
3.2	ASSISTANCE TECHNIQUE.....	5
3.3	INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE « MATERIELLE »	6
3.4	RETRAITEMENT DES PIECES REMPLACEES	7
3.5	INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE «LOGICIELLE»	7
3.6	DELAIS D'INTERVENTION.....	8
3.6.1	<i>Pour les interventions de maintenance « matériels » :</i>	8
3.6.2	<i>Pour les interventions de maintenance « logiciels » :</i>	8
3.7	STOCK PIECES DETACHEES	8
4	OBLIGATIONS DES AUTOBUS DE L'ETANG	9
5	PRESTATIONS NON COMPRISES AU CONTRAT	9
5.1	NETTOYAGE EXTERIEUR DES MATERIELS	9
5.2	VANDALISME – CATASTROPHES NATURELLES – DEFAUT TRANSMISSIONS.....	10
5.3	EXCLUSIONS POUR LA MAINTENANCE LOGICIELLE	10
6	DUREE DU CONTRAT.....	11
7	RESILIATION DU CONTRAT.....	11
7.1	RESILIATION AUX TORTS DE LUMIPLAN	11
7.2	DATE D'EFFET DE LA RESILIATION	11
7.3	LIQUIDATION DU CONTRAT RESILIE	12
7.4	FORCE MAJEURE.....	12
8	COUT DU CONTRAT.....	13
8.1	MONTANT ANNUEL DU CONTRAT	13
8.2	MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT	13
8.3	CONDITIONS DE VARIATION DES PRIX	14
9	ATTRIBUTION DE JURIDICTION.....	15
10	ANNEXES	16
10.1	ANNEXE 1 : LISTE DES MATERIELS ET LOGICIELS OBJET DU CONTRAT	16
10.2	ANNEXE 2 : FICHE SUIVEUSE.....	17
10.3	ANNEXE 3 : FICHE D'OBSERVATION	18

1 OBJET DU PRESENT CONTRAT

LUMIPLAN a mis en place des Bornes d'Information Voyageurs (BIV) pour les lignes de bus du réseau de Vitrolles, pour le compte de la Métropole AIX MARSEILLE PROVENCE.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de maintenance, par la Société LUMIPLAN, de la partie logicielle ainsi que de la partie matérielle des bornes d'information voyageurs.

L'ensemble des matériels et logiciels concernés est détaillé en annexe 1.

2 PERIMETRE DES PRESTATIONS – REVISION DU CONTRAT

Le périmètre des prestations concerne les équipements installés à la date de signature du présent contrat, détaillés en annexe 1.

En cas de variation du volume du parc de matériel LUMIPLAN à maintenir, les parties se rapprocheront pour convenir d'un avenant.

3 OBLIGATIONS DE LUMIPLAN

LUMIPLAN s'engage par le présent contrat à assurer l'ensemble des prestations suivantes :

- 1) La garantie d'un **maintien des compétences** techniques et humaines pendant toute la durée du contrat,
- 2) Un service d'**assistance** technique téléphonique
- 3) La **maintenance corrective des matériels, les interventions « premier niveau » étant assurées par un technicien des Autobus de l'Etang** :
Réparation en atelier des matériels défectueux, après diagnostic de la panne et intervention 'premier niveau' des Autobus de l'Etang ;
déplacement d'un technicien LUMIPLAN si nécessaire.
- 4) **Le retraitement des pièces remplacées.**
- 5) La maintenance **corrective des logiciels**

3.1 Maintenance des compétences techniques et humaines

LUMIPLAN s'engage à mettre en place et garantir le maintien pendant toute la durée du contrat de tous les moyens techniques et humains, qualifiés et suffisants, pour assurer la bonne exécution des prestations.

Lumiplan fournit à ses équipes et sous sa seule responsabilité l'ensemble des outils nécessaires à la réalisation des prestations.

La structure dédiée au contrat se compose :

- D'un encadrement,
- D'une équipe d'intervention dédiée sur le site

3.1.1 L'encadrement

Il se compose d'un responsable d'affaires maintenance :

- Il est le représentant de LUMIPLAN
- Il organise et gère le contrat
- Il participe aux réunions, à la demande des Autobus de l'Etang
- Il rédige le bilan d'activité annuel :
Chaque année en fin d'exercice, LUMIPLAN présente, à la demande des Autobus de l'Etang, le bilan de l'activité globale du contrat. C'est une occasion privilégiée pour faire l'analyse du déroulement du contrat, et de lancer de nouvelles actions de progrès.

3.1.2 L'équipe d'intervention

Ces techniciens, identifiés et informés des spécificités des équipements des Autobus de l'Etang, sont rattachés au Service Maintenance et possèdent toutes les habilitations requises pour mener à bien les interventions objet du présent contrat :

➤ Ils réalisent les opérations de maintenance corrective, à la demande des Autobus de l'Etang.

➤ Ils rédigent les comptes-rendus d'activité :

- **Compte-rendu d'intervention :**

LUMIPLAN établit pour chaque intervention un compte-rendu écrit comportant :

- L'équipement concerné,
- L'intervention réalisée,
- L'analyse des causes,
- Les fournitures utilisées.

Tous les comptes-rendus relatifs aux opérations de maintenance corrective sont, après validation par les Autobus de l'Etang valant réception des prestations, archivés afin de reconstituer, le cas échéant, les historiques des équipements.

3.2 Assistance technique

LUMIPLAN s'engage à mettre à disposition des Autobus de l'Etang une assistance technique, de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h à 18 h 00, du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Contacts LUMIPLAN :

Assistance 'logiciels': support.logiciel@lumiplan.com

Assistance 'matériels': support@lumiplan.com

et copie au Responsable Support & Services

Stéphane GIVRY stephane.givry@lumiplan.com

3.3 Interventions de maintenance corrective « matérielle »

En cas de fonctionnement défectueux, les services Techniques des Autobus de l'Etang assureront les opérations de maintenance corrective suivantes, après avoir reçu à cet effet la formation technique nécessaire, LUMIPLAN gardant néanmoins l'intégralité de la responsabilité de la maintenance :

- Le diagnostic de la panne (détection élément défectueux, présence 220 V, reset...),
- Le changement du sous-ensemble défectueux,
- L'envoi chez LUMIPLAN, pour réparation, des pièces défectueuses, avec la création d'une fiche suiveuse dûment renseignée (le format de la fiche suiveuse est fourni en annexe 2).
- La repose de ces éléments sur site, après réparation par LUMIPLAN.

Le matériel envoyé sera correctement emballé.

L'envoi des pièces défectueuses se fera à la charge des Autobus de l'Etang ; le retour des pièces après réparation ou échange standard se fera à la charge de LUMIPLAN, dans un délai maximum de 10 jours (samedi, dimanche et jours fériés exceptés) (hors durée d'expédition), étant entendu que la société mettra tout en œuvre pour que ce délai soit le plus court possible.

La fiche suiveuse accompagnant l'élément en panne sera complétée par LUMIPLAN et renvoyée avec l'élément en panne.

Si aucune solution n'avait pu être trouvée pour remédier aux défauts constatés, un technicien LUMIPLAN interviendra sur site, à la demande des Autobus de l'Etang, dans un délai maximum de 10 jours (samedi, dimanche et jours fériés exceptés) pour procéder à la remise en état des matériels, étant entendu que la société mettra tout en œuvre pour que ce délai soit le plus court possible.

Les prestations seront alors facturées selon article 8.1

Lorsqu'en cours d'exécution du contrat, LUMIPLAN constate que des prestations ponctuelles supplémentaires sont à effectuer, il établit un devis, et attend l'accord des Autobus de l'Etang avant tout commencement de l'exécution des prestations.

3.4 Retraitement des pièces remplacées

LUMIPLAN a entamé depuis le deuxième semestre 2005 auprès de la Chambre de Commerce et d'Industrie de NANTES une démarche « Eco Responsable » dénommée « Diag Environnement ». Le Comité de Pilotage de cette démarche a rendu fin janvier 2007 un avis favorable pour accorder à Lumiplan cette charte de progrès.

Un des aspects de cette charte : le retraitement (prise en charge, destruction ou recyclage) des pièces usagées remplacées lors de l'exécution de nos prestations de maintenance est donc pris en compte, notamment pour les éléments suivants :

- Tubes fluo et tubes néons
- Composants informatiques des médias.

3.5 Interventions de maintenance corrective «logicielle»

Le présent contrat comprend **trois jours d'assistance technique par an** pour assister les Autobus de l'Etang dans l'utilisation de ses logiciels, et effectuer des opérations d'analyse de dysfonctionnement ou de paramétrage.

De plus, LUMIPLAN s'engage au titre du présent contrat à corriger toutes les anomalies, incidents, erreurs, défaillance des logiciels qui apparaîtraient à l'usage, appelés ci-après « défauts », reproductibles en test.

Par défauts s'entendent d'une manière générale toutes différences entre les résultats effectivement obtenus et les spécifications techniques.

Les gravités des défauts sont définies dans l'annexe 3. La gravité d'un défaut sera statuée conjointement entre LUMIPLAN et les Autobus de l'Etang, après analyse du défaut par LUMIPLAN.

Dès que Les Autobus de l'Etang constatent un défaut logiciel, ils transmettent immédiatement à LUMIPLAN, par mail, une fiche d'observation (format fourni en annexe 3), au préalable à toute intervention.

Si le défaut est reconnu relever du logiciel et s'il est couvert par le présent contrat, LUMIPLAN peut :

- Fournir par téléphone une solution susceptible de remédier au défaut,
- Se connecter en télémaintenance et résoudre le défaut par ce moyen. Toutes interventions par télémaintenance sont effectuées sur accord des Autobus de l'Etang
- Se rendre sur le site des Autobus de l'Etang pour procéder à un test de reproduction en vue d'analyser le défaut et le corriger.

3.6 Délais d'intervention

3.6.1 Pour les interventions de maintenance « matériels » :

La société LUMIPLAN disposera d'un délai maximum de **5 jours** (samedis, dimanches et jours fériés exceptés) pour procéder aux opérations nécessaires à la remise en marche des matériels, étant entendu que la société mettra tout en œuvre pour que ce délai soit le plus court possible (délai usuel 48 heures).

3.6.2 Pour les interventions de maintenance « logiciels » :

Anomalie majeure : correctif livré dans le délai maximum de 5 jours ouvrés suivant la réception d'une fiche d'anomalie (hors samedis, dimanches et jours fériés)

Anomalie mineure : correctif livré dans le délai maximum de 10 jours ouvrés suivant la réception d'une fiche d'anomalie (hors samedis, dimanches et jours fériés)

Si un correctif est mis en place, la correction définitive sera effectuée sous 20 jours ouvrés (hors samedis, dimanches et jours fériés)

Anomalie majeure : le défaut constaté rend inopérant une fonctionnalité majeure du système

Anomalie mineure : le défaut constaté rend inopérant une fonctionnalité mineure du système, ou bien une fonctionnalité majeure mais pour laquelle une solution de contournement existe.

Dans le cadre de la livraison d'une nouvelle version logicielle, cette dernière sera préalablement testée en plateforme avant mise à disposition pour déploiement.

3.7 Stock pièces détachées

LUMIPLAN tient dans ses locaux un stock de pièces détachées nécessaire et suffisant pour assurer la bonne réalisation du présent contrat.

4 OBLIGATIONS DES AUTOBUS DE L'ÉTANG

- Les Autobus de l'Etang s'engagent à laisser au personnel missionné par LUMIPLAN le libre accès au matériel ; ils devront lui laisser un espace suffisant et lui assurer l'assistance nécessaire ; ils devront notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le matériel nécessaire à l'exécution des services de maintenance.
Au cas où l'ingénieur envoyé par LUMIPLAN ne pourrait avoir accès au matériel, le temps passé par celui-ci sera alors facturé en sus.
- Les Autobus de l'Etang doivent laisser pénétrer dans leurs locaux toute personne mandatée par LUMIPLAN pour les besoins du bon fonctionnement des logiciels.
- Les Autobus de l'Etang s'engagent à respecter les conditions normales d'utilisation des logiciels et à appliquer strictement les instructions données par LUMIPLAN.
- Les Autobus de l'Etang sont tenus d'accepter toute révision de logiciel proposée gratuitement par LUMIPLAN. Seule la dernière révision (release) est maintenue ; ces révisions logicielles sont testées et validées par LUMIPLAN, la correction d'éventuelles anomalies générées par ces nouvelles révisions ne pouvant faire l'objet de facturation de la part de LUMIPLAN.
- Les Autobus de l'Etang et LUMIPLAN s'assureront ensemble des mesures à prendre pour la sécurité du personnel amené à intervenir.
- Les Autobus de l'Etang se devront d'informer LUMIPLAN de toute modification sur un équipement et/ou système ayant une interface afférente avec la BIV.

5 PRESTATIONS NON COMPRISSES AU CONTRAT

5.1 Nettoyage extérieur des matériels

Les prestations d'entretien (nettoyage extérieur) des panneaux ne sont pas comprises dans le présent contrat.

5.2 Vandalisme – Catastrophes naturelles – Défaut transmissions

Par ailleurs, si la société LUMIPLAN est tenue, comme il est prévu ci-dessus, à toutes les exigences normales d'entretien, réparations et maintenance des appareils, ladite société ne peut être tenue d'assumer la charge financière des réparations du matériel électronique d'information qu'exigeraient les accidents, dégradations volontaires et actes de vandalisme.

De la même manière, sont exclus du présent contrat les dommages consécutifs à la foudre, aux dégâts des eaux, tempête, incendie et mauvais fonctionnement des transmissions ou des alimentations électriques.

De telles réparations sont à la charge des Autobus de l'Etang, qui fera son affaire de contracter les assurances pour couvrir ces risques.

Les demandes de réparation faites à la société LUMIPLAN en ce sens par les Autobus de l'Etang feront l'objet de lettres de commande distinctes des présentes, et, en conséquence, les prestations fournies par ladite Société seront réglées séparément par les Autobus de l'Etang.

La société LUMIPLAN assurera ou fera assurer ces travaux après réception de l'acceptation d'un devis qui aura été préalablement soumis aux Autobus de l'Etang et de l'ordre de service dûment signé par ceux-ci.

5.3 Exclusions pour la maintenance logicielle

Ne peuvent en aucun cas être inclus dans le présent contrat :

- La reconstitution de fichiers en cas de destruction accidentelle de la part des Autobus de l'Etang ;
- Le développement de nouvelles fonctionnalités non prévues dans les spécifications techniques ;
- Les logiciels autres que ceux spécifiés qui fonctionneraient en chaînage avec eux ;
- Toutes opérations de maintenance suite à des modifications réalisées par une autre entité que LUMIPLAN sans son accord ;
- Les modifications à apporter pour leur utilisation sur un autre matériel que celui initialement prévu ;
- Les ré-installations consécutives à un changement d'ordinateur.

6 DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour la période du **1^{er} janvier 2020** au **30 juin 2021**.

7 RESILIATION DU CONTRAT

7.1 Résiliation aux torts de LUMIPLAN

Le contrat peut, selon les modalités prévues ci-dessous, être résilié aux torts de LUMIPLAN, sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité, et le cas échéant avec l'exécution des prestations à ses frais et risques :

- Lorsqu'il a contrevenu à la Législation ou à la Réglementation du Travail,
- Lorsque LUMIPLAN déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements,
- Lorsque LUMIPLAN s'est livré à l'occasion de son contrat à des actes frauduleux portant sur la nature, la qualité ou la quantité des prestations.

La décision de résiliation, dans un des cas prévus ci-dessus, ne peut intervenir qu'après que LUMIPLAN ait été informé de la sanction envisagée et invité à présenter ses observations dans un délai de quinze jours. En outre, une mise en demeure dans le deuxième cas, assortie d'un délai d'exécution, doit avoir été préalablement notifiée à LUMIPLAN et être restée infructueuse.

7.2 Date d'effet de la résiliation

La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision.

7.3 Liquidation du contrat résilié

Le contrat résilié est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et, d'autre part, des prestations en cours d'exécution dont la personne responsable du contrat accepte l'achèvement.

Le décompte de liquidation du contrat qui contient éventuellement l'indemnité fixée est arrêté par décision de la personne responsable du contrat et notifié à LUMIPLAN.

7.4 Force majeure

Dans un premier temps, les cas de force majeure ou cas fortuit suspendront les obligations du présent contrat conformément à l'article 1148 du Code Civil stipulant « *Il n'y a lieu à aucun dommage et intérêt lorsque, par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit* ».

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les attentats et les grèves.

En cas de survenance d'un tel événement, les parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes les mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du contrat.

Si les cas de force majeure ou cas fortuit ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le présent contrat pourra être résilié sur l'initiative de l'une ou l'autre des parties, sans droit à indemnité de part et d'autre.

8 COUT DU CONTRAT

8.1 Montant annuel du contrat

- Le montant annuel du présent contrat, couvrant l'ensemble des prestations décrites ci-dessus, est de :

Maintenance matérielle :	15 545,00 Euros HT
Maintenance logicielle :	2 750,00 Euros HT
Total HT :	18 295,00 Euros HT

- **Prestations en cas de déplacement sur site et au-delà des trois jours d'assistance technique logicielle inclus dans le contrat :**

▪ Forfait journée d'intervention maintenance « matériels » d'un technicien Lumiplan sur site :	660,00 Euros HT
▪ Forfait journée d'intervention sur le serveur :	950,00 Euros HT
▪ Forfait journée d'intervention « logiciel embarqué » :	950,00 Euros HT
▪ Forfait déplacement en sus pour une intervention logicielle sur site	350,00 Euros HT

8.2 Modalités de facturation et de paiement

Les facturations seront effectuées annuellement les 1^{er} janvier de chaque année, terme à échoir, le premier versement étant calculé prorata temporis de la date de prise d'effet du contrat jusqu'au terme de l'année civile en cours.

Les règlements seront effectués à 30 jours fin de mois de facturation, par virement.

8.3 Conditions de variation des prix

Le coût du présent contrat variera en plus ou en moins au 1er janvier de chaque année, en fonction des valeurs des indices connus à cette date par application de la formule suivante :

$$P = P_o \times S_1 / (S_o \times 0,97)$$

dans laquelle :

P = Nouveau prix révisé
Po= Prix année de signature

S Indice Syntec (Syndicat des sociétés d'Ingénierie, de services informatiques, d'études et de conseil, de formation professionnelle)

o * Derniers indices connus à la date de signature

La société LUMIPLAN fournira avec chaque facturation, la valeur des indices retenus, leur date et lieu de parution

9 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat doit obligatoirement faire l'objet d'une tentative de conciliation amiable avant toute autre procédure.

En cas de contestation, de quelque nature que ce soit, le Tribunal de NANTES est le seul compétent.

Fait à SAINT-HERBLAIN, le 6 janvier 2020

Les Autobus de l'Etang (1)

M

La Société LUMIPLAN Transport (1)

Pour le Directeur Général,
Henry GAILLARD,

Le Responsable Support & Services,
Stéphane GIVRY

(1) Signature, cachet

10 ANNEXES

10.1 Annexe 1 : Liste des matériels et logiciels objet du Contrat

Logiciel BIV :

Désignation	Numéro de version à la signature du contrat
LOGICIEL D2LP	<ul style="list-style-type: none"> - Borne.exe V 2.9.9.0 - TextToSpeech.exe V 2.7.0.0 - GestionIO.dll V 2.3.0.0 - Lanceur.dll V 1.2.0.0 / Lanceur.exe 1.1.0.0

Matériels BIV :

Désignation	Numéros de série
BIV MARCUS LED 160*32 pixels GPRS avec annonce sonore	60
BIV MARCUS LED 160*64 pixels GPRS avec annonce sonore	6

10.2 Annexe 2 : Fiche suiveuse

Autobus de l'Etang	Fiche Suiveuse Numéro :	
--------------------	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

IDENTIFICATION SOUS-ENSEMBLE Autobus de l'Etang	
Type sous-ensemble	
N° série et indice de révision (si existant)	

DESCRIPTION ANOMALIE Autobus de l'Etang		
<u>Date constat :</u>	<u>Rédacteur constat :</u>	
<u>Description :</u>	<u>Versions logiciel interne avant</u>	
	[Média 1]	
	[Média 2]	
	...	
<u>Date expédition vers LUMIPLAN</u>		

REPARATION / ECHANGE (LUMIPLAN)		
<u>Date réception par LUMIPLAN :</u>		
<u>Diagnostic / description de la réparation (ou échange) :</u>	<u>Versions logiciel interne après</u>	<u>En garantie</u>
	[Média 1]	<input type="checkbox"/>
	[Média 2]	
	...	<u>Hors garantie</u>
		<input type="checkbox"/>
<u>Nouveau N° série (si échange)</u>		
<u>Date expédition vers Les Autobus de l'Etang</u>		

10.3 Annexe 3 : Fiche d'observation



FICHE OBSERVATION

N°	
	Ouverte
	Corrigée
	Rejetée
	Fermée

Emetteur			
Nom / prénom		Téléphone	
Société		Fax	
Date d'émission		Ref. client lumiplan	
Description			
Type :	<input type="checkbox"/> Logiciel	<input type="checkbox"/> Electronique	<input type="checkbox"/> Mécanique
Phase :	<input type="checkbox"/> Intégration	<input type="checkbox"/> Recette	<input type="checkbox"/> Mise en service
	<input type="checkbox"/> VSR	<input type="checkbox"/> Garantie	<input type="checkbox"/> Maintenance
Lieu :	<input type="checkbox"/> Usine/Atelier	<input type="checkbox"/> Site (si applicable, précisez dans observations, l'adresse, le nom d'arrêt...)	
Gravité :	<input type="checkbox"/> Mineure	<input type="checkbox"/> Majeure	<input type="checkbox"/> Critique
	<input type="checkbox"/> Triviale		<input type="checkbox"/> Bloquante
Fréquence :	<input type="checkbox"/> Systématique	<input type="checkbox"/> Aléatoire	
Précisez ci-dessous le sous système ou module applicatif concerné :			
<input type="checkbox"/> Kiline Messagerie	<input type="checkbox"/> Visu@bus	<input type="checkbox"/> Bandeau	<input type="checkbox"/> Panneau
<input type="checkbox"/> Kiline SAE	<input type="checkbox"/> Pupitre	<input type="checkbox"/> Priorité feu	<input type="checkbox"/> Cartobus
<input type="checkbox"/> Kiline prog. imports	<input type="checkbox"/> Girouette	<input type="checkbox"/> Annonces sonores	<input type="checkbox"/> Logiciel d'alerte
			<input type="checkbox"/> Documentation
			<input type="checkbox"/> Unité centrale
			<input type="checkbox"/> ...
Indiquez ci-contre le numéro de série matériel ou la version du logiciel concerné :			
Détails des observations			
Indiquez ci-dessous tous les éléments permettant de reproduire le comportement constaté et attendu, le lieu de la panne...			

Définition des qualifications utilisées pour les observations

Bloquante : Le défaut constaté bloque littéralement le développement, les tests ou l'exploitation du système.
Critique : Le défaut constaté peut entraîner des défaillances sévères du système pouvant conduire à une perte de données d'exploitation ou rendre le système instable;
Majeure : Le défaut constaté rend inopérant une fonctionnalité majeure du système ;
Mineure : Le défaut constaté rend inopérant une fonctionnalité mineure du système, ou bien une fonctionnalité majeure mais pour laquelle une solution de contournement existe ;
Triviale : Le défaut constaté est relatif à l'ergonomie, la syntaxe, l'esthétique des fonctionnalités du système.