

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC



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

AVENANT 8

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 Délégataire »,

d'autre part,

PREAMBULE

Le présent avenant a pour objet de tirer les implications des modifications intervenues sur le réseau Les Bus de l'Étang et notamment :

- Offre de service
- Régularisation du taux de la CVAE
- Taux de remboursement de la TICPE
- Achat de matériels supports d'affichage des poteaux d'arrêt et abribus
- Réglementation générale de la propriété des données personnelles des clients voyageurs
- Plan de formation
- Mises à jour du PTA et des annexes qualités,

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

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

ARTICLE 1 – OFFRE DE SERVICE

Pour la rentrée scolaire de septembre 2018, des ajustements ont été effectués sur certaines lignes régulières et circuits scolaires afin de les adapter aux changements des horaires de certains établissements scolaires ou d'ajuster au mieux l'offre à la fréquentation enregistrée sur le réseau.

1.1. LIGNES RÉGULIÈRES

En ce qui concerne les lignes régulières, les modifications sont les suivantes :

- Ligne 2 : ajustement d'itinéraire pour les voyages de 08h00 et 09h05 au départ de Jas Rhodes afin de pallier les difficultés de circulation : suppression de la desserte des Roches Blanches
Par ailleurs, du fait d'une fréquentation moins importante durant l'été, il est convenu que la ligne 2 passe en transport à la demande sur la période « grandes vacances scolaires » à compter de juillet 2019.
- Ligne 9 : changement d'itinéraire de la ligne dans le cadre de la nouvelle sectorisation et ajustement horaire suite au changement des horaires des collèges C. Claudel et S. de Beauvoir de Vitrolles
Il est également convenu que l'offre proposée en périodes de petites vacances soit la même que celle proposée lors des samedis et grandes vacances du fait d'une fréquentation moins importante sur cette période à compter de février 2019.
- Ligne 12 : ajustement horaire suite au changement des horaires du collège de Roquepertuse de Velaux
- Ligne Zenibus : compte tenu de conditions de circulation plus fluides durant les petites vacances, il est convenu, à compter des vacances de la Toussaint 2018, de réduire de 1 véhicule le nombre total de véhicules affectés à la ligne lors de la période « petites vacances scolaires » soit 11 véhicules en ligne au lieu de 12 le matin entre 05h30 et 11h00 sans dégradation de l'offre.

1.2. CIRCUITS SCOLAIRES

Des ajustements sont effectués sur les circuits scolaires suivants :

- Circuit 28 : ajustements horaires suite aux nouveaux horaires du collège C Claudel de Vitrolles
- Circuit 43 : ajustement horaire suite au changement des horaires du collège de Roquepertuse de Velaux
- Circuit 49 : renfort de la desserte du centre de Velaux avec ajout des arrêts 4 tours et Maison médicale
- Circuit 59 / ligne 10 : afin de faire face à une charge plus importante, 2 voyages sont réalisés avec un véhicule standard sur la ligne 10 (au lieu d'un moyen bus)
- Circuits 42 et 72 : mise en place de renforts à partir de Pierre Plantée par réutilisation d'un véhicule de la ligne 12
- Services spéciaux Plantade de Rognac (SP 1, 2, 3) : mise en place à titre temporaire de services spéciaux pour assurer le transfert des enfants des écoles des Barjaquets à La Plantade et suppression du circuit pour la pause méridienne (SP 45 46). Ceci concerne l'année scolaire 2018/2019, tous ces circuits scolaires étant supprimés pour l'année 2019/2020
- Circuits 45 et 46 : suppression des services du midi et ajout de l'arrêt Les Romarins à Rognac
- Circuit 46 - 7h40 : report du terminus à La Gerbine au lieu de Tête noire à Rognac.

L'Impact financier lignes régulières et circuits scolaires est de +36 680€ sur une année pleine.

Les différentes modifications intervenues en cours d'année, seront proratisées et facturées lors de la facture de régularisation 2018.

1.3. MODIFICATIONS D'OFFRE SANS INCIDENCE FINANCIERE

Par ailleurs, le présent avenant permet d'acter les modifications à intervenir en janvier 2019 sur l'offre, sans incidence financière :

- Ligne 5 : avancée de 5 minutes
- Ligne 11 : retardée de 10 minutes
- C77 : avancé de 10 minutes

1.4. CHRONOPRO

Dans la continuité de l'avenant 6 actant le transfert du véhicule Chronopro 2 sur le Chronopro 1, et suite à des demandes de salariés travaillant au sud de la zone Estroublans/Anjoly, il est convenu d'affecter plus spécifiquement ce 2^e véhicule à la zone d'activité de l'Anjoly.

Ceci permettra également de proposer une offre de transport adaptée aux voyageurs en correspondance des lignes 210 (en direction d'Aix en Provence) ou 88 (direction Marseille) à l'arrêt Griffon Clinique en réduisant considérablement leur temps de parcours global.

Ce deuxième hub Chronopro se situera à l'arrêt l'Anjoly. Il sera mis en place à compter du mois de février 2019. Cette modification est sans impact financier.

1.5. TAD ICIBUS ET TAD PMR ICIBUS+

- **Fonctionnement du samedi**

Afin d'ajuster au mieux les moyens à la fréquentation des services Icibus et Icibus+, il est convenu de réduire le nombre de véhicules affectés au TAD le samedi.

Ainsi, 6 véhicules au lieu de 9, seront affectés aux services Icibus et Icibus+ le samedi à compter du 2 janvier 2019.

Impact financier: - 11 500€

- **Amplitude de fonctionnement secteur A Berre l'Étang**

Suite à la suppression de la ligne 13 et à sa substitution par un service de TAD, afin de permettre aux voyageurs de meilleures correspondances avec d'autres lignes de transport de la Métropole Aix Marseille Provence, il est convenu d'avancer de 30 minutes l'heure de démarrage des services de TAD du secteur A à compter du 1^{er} octobre 2018 et de proposer ainsi un fonctionnement de 6h30 à 19h00.

Impact financier: + 2 500€

- **Amplitude de fonctionnement secteur B**

Afin de satisfaire les salariés résidant au Jaï, il est convenu d'étendre l'amplitude horaire du TAD de la ligne 3 (secteur B) jusqu'à 20h du lundi au vendredi toute l'année à compter du mois de janvier.

Impact financier: + 8 732€

1.6. KILOMETRES HAUT LE PIEDS

Dans le cadre d'une meilleure répartition de l'activité entre le Déléataire et ses sous-traitants, certains circuits scolaires assurés jusqu'en juin 2016 par la société Autobus de l'Étang ont été transférés à la société Suma à compter de septembre 2016.

L'impact en terme de kilomètres hauts-le-pieds est évalué à +39 176€. Il est pris en charge par le Déléataire.

Il convient dans le présent avenant de régulariser cette situation, sans impact financier pour l'Autorité Organisatrice.

ARTICLE 2 – REGULATION DU TAUX DE LA CVAE

Le groupe Transdev a exercé une réclamation auprès des services fiscaux sur le taux à appliquer pour le calcul de la CVAE pour les années 2014 à 2015.

Cette réclamation portait sur l'application d'un taux par la société dédiée Autobus de l'Etang et non le taux appliqué au groupe Transdev.

En conséquence, le Déléataire a obtenu un remboursement d'un montant de 49 263 €.

Ce montant sera déduit la facture de régularisation de la contribution financière définitive 2018.

ARTICLE 3 – TICPE

Conformément à l'article 33 de la convention de délégation de service public, les parties se sont rencontrées pour définir les incidences financières de l'évolution du taux de remboursement de la TICPE.

Le montant de la TICPE reversé à l'Autorité Organisatrice pour les années 2015 à 2016 est détaillé dans le tableau ci-dessous :

2015	2016
25 960 ,44 €	45 385,73 €

Ce montant sera déduit la facture de régularisation de la contribution financière définitive 2018, au vu des justificatifs correspondants.

ARTICLE 4 – AGENT DE SECURITE AGENCE COMMERCIALE ET GARE ROUTIERE

Un agent de sécurité viendra assurer la fermeture de la gare routière et de la Boutique Mobilité de Pierre Plantée du 17 au 31 décembre 2018 et du 7 au 10 janvier 2019 à hauteur de 2h/jour.

Coût de cet agent : 980 €HT (val. 2018).

ARTICLE 5 – ACHATS DE KOMATEX /BUDGET MARKETING

Le délégataire procède à l'acquisition des Komatex pour les années 2019 et 2020.

Les montants payés seront compensés au délégataire, sur présentation de justificatifs lors de la facture de régulation de l'année n+1.

ARTICLE 6 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS VOYAGEURS

Le Déléataire respecte les dispositions prévues par la Commission Informatique et Libertés (CNIL) en ce qui concerne les données enregistrées par les caméras de vidéosurveillance. Il garantit la sécurité des données traitées et s'acquitte de ses obligations en matière de déclaration auprès de la CNIL des fichiers comportant des informations personnelles sur des personnes physiques.

Il respecte également les dispositions prévues par la CNIL en ce qui concerne les données traitées pour la création de carte d'abonnement et de droits inhérents au transport en commun pour les usagers.

Il respecte enfin les dispositions de l'article 9 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) qui stipule que « Le traitement des données à caractère personnel qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des

données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique sont interdits ».

Dans le respect de ces clauses, la Métropole Aix Marseille Provence autorise le délégataire dans le cadre de sa délégation à disposer des bases de données des clients voyageurs qui voyagent sur le réseau Les Bus de l' Etang et qui auraient autorisé à disposer de leurs données, bases de données hébergées par la Métropole Aix Marseille Provence.

ARTICLE 7 – PLAN DE FORMATION

L'annexe 3-8 relative au plan de formation du personnel est mise à jour pour l'année 2019.

ARTICLE 8 – MISE A JOUR DU PTA

Compte tenu des ajustements d'offre intervenus depuis l'avenant 6, il convient de modifier le PTA. L'annexe 16-8 est mise à jour en conséquence.

ARTICLE 9 – MISE A JOUR DE L'ANNEXE QUALITE

Il convient de mettre à jour l'annexe 7-8 qui intègre la modification du référentiel qualité et des tableaux « système de mesure » et « méthode de calcul » dans le cadre de :

- la nouvelle dénomination des Agences Mobilité en « Boutiques »
- la modification du système de mesure du critère « Qualité de réponses aux réclamations »
- l'ajout de 15 mesures supplémentaires trimestrielles pour les contrôles téléphoniques en boutiques soit un effectif de 120 mesures annuelles au lieu de 60.

ARTICLE 10 – MODIFICATION DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE Cf

10.1. 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.

10.2. Ajustement de la recette de référence Rf

En application des dispositions prévues à l'article 29.2.1.2. de la Convention de DSP du 01/01/2013, il est procédé à un ajustement de la recette de référence.

10.3. 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 7.

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	Cf = Df – Rf
2019	19 548 721	1 431 540	18 117 181
2020	19 547 741	1 447 699	18 100 042

ARTICLE 11 – 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 3 Plan de formation*
- *Annexe 4 Sous-traitance*
- *Annexe 5 Grilles décomposition des coûts*
- *Annexe 7 Qualité*
- *Annexe 16 PTA*

Fait à Vitrolles,
Le

L'Autorité Organisatrice :

Bernard JACQUIER

Pour le Président et par Délégation
Le Vice-Président

Le Délégué :

Sylvain JOANNON

Président des Autobus de l'Étang

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

ANNEXE N°3

PLAN DE FORMATION

PLAN PREVISIONNEL DE FORMATION DU PERSONNEL

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2013 Personnel d'exploitation BUS					
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1.6	15393 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION	1	10057 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	8	INCENDIE – SST	PARFEU	1	4015 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	VALID'ACTION	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	5224 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	22	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE FORMATEUR INTERNE	1	3340 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	2	DEVENIR TUTEUR EN ENTREPRISE	TRANSDEV FORMATION	1	3111 €
CHEF CONTROLEUR	1	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	481 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	4	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	1772 €
FORMATEUR INTERNE	1	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT – FORMATION DE FORMATEUR	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	3975 €
REGULATEURS	3	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	1344 €
REGULATEURS	2	INITIATION A LA REGULATION DANS LES TRANSPORTS PUBLICS	TRANSDEV FORMATION	1	2798 €
AGENT COMMERCIAL	1	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	452 €

HOTESSES GUICHETIERES	3	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	I	1175 €
AGENT INFORMATION VOYAGEURS	I	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	I	419 €
MECANICIENS/ATELIER	I	INCENDIE - SST	PARFEU	I	485 €
				Total EXPLOITATION BUS	54041 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	29426 €

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2013 Personnel administratif et encadrement					
RESPONSABLE D'EXPLOITATION	I	SENSIBILISATION AU MANAGEMENT PAR LA QUALITE	AFNOR	I	792 €
RESPONSABLE MARKETING & COMMERCIAL	I	SENSIBILISATION AU MANAGEMENT PAR LA QUALITE	AFNOR	I	745 €
RESPONSABLE QSE	I	SENSIBILISATION AU MANAGEMENT PAR LA QUALITE	AFNOR	I	720 €
RESPONSABLE D'ATELIER	I	SENSIBILISATION AU MANAGEMENT PAR LA QUALITE	AFNOR	I	729 €
DIRECTEUR DE RESEAU	I	SENSIBILISATION AU MANAGEMENT PAR LA QUALITE	AFNOR	I	966 €
				Total Administratif, encadrement	3952 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	2575 €

COUT TOTAL DES FORMATIONS ANNEE 2013 : 57 993 EUROS
DONT COUTS EXTERNES : 32 001 EUROS

PLAN PREVISIONNEL DE FORMATION DU PERSONNEL

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2014 Personnel d'exploitation BUS					
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1.6	15393 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION	1	10057 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	8	INCENDIE – SST	PARFEU	1	4015 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	VALID'ACTION	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	5224 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	22	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE FORMATEUR INTERNE	1	3340 €
CHEF CONTROLEUR	1	PREVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES	TRANSDEV FORMATION	1	1338 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	3	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	1329 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	4	PREVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES	TRANSDEV FORMATION	1	4897 €
REGULATEURS	1	INITIATION A LA REGULATION DANS LES TRANSPORTS PUBLICS	TRANSDEV FORMATION	1	1399 €
AGENT COMMERCIAL	1	ENRICHIR SON APPROCHE CLIENT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	2047 €
HOTESSES GUICHETIERES	4	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	1566 €
HOTESSES GUICHETIERES	3	ENRICHIR SON APPROCHE CLIENT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	5594 €
				Total EXPLOITATION BUS	56199 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	30973 €

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2014 Personnel administratif et encadrement					
RESPONSABLE D'EXPLOITATION	I	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	I	562 €
RESPONSABLE D'EXPLOITATION	I	LA CONDUITE DES ENTRETIENS ANNUELS	TRANSDEV FORMATION	I	1029 €
				Total Administratif, encadrement	1591 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	1037 €

COUT TOTAL DES FORMATIONS ANNEE 2014 : 57 790 EUROS
DONT COUTS EXTERNES : 32 010 EUROS

PLAN PREVISIONNEL DE FORMATION DU PERSONNEL

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2015 Personnel d'exploitation BUS					
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1.6	15393 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION	1	10057 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	8	INCENDIE – SST	PARFEU	1	4015 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	VALID'ACTION	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	5224 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	21	QUALITE DE SERVICE OBJECTIF VERT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE FORMATEUR INTERNE	1	3188 €
CHEF CONTROLEUR	1	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1	1480 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	1	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1	1365 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	3	PREVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES	TRANSDEV FORMATION	1	3673 €
REGULATEURS	3	CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PROJET BHNS	TRANSDEV FORMATION	1	2568 €
AGENT METHODES	1	CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PROJET BHNS	TRANSDEV FORMATION	1	851 €
AGENT COMMERCIAL	1	GERER LES DEMANDES ET RECLAMATIONS CLIENTS - LISTEN	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	1345 €
HOTESSES GUICHETIERES	4	GERER LES DEMANDES ET RECLAMATIONS CLIENTS - LISTEN	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	4892 €
HOTESSES GUICHETIERES	4	ENRICHIR SON APPROCHE CLIENT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	7458 €

AGENT INFORMATION VOYAGEURS	1	GERER LES DEMANDES ET RECLAMATIONS CLIENTS - LISTEN	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	1278 €
MECANICIENS/ATELIER	2	HABILITATIONS ELECTRIQUES	APAVE	1	1631€
MECANICIENS/ATELIER	1	INCENDIE-SST	PARFEU	1	485 €
				Total EXPLOITATION BUS	64903 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	37687 €

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2015 Personnel administratif et encadrement					
RESPONSABLE D'EXPLOITATION	I	CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PROJET BHNS	TRANSDEV FORMATION	I	970 €
RESPONSABLE MARKETING & COMMERCIALE	I	CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PROJET BHNS	TRANSDEV FORMATION	I	922 €
				Total Administratif, encadrement	1892 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	1386 €

COUT TOTAL DES FORMATIONS ANNEE 2015 : 66 795 EUROS
DONT COUTS EXTERNES : 39 073 EUROS

PLAN PREVISIONNEL DE FORMATION DU PERSONNEL

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2016 Personnel d'exploitation BUS					
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1.6	15393 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION	1	10057 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	8	INCENDIE – SST	PARFEU	1	4015 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	VALID'ACTION	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	5224 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	PREVENIR ET GERER LES CONFLITS	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE FORMATEUR INTERNE	1	10707 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	2	DEVENIR TUTEUR EN ENTREPRISE	TRANSDEV FORMATION	1	3111 €
CHEF CONTROLEUR	1	LA RELATION CLIENT DANS LA VERIFICATION DES TITRES	TRANSDEV FORMATION	1	1195 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	3	LA RELATION CLIENT DANS LA VERIFICATION DES TITRES	TRANSDEV FORMATION	1	3492 €
HOTESSES GUICHETIERES	3	GERER LES DEMANDES ET RECLAMATIONS CLIENTS - LISTEN	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	3669 €
AGENT INFORMATION VOYAGEURS	1	ENRICHIR SON APPROCHE CLIENT	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	1947 €
MECANICIENS/ATELIER	2	HABILITATIONS ELECTRIQUES	APAVE	1	1631 €
MECANICIENS/ATELIER	1	INCENDIE-SST	PARFEU	1	485 €
				Total EXPLOITATION BUS	60926 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	36397 €

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2016 Personnel administratif et encadrement					
				Total Administratif, encadrement	0 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	0 €

COUT TOTAL DES FORMATIONS ANNEE 2016 : 60 926 EUROS DONT COUTS EXTERNES : 36 397 EUROS

PLAN PREVISIONNEL DE FORMATION DU PERSONNEL

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2017 Personnel d'exploitation BUS					
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1.6	15393 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION	1	10057 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	8	INCENDIE – SST	PARFEU	1	4015 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	VALID'ACTION	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE	1	5224 €
CONDUCTEURS RECEVEURS	13	PREVENIR ET GERER LES CONFLITS	CAMPUS VEOLIA MEDITERRANEE FORMATEUR INTERNE	1	10707 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	4	LA RELATION CLIENT DANS LA VERIFICATION DES TITRES	TRANSDEV FORMATION	1	4657 €
CONTROLEURS/VERIFICATEURS	3	FCO – CONDUITE RESPONSABLE	TRANSDEV FORMATION FORMATEUR INTERNE	1	4096 €
MECANICIENS/ATELIER	1	INCENDIE-SST	PARFEU	1	485 €
				Total EXPLOITATION BUS	54634 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	29912 €

Catégorie de personnel	Effectif concerné	Intitulé de la formation	Organisme	Fréquence /période contractuelle	Coût/an
Année 2017 Personnel administratif et encadrement					
				Total Administratif, encadrement	0 €
				dont coûts externes reportés sur la grille des coûts correspondante	0 €

COUT TOTAL DES FORMATIONS ANNEE 2017 : 54 634 EUROS DONT COUTS EXTERNES : 29 912 EUROS

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

ANNEXE N°7-8

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 de type NF Service et 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 hôtes 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'Etang 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)
	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 ou 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).	
	95%	Accessibilité	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Alignement au trottoir-approche 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 signallement. Le conducteurs refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR
			Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles (hors problèmes de dégradations aux points d'arrêts)	
			Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Fonctionnement des rampes PMR des véhicules Boutons d'ouverture de porte PMR Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules	
			Toutes les lignes régulières ZENIBUS		
	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 signallement.
				Information par annonces visuelles	L'information sonore est absente, erronée ou illisible durant 3 jours après signallement.
	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%		ZENIBUS		
	88%	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%	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): 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	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		
	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 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)	Le voyageur ne peut identifier le véhicule (aucune découpe ou aucune girouette extérieure ne fonctionne ou toutes les informations sont illisibles ou erronées) Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas
			ZENIBUS		
	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. 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 Plan de réseau Fiches horaires Mémor Bus Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assurée) L'information extérieure est manquante au-delà de 2 jours ouvrés Les documents d'information (plan, fiches horaires et Mémor 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.
Information en situation perturbée	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.
	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.	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 saev ou écran TFT pour le Zenibus ou affichette quand la perturbation >2 mois). - aux points d'arrêts (par affichette ou par annonces visuelles BIV pour les stations du Zenibus), - aux Boutiques (par affichette), - en gare routière (SAEIV), - 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.	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)	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 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.	

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 tête - le panneau support d'information - les Vitres (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 : 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, 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 : Netteté 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	<u>Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débrillée</u> <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. <u>Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.</u>	Le conducteur est manifestement incorrect 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.
	100%	Accueil hôtesse	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	Le client a la possibilité d'accéder au service aux heures d'ouverture de la Boutique. L'hôtesse porte une tenue référencée, est identifiée par badge. L'hôtesse est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable.	La Boutique ouvre 5 minutes en retard et ferme 5 minutes en avance. L'hôtesse est incorrecte avec le client.
	99%	Temps d'attente en Boutique	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).	Le client attend plus de 10 minutes et n'est pas servi
	100%	Accueil téléphonique	Toutes les lignes régulières	Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques, aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives (en l'espace de 5 minutes) de 4 sonneries et dans un temps d'attente inférieur à 1 minute après déclenchement du message d'attente. L'hôtesse adopte une attitude courtoise et aimable.	Le client n'a pas la possibilité d'accéder au service en moins de 4 tentatives (en l'espace de 10 minutes) ou le client attend plus de 5 minutes après déclenchement du message d'attente. L'hôtesse est incorrecte envers les clients ou d'autres personnes.
	90%	Délais de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	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..	Le voyageur n'obtient pas de réponse à sa réclamation.
	80%	Qualité de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	Le voyageur est satisfait de la qualité de la réponse fournie d'après le questionnaire envoyé après chaque clôture de dossier sous Listen	Le voyageur n'est "Pas du tout satisfait" de la réponse fournie
	99%	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	Tous les titres de la gamme	Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.	Le client obtient des informations inadéquates à son profil ou à son besoin

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 : -Valideur-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 2019						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 tous les heures de la journée			
				-Concernant les lignes intrurbaines, le voyageur dispose au minimum de l'information fiable 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 Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des points d'arrêt identifiés			
				-L'information intermodale pertinente (CAR/ TRAIN/ COVOITURAGE) est disponible auprès des hôtes des Boutiques.	Contrôle qualité en Boutiques	4 réparties équitablement entre les 2 Boutiques		12	Book Boutiques Soirani 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 fiable 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 Métropole	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 fiables 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			
	80%			Le voyageur peut effectuer sa correspondance avec un autre bus du réseau Les bus de l'Etang sur 10 points de correspondances déterminés (et évolués) entre deux lignes définies, 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 évolués 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.	
					Fiches horaires Contrôle qualité en ligne				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.		
	90%	Temps de parours	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 inférieure ou égale de 10 % maximum (Hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).				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.		
	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).	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.		

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2019						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	95%	Accessibilité	Toutes les lignes régulières	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 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							
			Toutes les lignes régulières	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.
			ZENIBUS							
	95%	Accessibilité	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	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	Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules						
			ZENIBUS							
	95%	Information par annonces sonores et visuels aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	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 des annonces sonores aux stations du ZENIBUS
				Information par annonces visuelles	Contrôle qualité en ligne ou 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	Le voyageur n'est pas immobilisé en ligne suite à une panne véhicule	Base de données JESI		Exhaustif	Exhaustif		Comptabilisation des Pannes véhicules avec changement de véhicules en lignes + Pannes Véhicules entraînant des courses partielles ou non effectuées
	99%		ZENIBUS				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 2019						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
Indicateurs proposés	98%	Information aux points d'arrêts	Toutes les lignes régulières ZENBUS	Le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts): 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 site web	35/mois	35/trimestre	140	Référentiel d'observation Base arrêts du Métropole	En fonction d'un planning de mesures garantissant le contrôle de l'ensemble des lignes (selon un échantillonnage construit grâce à leurs poids respectifs 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 ZENBUS	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 : Girofleuve frontale - Direction Girofleuve frontale - Indice de ligne Girofleuve latérale - Direction Girofleuve latérale - Indice de ligne Girofleuve arrière - Indice de ligne Girofleuve 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, bruit, etc...) Informations commerciales temporaires à jour (par affichage papier ou écran TFT pour le ZENBUS)	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 respectifs 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 Scénario 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.
			Toutes les lignes régulières	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 Mémoriser 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 Scénario 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 2019						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
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 ou écran TFT pour le ZENIBUS 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.	Contrôle en ligne, en boutiques, en gare routière Pierre Plantée, aux points d'arrêt, par connexion au site internet et SMS	Pour chaque information en situation perturbée prévisible rencontrée (mesure à l'opportunité)	Les 2 premières informations en situation perturbée prévisible rencontrées	x	Référentiel d'observation Procédure de gestion des situations perturbées	
	90%	Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48h 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 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.	Contrôle qualité en ligne, en Boutiques, en gare routière Pierre Plantée et par connexion au site internet	Pour chaque information en situation perturbée non prévisible rencontrée (mesure à l'opportunité)	Les 2 premières informations en situation perturbée imprévisible rencontrées	x	Référentiel d'observation Procédure de gestion des situations perturbées	

Système de mesure du référentiel Qualité Date de maj : le 01 01 2019						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
Contrôle 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 échallonnage 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 échallonnage 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 Boutiques	Boutiques	Le voyageur dispose d'une Boutique propre et en bon état concernant les points suivants : Sol Murs Equipements (présenbir et cadres) Surfaces vitrées Odeurs Guichets	Contrôle qualité aux Boutiques	10 réparties équablement 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 échallonnage 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 échallonnage 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 échallonnage 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 2019						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
Accueil / Ecoute client	97%	Accueil conducteur	Toutes les lignes régulières	Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débraillée 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.	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 échallonnage 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).
			ZENIBUS	Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.						
	100%	Accueil hôteesse	Toutes les services du réseau	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.	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	Toutes les services du réseau	Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).	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	Toutes les services du réseau	Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives (en l'espace de 5 minutes) de 4 sonneries et dans un temps d'attente inférieur à 1 minute après déclenchement du message d'attente. L'hôteesse adopte une attitude courtoise et aimable.	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	Toutes les lignes régulières	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.	Toutes les réclamations enregistrées (tel, courrier, internet) Listen		Exhaustif	x	Procédure réclamation	
	80%	Qualité de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	Le voyageur est satisfait de la qualité de la réponse fournie d'après le questionnaire envoyé après chaque clôture de dossier sous Listen	Enquête de satisfaction au moment de la clôture du dossier sous Listen		Exhaustif	x	Enquête satisfaction sur une échelle de 5 Tout a fait Satisfait/assez/ peu/pas du tout	
	99%	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutiques	Tous les titres de la gamme	Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.	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 2019						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
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	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 échallonnage 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).
	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 échallonnage 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 échallonnage 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 2019												
Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI					
	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 des 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	Illisible=0	erroné=0	Absent ou erroné >2 jours=0		
			ZENIBUS		1	Logo PMR	Absent =0	Illisible=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		
					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 visuels aux bornes d'information voyageurs en stationsZENIBUS	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 illisibles=0	Annonces illisibles > 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				
	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				

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI							
	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 dents=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				
					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 visuels aux bornes d'information voyageurs en stationsZENIBUS	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 illisibles=0	Annonces illisibles > 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						
	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						

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
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): 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 Boulique 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		
			ZENIBUS		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 Bouliques 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		

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
	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	3	Découpe	Absent=0	Avec au moins 2 parties manquantes =1					
					5	Girouette frontale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette frontale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					2	Girouette arrière - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=1	Aucune girouette extérieure ne fonctionne=0	Toutes les informations extérieures sont lisibles ou erronées ou HS=0	
					4	Girouette intérieure - Schéma de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	incomplet= 1	Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas=0	
					3	Fiches horaires	Absent=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0				
					3	SAI- Arrêt et direction	Absent=0	lisible=0	Erroné (arrêt)=0	Erroné (Direction)=0			
					3	Information Titres	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					3	Information PV	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					2	Logo Interdit aux chiens	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo Montée par l'arrière interdite	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de fumer	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de faire du bruit	Absent=0	lisible=0					
					2	Informations commerciales sur affiche papier	Périmée =0	Information commerciale périmée > 1 mois=0	Erroné (Maj)=0	illisibles=0			
			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, bruit, etc.) Informations commerciales temporaires à jour (par affiche papier ou écran TFT pour le Zenibus)	3	Découpe	Absent=0	Avec au moins 2 parties manquantes =1					
					5	Girouette frontale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette frontale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					2	Girouette arrière - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=1	Aucune girouette extérieure ne fonctionne=0	Toutes les informations extérieures sont lisibles ou erronées ou HS=0	
					4	Girouette intérieure - Schéma de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	incomplet= 1	Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas=0	
					3	Fiches horaires	Absent=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0				
					3	SAI- Arrêt et direction	Absent=0	lisible=0	Erroné (arrêt)=0	Erroné (Direction)=0			
					3	Information Titres	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					3	Information PV	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					2	Logo Interdit aux chiens	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo Montée par l'arrière interdite	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de fumer	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de faire du bruit	Absent=0	lisible=0					
					2	Informations commerciales sur Ecran TFT	Périmée=0	Information commerciale périmée > 1 mois=0	Erroné (Maj)=0	illisibles=0			

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
	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	3	Découpe	Absent=0	Avec au moins 2 parties manquantes =1					
					5	Girouette frontale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette frontale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					2	Girouette arrière - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=1	Aucune girouette extérieure ne fonctionne=0	Toutes les informations extérieures sont lisibles ou erronées ou HS=0	
					4	Girouette intérieure - Schéma de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	incomplet= 1	Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas=0	
					3	Fiches horaires	Absent=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0				
					3	SAI- Arrêt et direction	Absent=0	lisible=0	Erroné (arrêt)=0	Erroné (Direction)=0			
					3	Information Titres	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					3	Information PV	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					2	Logo Interdit aux chiens	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo Montée par l'arrière interdite	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de fumer	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de faire du bruit	Absent=0	lisible=0					
					2	Informations commerciales sur affiche papier	Périmée =0	Information commerciale périmée > 1 mois=0	Erroné (Maj)=0	illisibles=0			
			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, bruit, etc.) Informations commerciales temporaires à jour (par affiche papier ou écran TFT pour le Zenibus)	3	Découpe	Absent=0	Avec au moins 2 parties manquantes =1					
					5	Girouette frontale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette frontale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Direction	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					5	Girouette latérale - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=2			
					2	Girouette arrière - Indice de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné=0	Incomplet=1	Aucune girouette extérieure ne fonctionne=0	Toutes les informations extérieures sont lisibles ou erronées ou HS=0	
					4	Girouette intérieure - Schéma de ligne	Absent=0	lisible=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0	incomplet= 1	Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas=0	
					3	Fiches horaires	Absent=0	Erroné (autre ligne)=0	Erroné (Maj)=0				
					3	SAI- Arrêt et direction	Absent=0	lisible=0	Erroné (arrêt)=0	Erroné (Direction)=0			
					3	Information Titres	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					3	Information PV	Absent=0	lisible=0	Erroné (Maj)=0				
					2	Logo Interdit aux chiens	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo Montée par l'arrière interdite	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de fumer	Absent=0	lisible=0					
					2	Logo défense de faire du bruit	Absent=0	lisible=0					
					2	Informations commerciales sur Ecran TFT	Périmée=0	Information commerciale périmée > 1 mois=0	Erroné (Maj)=0	illisibles=0			

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NCIS1									
	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.	4	Demande d'information	Aucune info=0	Erronée=0	incomplet=2							
				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 Mémor Bus Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.	3	Nom de l'entreprise et logo	Absent =0	Illisible =0	incomplet/Dégradé =1	Information extérieure manquante >2 jours =0						
					3	Horaires et jours d'ouvertures	Absent =0	Illisible =0	Erroné (Maj)=0	incomplet/Dégradé =1	Information extérieure manquante >2 jours=0					
					3	Adresse du site internet	Absent =0	Illisible =0	Erroné (Maj)=0	incomplet/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 fiche 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	Mémor bus	Absent =0	Erroné (maj) =0	Non disponible auprès des hôtesses=0							
					3	Plaques d'information	Absent =0	Illisible =0	incomplet=1	Dégradé=0						
		98%	Information par téléphone	Toutes les lignes régulières	4	Demande d'information par téléphone	Aucune info=0	Erronée=0	incomplet=2							
	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)	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								

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC(S)						
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) quel/en soit la durée.		3	Information en situation perturbée Bus (Bandeau SAI ou Affiche)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					4	Information en situation perturbée Arrêt (Affiche papier ou BIV)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					4	Information en situation perturbée par SMS	Absent=0	Erroné=0					
			ZENIBUS perturbations prévisibles (connues au minimum 48h avant) quel/en soit la durée.		3	Information en situation perturbée Bus (écran TFT)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					4	Information en situation perturbée Arrêt (Information BIV)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=0	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					4	Information en situation perturbée par SMS	Absent=0	Erroné=0					
	90%	Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48h avant)		3	Information en situation perturbée Bus (Bandeau SAI)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
			Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48h avant)		3	Information en situation perturbée Bus Ecran TFT)	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée Boutiques	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée en gare routière	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		
					5	Information en situation perturbée sur site internet	Absent=0	Illisible =0	Erroné=2	Préimé (quand info non retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation)=0	Information absente ou erronée >12 journées =0		

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	Présence 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 de document 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 informations qui s'y trouvent. Les notions de propreté concernent 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) barre 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 détritus/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/maî 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					
			ZENIBUS		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 détritus/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 dejection 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/maî 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					

Famille	seuils proposés	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Poids	Item	NC/SI						
Accueil / Etoile dent	97%	Accueil conducteur	Toutes les lignes régulières		4	Tenue	Absente mais correcte=2	Tenue non référencée débrillée ou sale=0	Tenue référencée sale ou souillée=0	Tenue référencée débrillée=0			
					5	Attitude Courtoise / voyageurs	Absence de regard/courtoisie au client qui monte=0	Absence prolongée du conducteur=3	Agressif / vulgaire=0	Absence du véhicule prolongé=0			
					5	Attitude Courtoise / autres	Absence de courtoisie envers les autres=0	Agressif (insulte) / vulgaire=0					
					3	Ne pas téléphoner	Téléphone au volant=0	Oreillette au volant=0					
					3	Ne pas Fumer	Fume au volant en conduisant=0	Fume au volant à l'arrêt=0					
					5	Achat de titre	Pas de titre à vendre=0	Pas de rendu monnaie sur 10 euros=3	Pas de ticket unité délivré=0	Pas le bon tarif (billet unité) annoncé au client=0			
					4	Demande d'information	Absente=0	Erronée=0	Incomplet mais propose une solution de rechange client=2				
			ZENIBUS	Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débrillée 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. Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.	4	Tenue	Absente mais correcte=2	Tenue non référencée débrillée ou sale=0	Tenue référencée sale ou souillée=0	Tenue référencée débrillée=0			
					5	Attitude Courtoise / voyageurs	Absence de regard/courtoisie au client qui monte=0	Absence prolongée du conducteur=3	Agressif / vulgaire=0	Absence du véhicule prolongé=0			
					5	Attitude Courtoise / autres	Absence de regard/courtoisie aux autres=0	Agressif (insulte) / vulgaire=0					
					3	Ne pas téléphoner	Téléphone au volant=0	Oreillette au volant=0					
					3	Ne pas Fumer	Fume au volant en conduisant=0	Fume au volant à l'arrêt=0					
					5	Achat de titre	Pas de titre à vendre=0	Pas de rendu monnaie sur 10 euros=3	Pas de ticket unité délivré=0	Pas le bon tarif (billet unité) annoncé au client=0			
					4	Demande d'information	Absente=0	Erronée=0	Incomplet mais propose une solution de rechange client=2				
	100%	Accueil hôte	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	Le client a la possibilité d'accéder au service aux heures d'ouverture des Boutiques L'hôte porte une tenue référencée, est identifiée par badge. L'hôte est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable.	3	Service accessible dans les heures d'ouvertures	Service Non accessible=0	Service fermé avec 5 minutes d'avance à la fermeture=0	Service fermé avec 5 minutes de retard à l'ouverture=0				
					3	Tenue et Badge	Tenue référencée Absente=0	Badge Absent=1	Tenue référencée sale ou souillée=0				
					5	Courtoisie /Aimabilité- Disponibilité	Absence de courtoisie /Aimabilité =0	Désintérêt porté aux clients/Attention moyenne=3	Agressif / vulgaire=0				
	99%	Temps d'attente en Boutiques	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).	4	Temps d'attente	Prise en charge >5 minutes=0	Absence de prise en charge =0	Prise en charge >10 minutes=0				
	100%	Accueil téléphonique	Toutes les lignes régulières	Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives (en l'espace de 5 minutes) de 4 sonneries et dans un temps d'attente inférieur à 1 minute après déclenchement du message d'attente. L'hôte adopte une attitude courtoise et aimable.	3	Accessibilité au service téléphonique	Service Non accessible=0	Temps d'attente après accueil téléphonique >2 minutes =0	Absence de message d'attente=0	Temps d'attente après accueil téléphonique >5 minutes=0			
					5	Attitude courtoise /Aimabilité	Absence de courtoisie /Aimabilité =0	Désintérêt porté aux clients/Attention moyenne=3	Agressif / vulgaire=0				
	90%	Délais de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	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.	1	Délai de réponse	Réponse > à 11 jours ouvrés = 0	Absente =0					
	80%	Qualité de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	Le voyageur est satisfait de la qualité de la réponse fournie d'après le questionnaire envoyé après chaque clôture de dossier sous Litén	1	"Tout à fait Satisfait", "Satisfait" et "Assez satisfait" de la qualité de la réponse fournie	Voyageur "Peu satisfait" de la qualité de la réponse fournie = 0	Voyageur pas du tout satisfait de la qualité de la réponse fournie = 0					
	99%	Information téléphonique sur la Vente de titre en Boutiques	Tous les titres de la gamme	Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.	5	Information sur Vente de titre	Information Absente=0	Information erronée=0	Information inadaptable au profil=0	Information inadaptable aux besoins=0			

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	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					
			ZENIBUS		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	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					
			ZENIBUS		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 passagers	98%	Prévention des accidents	Toutes les lignes régulières	Le conducteur respecte le code de la route	5	Respect du code de la route	Absent =0	Délit de fuite =0	PV pour Délit de fuite/Alcoolémie/exces de vitesse de plus de 50km/h =0				
			ZENIBUS		5	Respect du code de la route	Absent =0	Délit de fuite =0	PV pour Délit 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					

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.



Famille	Critère	Seuil	Résultat Annuel Cumulé	févr-13				janv-13				Situation Inacceptable	Réclamations	Commentaires	Plan d'actions	Responsable	Date cible	Cds le
				Résultats Février 2013	Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Résultat Janvier 2013	Ecart / Janvier 2013	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes							
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				Cf tableau de suivi Mensuel des réclamations ci-joint avec l'ensemble des éléments de réponse et les délais de réponse						
Nombre d'incidents				7				8				Cf 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				6				2 Détails des remontées clients :						
Autres événements				0				1				1 Détails des autres événements :						

● Annuel

Famille	Critère	Seuil	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Année 2019					Année 2020					Commentaires	Plan d'actions	Responsable	Date cible	Clos le																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
									Résultat 2019	Ecart/ 2020	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées	Nombre de Situations Innacceptables	Nombre de Réclamations	Résultats 2020	Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes						Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées	Nombre de Situations Innacceptables	Nombre de Réclamations																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Offre de service																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

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.

	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								
Type d'enquête																				
Enquête OD/MD																				
Enquête fraude																				
Enquête satisfaction																				
Enquête Mobilité Non clients																				
Test de Service	Mois de réalisation à définir selon les besoins																			
Comités de ligne (Utilisateurs - non Utilisateurs)	Mois de réalisation à définir selon les besoins																			
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

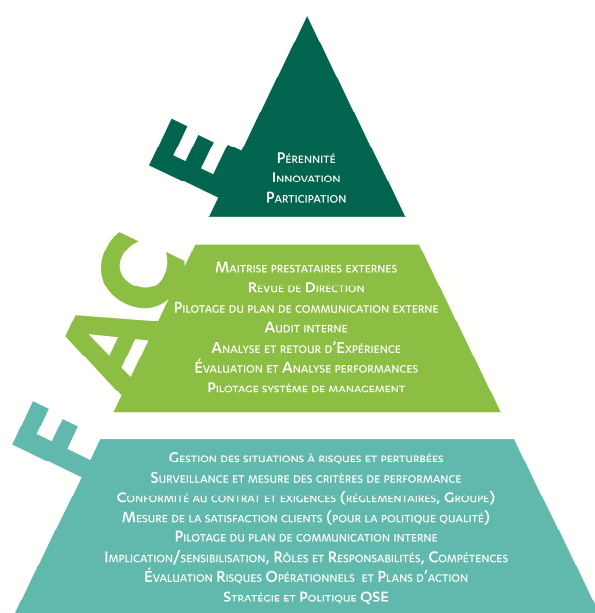
FACE est un programme mobilisateur et engageant autour de la qualité de service, de la Sécurité et de l'Environnement destiné à l'ensemble des réseaux.

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 **F**ondamentaux 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'**A**mélioration 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'**E**xcellence, nous visons la différenciation pour un service de haute qualité en accompagnant nos clients voyageurs dans leur mobilité.

Pour la Sécurité :



Les **F**ondamentaux 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'**A**mélioration 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'**E**xcellence, nous visons la différenciation avec de la transversalité et un maximum d'anticipation.

Pour l'Environnement :



Les **Fondamentaux** 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'**Amélioration 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'**Excellence**, 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 «  » a 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 :   

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 :   

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

ANNEXE N°16-8

**PLAN DE TRANSPORT ET D'INFORMATION EN
CAS DE PERTURBATION DU TRAFIC
(CONTINUE DU SERVICE)**

**PLAN DE TRANSPORT ADAPTE (PTA) ET PLAN D'INFORMATION DES
USAGERS (PIU) POUR LES COMMUNES DU SMITEEB HORS LES PENNES-
MIRABEAU**

**LOI N° 2007-1224 DU 21 AOUT 2007 SUR "LE DIALOGUE SOCIAL ET LA CONTINUITE DU
SERVICE PUBLIC DANS LES TRANSPORTS TERRESTRES REGULIERS DE VOYAGEURS" :**

1- RAPPEL DE LA LOI

TITRE I^{ER}

CHAMP D'APPLICATION

Article 1^{er}

La présente loi est applicable aux services publics de transport terrestre régulier de personnes à vocation non touristique.

Ces services sont essentiels à la population car ils permettent la mise en œuvre des principes constitutionnels suivants :

- la liberté d'aller et venir ;
- la liberté d'accès aux services publics, notamment sanitaires, sociaux et d'enseignement ;
- la liberté du travail ;
- la liberté du commerce et de l'industrie.

Pour l'application de la présente loi, on entend par :

1° « Entreprise de transport » : toute entreprise ou toute régie, chargée d'une mission de service public de transport terrestre régulier de personnes à vocation non touristique ;

2° « Autorité organisatrice de transport » : toute collectivité publique, groupement de collectivités publiques ou établissement public compétent, directement ou par délégation, pour l'institution et l'organisation d'un service public de transport terrestre régulier de personnes à vocation non touristique.

TITRE II

DIALOGUE SOCIAL ET PRÉVENTION DES CONFLITS DANS LES ENTREPRISES DE TRANSPORT

Article 2

I. – Dans les entreprises de transport mentionnées à l'article 1^{er}, l'employeur et les organisations syndicales représentatives engagent des négociations en vue de la signature, avant le 1^{er} janvier 2008, d'un accord-cadre organisant une procédure de prévention des conflits et tendant à développer le dialogue social. Dans ces entreprises, le dépôt d'un préavis de grève ne peut intervenir qu'après une négociation préalable entre l'employeur et la ou les organisations syndicales représentatives qui envisagent de déposer le préavis. L'accord-cadre fixe les règles d'organisation et de déroulement de cette négociation. Ces règles doivent être conformes aux conditions posées au II. Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions de l'article L. 521-3 du code du travail.

Des négociations sont également engagées au niveau de la branche en vue de la signature, avant le 1^{er} janvier 2008, d'un accord organisant une procédure de prévention des conflits et tendant à développer le dialogue social. Cet accord de branche fixe les règles d'organisation et de déroulement de la négociation préalable mentionnée au premier alinéa. Ces règles doivent être conformes aux conditions posées au II. L'accord de branche s'applique dans les entreprises de transport où aucun accord-cadre n'a pu être signé. L'accord-cadre régulièrement négocié s'applique, dès sa signature, en lieu et place de l'accord de branche.

Un décret en Conseil d'État pris après consultation des organisations syndicales représentatives des employeurs et des salariés des secteurs d'activité concernés fixe les

règles d'organisation et de déroulement de la négociation préalable mentionnée au premier alinéa dans les entreprises de transport où, à la date du 1^{er} janvier 2008, aucun accord-cadre n'a pu être signé et aucun accord de branche ne s'applique. Les règles d'organisation et de déroulement ainsi prévues respectent les conditions posées au II. L'accord de branche ou l'accord-cadre régulièrement négocié après cette date s'applique, dès sa signature, en lieu et place de ce décret.

II. – L'accord-cadre, l'accord de branche et, le cas échéant, le décret en Conseil d'État prévus au I déterminent notamment :

1° Les conditions dans lesquelles une organisation syndicale représentative procède à la notification à l'employeur des motifs pour lesquels elle envisage de déposer un préavis de grève conformément à l'article L. 521-3 du code du travail ;

2° Le délai dans lequel, à compter de cette notification, l'employeur est tenu de réunir les organisations syndicales représentatives qui ont procédé à la notification. Ce délai ne peut dépasser trois jours ;

3° La durée dont l'employeur et les organisations syndicales représentatives qui ont procédé à la notification disposent pour conduire la négociation préalable mentionnée au I. Cette durée ne peut excéder huit jours francs à compter de cette notification ;

4° Les informations qui doivent être transmises par l'employeur aux organisations syndicales représentatives qui ont procédé à la notification en vue de favoriser la réussite du processus de négociation, ainsi que le délai dans lequel ces informations doivent être fournies ;

5° Les conditions dans lesquelles la négociation préalable entre les organisations syndicales représentatives qui ont procédé à la notification et l'employeur se déroule ;

6° Les modalités d'élaboration du relevé de conclusions de la négociation préalable, ainsi que les informations qui doivent y figurer ;

7° Les conditions dans lesquelles les salariés sont informés des motifs du conflit, de la position de l'employeur, de la position des organisations syndicales représentatives qui ont procédé à la notification, ainsi que les conditions dans lesquelles ils reçoivent communication du relevé de conclusions de la négociation préalable.

III. – Les procédures de prévention des conflits prévues dans les accords-cadres signés les 30 mai 1996, 23 octobre 2001 et 20 février 2006 à la Régie autonome des transports parisiens et le 28 octobre 2004 à la Société nationale des chemins de fer français, ainsi que celles prévues dans les accords conclus dans d'autres entreprises de transport avant le 1^{er} juillet 2007, sont mises en conformité, par voie d'avenant, avec le présent article au plus tard le 1^{er} janvier 2008.

Article 3

Lorsqu'un préavis a été déposé dans les conditions prévues à l'article L. 521-3 du code du travail par une ou plusieurs organisations syndicales représentatives, un nouveau préavis ne peut être déposé par la ou les mêmes organisations et pour les mêmes motifs qu'à l'issue du délai du préavis en cours et avant que la procédure prévue à l'article 2 n'ait été mise en œuvre.

TITRE III

ORGANISATION DE LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC EN CAS DE GRÈVE OU AUTRE PERTURBATION PRÉVISIBLE DU TRAFIC

Article 4

I. – Après consultation des usagers lorsqu'existe une structure les représentant, l'autorité organisatrice de transport définit les dessertes prioritaires en cas de perturbation prévisible du trafic.

Sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

- de grèves ;
- de plans de travaux ;
- d'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance ;
- d'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
- de tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transport par le représentant de l'État, l'autorité organisatrice de transport ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures.

Pour assurer les dessertes prioritaires, l'autorité organisatrice de transport détermine différents niveaux de service en fonction de l'importance de la perturbation. Pour chaque niveau de service, elle fixe les fréquences et les plages horaires. Le niveau minimal de service doit permettre d'éviter que soit portée une atteinte disproportionnée à la liberté d'aller et venir, à la liberté

d'accès aux services publics, à la liberté du travail, à la liberté du commerce et de l'industrie et à l'organisation des transports scolaires. Il correspond à la couverture des besoins essentiels de la population. Il doit également garantir l'accès au service public de l'enseignement les jours d'examens nationaux. Il prend en compte les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite.

Les priorités de desserte et les différents niveaux de service sont rendus publics.

II. – L'entreprise de transport élabore :

– un plan de transport adapté aux priorités de desserte et aux niveaux de service définis par l'autorité organisatrice de transport, qui précise, pour chaque niveau de service, les plages horaires et les fréquences à assurer ;

– un plan d'information des usagers conforme aux dispositions de l'article 7.

Après consultation des institutions représentatives du personnel, elle soumet ces plans à l'approbation de l'autorité organisatrice de transport.

III. – Les plans visés au II sont rendus publics et intégrés aux conventions d'exploitation conclues par les autorités organisatrices de transport avec les entreprises de transport. Les conventions en cours sont modifiées en ce sens avant le 1^{er} janvier 2008. Elles peuvent l'être par voie d'avenant. Les collectivités territoriales sont informées, de manière directe et préalable, des plans de desserte et des horaires qui sont maintenus.

IV. – Le représentant de l'État est tenu informé par l'autorité organisatrice de transport de la définition des dessertes prioritaires et des niveaux de service attendus, ainsi que de l'élaboration des plans visés au II et de leur intégration aux conventions d'exploitation.

En cas de carence de l'autorité organisatrice de transport, et après une mise en demeure, le représentant de l'État arrête les priorités de desserte ou approuve les plans visés au II.

Article 5

I. – Dans les entreprises de transport, l'employeur et les organisations syndicales représentatives engagent des négociations en vue de la signature, avant le 1^{er} janvier 2008, d'un accord collectif de prévisibilité du service applicable en cas de perturbation prévisible du trafic ou de grève.

L'accord collectif de prévisibilité du service recense, par métier, fonction et niveau de compétence ou de qualification, les catégories d'agents et leurs effectifs, ainsi que les moyens matériels, indispensables à l'exécution, conformément aux règles de sécurité en vigueur applicables à l'entreprise, de chacun des niveaux de service prévus dans le plan de transport adapté.

Il fixe les conditions dans lesquelles, en cas de perturbation prévisible, l'organisation du travail est révisée et les personnels disponibles réaffectés afin de permettre la mise en oeuvre du plan de transport adapté. En cas de grève, les personnels disponibles sont les personnels de l'entreprise non grévistes.

À défaut d'accord applicable au 1^{er} janvier 2008, un plan de prévisibilité est défini par l'employeur.

L'accord ou le plan est notifié au représentant de l'État et à l'autorité organisatrice de transport.

Un accord collectif de prévisibilité du service qui entre en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2008, conformément aux dispositions prévues aux alinéas

précédents, s'applique en lieu et place du plan de prévisibilité.

II. – En cas de grève, les salariés relevant des catégories d'agents mentionnées au I informent, au plus tard quarante-huit heures avant de participer à la grève, le chef d'entreprise ou la personne désignée par lui de leur intention d'y participer. Les informations issues de ces déclarations individuelles ne peuvent être utilisées que pour l'organisation du service durant la grève. Elles sont couvertes par le secret professionnel. Leur utilisation à d'autres fins ou leur communication à toute personne autre que celles désignées par l'employeur comme étant chargées de l'organisation du service est passible des peines prévues à l'article 226-13 du code pénal.

Est passible d'une sanction disciplinaire le salarié qui n'a pas informé son employeur de son intention de participer à la grève dans les conditions prévues au premier alinéa du présent II.

Article 6

I. – Dès le début de la grève, les parties au conflit peuvent décider de désigner un médiateur, choisi d'un commun accord, aux fins de favoriser le règlement amiable de leurs différends. Le médiateur dispose, pour exercer sa mission, des pouvoirs mentionnés à l'article L. 524-2 du code du travail. Il veille à la loyauté et à la sincérité de la consultation éventuellement organisée en application du II du présent article.

II. – Au-delà de huit jours de grève, l'employeur, une organisation syndicale représentative ou le médiateur éventuellement désigné peut décider l'organisation par l'entreprise d'une consultation, ouverte aux salariés concernés par les motifs figurant dans le préavis, et portant sur la poursuite de la grève. Les conditions du vote sont définies, par l'employeur, dans les vingt-quatre heures qui

suivent la décision d'organiser la consultation. L'employeur en informe l'inspecteur du travail. La consultation est assurée dans des conditions garantissant le secret du vote. Son résultat n'affecte pas l'exercice du droit de grève.

Article 7

En cas de perturbation du trafic, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service assuré, dans les conditions prévues par le plan d'information des usagers.

En cas de perturbation prévisible, l'information aux usagers doit être délivrée par l'entreprise de transport au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation.

L'entreprise de transport informe immédiatement l'autorité organisatrice de transport de toute perturbation ou risque de perturbation.

Article 8

Après chaque perturbation, l'entreprise de transport communique à l'autorité organisatrice de transport un bilan détaillé de l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information des usagers.

Elle établit également une évaluation annuelle des incidences financières de l'exécution de ces plans et dresse la liste des investissements nécessaires à l'amélioration de leur mise en œuvre. Cette évaluation est rendue publique.

Article 9

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers prévus à l'article 4, l'autorité organisatrice de transport impose à l'entreprise de transport, quand celle-ci

est directement responsable du défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transport aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par l'autorité organisatrice de transport.

L'autorité organisatrice de transport détermine par convention avec l'entreprise de transport les modalités pratiques de ce remboursement selon les catégories d'usagers.

L'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.

L'acte de remboursement est effectué par l'autorité ou l'entreprise qui lui a délivré l'abonnement ou le titre de transport dont il est le possesseur.

Lorsque des pénalités pour non-réalisation du plan de transport adapté sont par ailleurs prévues, l'autorité organisatrice de transport peut décider de les affecter au financement du remboursement des usagers.

Article 10

La rémunération d'un salarié participant à une grève, incluant le salaire et ses compléments directs et indirects à l'exclusion des suppléments pour charges de famille, est réduite en fonction de la durée non travaillée en raison de la participation à cette grève.

Article 11

Avant le 1^{er} octobre 2008, un rapport d'évaluation sur l'application de la présente loi est adressé par le Gouvernement au Parlement.

Ce rapport présente notamment le bilan :

- des accords-cadres et accords de branche signés ;
- des procédures de dialogue social mises en oeuvre et de leur impact au regard de l'objectif de prévention des conflits ;
- des actions de substitution du représentant de l'État éventuellement intervenues en application de l'article 4 ;
- des plans de transport adapté et des plans d'information des usagers élaborés par les entreprises de transport ;
- des accords collectifs de prévisibilité mis en place par ces entreprises ;
- du remboursement des titres de transport aux usagers, tel que prévu à l'article-8 9.

Article 12

Les autorités organisatrices de transport incorporent dans les conventions qu'elles concluent avec les entreprises de transport des critères sociaux et environnementaux de qualité de service.

Article 13

Un rapport adressé par le Gouvernement au Parlement avant le 1^{er} mars 2008 établit un état des lieux de l'évolution du dialogue social dans les transports publics de voyageurs autres que les transports terrestres réguliers et de l'impact de celle-ci sur l'amélioration de la continuité du

service public. Le rapport propose les mesures législatives nécessaires à la mise en oeuvre d'un dispositif de continuité dans les autres modes de transports publics de voyageurs.

Il fait le bilan de la prise en compte, dans la mise en oeuvre du dialogue social, de la spécificité insulaire, des dessertes côtières et de la continuité territoriale.

Délibéré en séance publique, à Paris, le 2 août 2007.

Le Président,
Signé : BERNARD ACCOYER

2- PLAN DE TRANSPORT ADAPTE (P.T.A.)

Principe retenu dans la définition du Plan de Transport Adapté en cas de grève :

- privilégier les axes structurants du réseau : lignes ZEN - 4 - 5 - 7 - 11 - 12.
- maintenir les principales lignes de proximité : lignes 1 - 6 - 9 - 10.

Les niveaux de service sont définis pour chaque ligne selon le % de salariés en grève.

En cas de travaux et autres événements

Pour les lignes concernées :

- le tracé est modifié (suppression de passage à certains arrêts) mais la fréquence peut être maintenue
- la fréquence est altérée : réduction proportionnelle au niveau de perturbation prévu en cas de grèves

En cas d'aléas climatiques :

Le niveau de perturbation attendu étant difficile à définir au préalable, l'exploitation est effectuée selon les autorisations préfectorales :

- Arrêté préfectoral interdisant de circuler : pas de service
- Absence d'arrêté préfectoral : l'exploitant définit si l'exploitation des services est possible ou impossible pour des raisons de sécurité.

Principe de fonctionnement en cas de perturbation de service :

L'exploitant informe la Métropole Aix Marseille Provence réseau Les Bus de l'Etang. du nombre de personnel en service et indique en conséquence le réseau réduit minimum pouvant être mis en place.

Niveau zéro : dans le cas où 100% du réseau est perturbé, aucun service ne pourra être effectué par l'exploitant.

2.1. Niveau de service 1 du PTA : à partir de 80 % de conducteurs présents

Les lignes régulières passent en service réduit (service du samedi : horaires adaptés avec les aléas de la semaine)

Les scolaires sont conservés ; le TAD passe en mode samedi

A- DEFINITION DES MOYENS

Autobus de l'Etang - Suma - Delta Cars - Autocars Sabardu
84 véhicules
- 5 standards
- 8 crealis
- 20 moyens
- 1 minibus
- 1 Chronopro
- 5 TAD
- 44 véhicules scolaires
123 conducteurs-receveurs

B- REPARTITION DES MOYENS

Lignes	Moyens	Nbre de conducteurs
1	2 GX 117	4
2	1 GX 117	2
3	2 standard	2
4	2 CITAROS	4
5	3 GX 117	6
6	2 GX 117	4
7	3 GX 117	6
8	1GX 117	2
9	1 GX 117	2
	1 minibus	2
10	2 GX 117	4
11	3 CITAROS	6
12	2 GX 117	4
14	1 GX 117	1
ZENIBUS	8 BHNS	16
TAD	5 Trafics	10
CHRONO PRO 1	1 minibus	2
Ligne D	1 GX 117	2
Circuits et doublages scolaires	44 véhicules	44
TOTAUX	84	123

Les tâches annexes (réserve, etc...) sont effectuées par le personnel de maîtrise et la Direction de l'Entreprise.

Méthode de calcul du pourcentage : pourcentage obtenu en fonction du nombre de personnel de conduite présent dans les entreprises au 31 12 2017.

2.2. Niveau de service 2 du PTA : entre 50 % et 79,9 % de conducteurs présents

- Sont conservées uniquement les lignes régulières principales en service réduit (samedi : horaires adaptés avec les aléas de la semaine) : ZEN 1 4 5 6 7 9 10 11 12 et ligne D.

A- DEFINITION DES MOYENS

Autobus de l'Etang - Suma - Delta Cars - Autocars Sabardu
30 véhicules
- 5 standards
- 8 crealis
- 16 moyens
- 1 minibus
- Aucun T.A.D.
- Aucun transport scolaire
60 conducteurs-receveurs

B- REPARTITION DES MOYENS

Lignes	Moyens	Nbre de conducteurs
1	2 GX 117	4
4	2 citaros	4
5	3 GX 117	6
6	2 GX117	4
7	3 GX 117	6
9	1 GX117	2
	1 minibus	2
10	2 GX 117	4
11	3 Citaros	6
12	2 GX 117	4
ZENIBUS	8 BHNS	16
Ligne D	1 GX 117	2
TOTAUX	30	60

Les tâches annexes (réserve, etc...) sont effectuées par le personnel de maîtrise et la Direction de l'Entreprise.

Méthode de calcul du pourcentage : pourcentage obtenu en fonction du nombre de personnel de conduite présent dans les entreprises au 31 12 2017.

2.3. Niveau de service 3 du PTA : entre 30 % et 49,9 % de conducteurs présents

Sont conservées uniquement les lignes régulières qui disposent normalement plus de 3 véhicules en semaine période scolaire.

A- DEFINITION DES MOYENS

Autobus de l'Etang - Suma - Delta Cars - Autocars Sabardu
15 véhicules
- 2 standards
- 6 crealis
- 7 moyens
- Aucun T.A.D.
- Aucun transport scolaire
29 conducteurs-receveurs

B- REPARTITION DES MOYENS

Lignes	Moyens	Nbre de conducteurs
1	1 GX 117	2
5	1 GX 117	2
6	1 GX117	2
7	1 GX 117	2
10	1 GX 117	2
11	2 Citaro	4
12	1 GX 117	2
ZENIBUS	6 BHNS	13
D	1 GX 117	2
TOTAUX	15	29

Les tâches annexes Réserve, etc...) sont effectuées par le personnel de maîtrise et la Direction de l'Entreprise.

Méthode de calcul du pourcentage : pourcentage obtenu en fonction du nombre de personnel de conduite présent dans les entreprises au 31 12 2017.

2. PLAN D'INFORMATION DES USAGERS (P.I.U.)

2.1. Obligations

- Informer les voyageurs au plus tard 24h avant le début de la perturbation
- Information gratuite, précise, fiable sur le service assuré

2.2 Nature des perturbations prévisibles ou imprévisibles ?

Il est important d'identifier et de distinguer les notions de perturbations prévisibles et imprévisibles. En effet le PIU s'applique aussi lors de perturbations imprévisibles mais dans ce cas, le délai préalable de 24h ne s'applique pas. Il convient alors d'informer dès que possible même si les conséquences concrètes ne sont pas encore connues.

Les engagements du réseau ne peuvent donc être les mêmes en terme de dispositif d'information selon si la perturbation est prévisible ou imprévisible.

Nature de la perturbation	Prévisible Délai préalable de 24 h	Imprévisible Pas de délai préalable
Grève	X	
Travaux ou autre événement	X	X
Aléas climatiques	X	X

2.3. Remboursement

Le remboursement total des usagers est à prévoir en cas de défaut d'exécution du PTA ou du PIU.

Procédure :

- Le client doit remplir une fiche de réclamation (uniquement pour les abonnés mensuels et annuels à l'exception des abonnés Pass Métropolitain que ce soit scolaire, mensuel integral ou permanent)
- Vérification en interne pour identifier si la réclamation est avérée ou non
- Dédommagement du client sous la forme de voyages offerts.
Le nombre de voyages offerts est apprécié en fonction de l'importance du préjudice subi par le client.
Les voyages sont chargés sur un Billet sans contact.

Les modalités de remboursement sont clairement précisées sur les documents d'information (fiches horaires et site internet).

2.4. L'information voyageur

Avec comme objectif d'informer rapidement et simplement, il est envisagé :

- De reprogrammer les fiches horaires de chaque ligne aux principaux arrêts pour chaque niveau de service. Sur ces fiches, seront précisées les modalités de remboursement.
- Ces fiches horaires temporaires seront mises à disposition de manière ciblée dans les véhicules : la fiche de la ligne ZENIBUS dans les bus de la ligne ZENIBUS.
- De créer une rubrique sur le site internet dédiée au service minimum expliquant les 3 niveaux de service et les modalités de remboursement.

Ainsi le dispositif d'information pourra se consacrer à l'information pure grâce aux supports suivants.

Support	Contenu	Distribution/ destinataires		
Affiche	Début et fin prévisible de la perturbation des services	Boutiques Principaux arrêts	X	
	Nature de la perturbation Niveau de service assuré si pertinent		X	X
Media	Communiqué de presse avec le début et fin prévisible de la perturbation des services, la nature de la perturbation et le niveau de service assuré si pertinent	La Provence Radio Maritima	X	
			X	X
Internet	Rubrique perturbation mise à jour au cours de la perturbation	Site du réseau Site le pilote	X	X
Autres	SMS	Abonnés du service	X	
	SAI	SAI bus et arrêts	X	X
	Accueil téléphonique Boutiques du réseau		X	X
	Mail aux mairies et services transport		X	

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	760 901	-	158 472	-	174 000	
Energie	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	
Consommation retenue (L/100 km)	41,09	39,19	48,62	14,26	14,26	11,12	
Coût du litre de gazole retenu	1,0822 €	1,0822 €	1,0822 €	1,0822 €	1,0822 €	1,0822 €	
Coût du carburant net de TIPP	433 292,58	322 729,95	-	19 077,53	- €	20 946,80	
pm. montant de la TIPP	- 20 019,06	- 14 910,83	-	- 881,42	- €	- 967,79	
Lubrifiants	14 616,33	7 609,01	-	871,60	- €	957,00	
Pneumatiques	18 514,01	21 305,22	-	1 901,67	- €	2 088,00	
Entretien des matériels							
pièces de rechange	93 134,30	77 561,13	-	4 421,91	- €	4 855,18	
main d'oeuvre	-	-	-	-	- €	-	
effectif ETC	-	-	-	-	- €	-	
salaires brut	82 799,69	64 737,94	-	-	- €	-	
charges sociales	41 452,24	32 368,97	-	-	- €	-	
- dont allègements bas salaires	-	-	-	-	- €	-	
charges fiscales	-	-	-	-	- €	-	
autres charges (dont tenue du personnel)	7 441,96	5 811,23	-	-	- €	-	
à déduire : indemnités journalières de SS	-	-	-	-	- €	-	
sous-traitance	186 504,34	155 122,26	-	8 843,82	- €	9 710,36	
total entretien	411 555,19	335 601,54	-	13 265,73	- €	14 565,54	
lavage	18 563,92	15 768,48	-	147,07	- €	161,48	
TOTAL /an	896 542 €	703 014 €	- €	35 263,59	- €	38 719 €	
soit un coût / Km	0,919 €	0,924 €		0,223 €		0,223 €	

9) Coût utilisé pour les frais kilométriques dans la grille de coût n°3 pour le réseau 4 en 2019

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	0,919 €	975 655	896 542 €	
Bus moyenne capacité	0,924 €	760 901	703 014 €	
Car ou bus scolaire	- €	0	- €	
Minibus 20 à 30 places	0,223 €	158 472	35 264 €	
Minibus 11 à 20 places	- €	0		
TOTAL		1 895 028	1 634 820 €	0,86 €

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

	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	760 901	-	158 472	-	174 000	
Energie	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	Gazole	
Consommation retenue (L/100 km)	41,09	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	426 159,80	322 729,95	-	19 077,53	- €	20 946,80	
pm. montant de la TIPP	- 19 689,51	- 14 910,83	-	- 881,42	- €	- 967,79	
Lubrifiants	14 375,72	7 609,01	-	871,60	- €	957,00	
Pneumatiques	18 209,24	21 305,22	-	1 901,67	- €	2 088,00	
Entretien des matériels							
pièces de rechange	94 925,80	79 793,11	-	4 421,91	- €	4 855,18	
main d'oeuvre	-	-	-	-	- €	-	
effectif ETC	-	-	-	-	- €	-	
salaires brut	80 096,06	64 737,94	-	-	- €	-	
charges sociales	40 769,86	32 368,97	-	-	- €	-	
- dont allègements bas salaires	-	-	-	-	- €	-	
charges fiscales	-	-	-	-	- €	-	
autres charges (dont tenue du personnel)	7 319,45	5 811,23	-	-	- €	-	
à déduire : indemnités journalières de SS	-	-	-	-	- €	-	
sous-traitance	193 273,52	159 586,21	-	8 843,82	- €	9 710,36	
total entretien	419 539,31	342 297,47	-	13 265,73	- €	14 565,54	
lavage	18 258,33	15 768,48	-	147,07	- €	161,48	
TOTAL /an	896 542 €	709 710 €	- €	35 263,59	- €	38 719 €	
soit un coût / Km	0,919 €	0,933 €		0,223 €		0,223 €	

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	0,919 €	975 655	896 542 €	
Bus moyenne capacité	0,933 €	760 901	709 710 €	
Car ou bus scolaire	- €	0	- €	
Minibus 20 à 30 places	0,223 €	158 472	35 264 €	
Minibus 11 à 20 places	- €	0	- €	
TOTAL		1 895 028	1 641 516 €	0,87 €

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

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	174 000	218 800	263 600	308 400	353 200
Nombre de kilomètres haut le pied					
Nombre de kilomètres techniques					
TOTAL kilomètres	174 000	218 800	263 600	308 400	353 200
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	225 813	270 613	315 413	360 213	405 013
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	15 524,88	15 524,88	15 524,88	15 524,88	18 570,48
Nombre d'heures de conduite en haut le pied					
Nombre d'heures productives / conducteur / an	15 524,88	15 524,88	15 524,88	15 524,88	18 570,48
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)	11,20	11,20	11,20	11,20	13,39
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	337 383	337 383	337 383	337 383	403 570
Coût de l'heure payée par conducteur	16,79	16,79	16,79	16,79	16,77
Coût de l'heure de conduite en ligne	21,7318	21,7318	21,7318	21,7318	21,7318
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	38 734	48 706	58 679	68 652	76 382
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	50 578	55 578	60 578	65 578	70 578
VII . MARGE ET ALEAS					
Marge	23 025	23 474	23 923	24 372	27 200
Aleas	15 810	16 119	16 427	16 736	18 677
TOTAL /an	806 333	822 063	837 794	853 524	952 534
Coût par déplacement	32,3	27,4	23,9	21,3	21,2

Estimation moyenne des déplacements:

Nombre déplacements estimatifs	15 000	29 000	32 500	37 500	42 500
--------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

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°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
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	18 412 035	18 411 055
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	1 431 540	1 447 699
- recettes non tarifaires											
- contribution AO	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	16 980 495	16 963 356
- versements hors contribution AO											
- recettes versements non forfaitisables											
Autres produits d'exploitation											
- production sctockée											
- 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	17 920 646	17 902 628
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	17 911 067	17 893 049
- 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	1 789 076	1 795 772
- 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	9 261 487	9 282 402
- 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	3 355 806
- 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	1 677 903
- 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	116 514	116 514
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
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 €	1 136 686 €
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 €	18 117 181 €	18 100 042 €

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3				Réseau n°4				
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
Service réalisé par le délégataire											
Lignes régulières											
Nombre de kilomètres en ligne	850 939	192 390	569 104	1 612 433	1 493 211	1 537 724	1 569 936	1 719 932	1 741 306	1 778 760	1 778 760
Nombre de kilomètres haut le pied	75 392	16 573	41 846	133 810	123 917	95 154	119 311	111 652	105 192	106 840	106 840
Nombre de kilomètres techniques	4 632	1 045	3 055	8 731	8 086	8 164	8 446	9 158	9 232	9 428	9 428
TOTAL kilomètres	930 963	210 007	614 005	1 754 975	1 625 213	1 641 042	1 697 693	1 840 742	1 855 731	1 895 028	1 895 028
Nombre de véhicules											
en ligne	30	27	26	26	25	25	26	28	30	30	30
réserve	4	4	5	5	5	5	5	6	7	7	7
TOTAL Véhicules	34	31	31	31	30	30	32	34	37	37	37
Services scolaires											
Nombre de kilomètres en ligne	22 422	-	12 468	34 890	28 975	32 593	31 939,05	6 114	4 076		
Nombre de kilomètres haut le pied	19 594	-	11 873	31 467	26 133	24 874	25 716	10 835	7 224		
Nombre de kilomètres techniques	210	-	122	332	276	287	288	85	56		
TOTAL kilomètres	42 226	-	24 462	66 688	55 384	57 755	57 943	17 034	11 356	-	-
Nombre de véhicules											
en ligne	5	5	5	5	4	4	5	1	-	-	-
réserve	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-
TOTAL Véhicules	6	6	6	6	5	5	6	1	-	-	-
TOTAL DÉLÉGATAIRE											
Nombre de kilomètres en ligne	873 361	192 390	581 572	1 647 323	1 522 187	1 570 317	1 601 875,13	1 726 046	1 745 382	1 778 760	1 778 760
Nombre de kilomètres haut le pied	94 986	16 573	53 718	165 277	150 049	120 028	145 027	122 487	112 415	106 840	106 840
Nombre de kilomètres techniques	4 842	1 045	3 176	9 063	8 361	8 452	8 735	9 243	9 289	9 428	9 428
TOTAL kilomètres	973 189	210 007	638 467	1 821 663	1 680 597	1 698 797	1 755 636	1 857 776	1 867 087	1 895 028	1 895 028
Nombre total de véhicules											
en ligne	35	32	31	31	29	29	31	29	30	30	30
réserve	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7
TOTAL Véhicules	40	37	37	37	35	35	37	35	37	37	37
Service sous traité par le délégataire											
Lignes régulières											
Nombre de kilomètres en ligne	491 900	191 105	522 850	1 205 856	1 630 296	1 644 738	1 720 869,91	1 575 261	1 557 662	1 470 640	1 470 640
Nombre de kilomètres haut le pied	44 803	16 222	37 497	98 522	133 201	143 773	215 509	138 192	137 940	138 610	138 610
Nombre de kilomètres techniques	2 684	1 037	2 802	6 522	8 817	8 943	9 681,89	8 567	8 478	8 046	8 046
TOTAL kilomètres	539 387	208 364	563 149	1 310 900	1 772 314	1 797 453	1 946 061	1 722 021	1 704 080	1 617 296	1 617 296
Nombre de véhicules											
en ligne	16,00	22,00	22,00	22,00	23,00	23,00	35,67	23,00	23,00	23,00	23,00
réserve	1,60	3,30	3,30	3,30	3,50	3,50	2,60	4,00	4,00	4,00	4,00
TOTAL Véhicules	17,60	25,30	25,30	25,30	26,50	26,50	38,27	27,00	27,00	27,00	27,00

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3				Réseau n°4				
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
Services scolaires											
Nombre de kilomètres en ligne	102 975	-	93 740	196 715	240 452	287 396	200 114,07	341 744	348 769	352 314	352 314
Nombre de kilomètres haut le pied	94 711	-	71 574	166 284	203 256	260 292	176 805,44	280 480	287 362	321 109	321 109
Nombre de kilomètres techniques	988	-	827	1 815	2 219	2 738	1 884,60	3 111	3 181	3 367	3 367
TOTAL kilomètres	198 674	-	166 140	364 815	445 927	550 426	378 804	625 335	639 311	676 790	676 790
Nombre de véhicules											
en ligne	16,90	23,00	23,00	23,00	26,00	38,00	27,67	41,30	42,30	42,30	42,30
réserve	1,60	2,30	2,30	2,30	2,50	3,70	2,77	4,00	4,00	4,00	4,00
TOTAL Véhicules	18,50	25,30	25,30	25,30	28,50	41,70	30,43	45,30	46,30	46,30	46,30
TOTAL SOUS TRAITANTS											
Nombre de kilomètres en ligne	594 876	191 105	616 590	1 402 571	1 870 748	1 932 134	1 920 983,98	1 917 005	1 906 431	1 822 953	1 822 953
Nombre de kilomètres haut le pied	139 514	16 222	109 070	264 807	336 456	404 065	392 314,32	418 672	425 301	459 719	459 719
Nombre de kilomètres techniques	3 672	1 037	3 628	8 337	11 036	11 681	11 566,49	11 678	11 659	11 413	11 413
TOTAL kilomètres	738 062	208 364	729 289	1 675 715	2 218 241	2 347 880	2 324 865	2 347 356	2 343 391	2 294 086	2 294 086
Nombre de véhicules											
en ligne	32,90	45,00	45,00	45,00	49,00	61,00	63,33	64,30	65,30	65,30	65,30
réserve	3,20	5,60	5,60	5,60	6,00	7,20	5,37	8,00	8,00	8,00	8,00
TOTAL Véhicules	36,10	50,60	50,60	50,60	55,00	68,20	68,70	72,30	73,30	73,30	73,30
ENSEMBLE DU RESEAU											
Nombre de kilomètres en ligne	1 468 237	383 495	1 198 162	3 049 894	3 392 935	3 502 451	3 522 859,10	3 643 051	3 651 813	3 601 713	3 601 713
Nombre de kilomètres haut le pied	234 500	32 795	162 789	430 084	486 505	524 093	537 340,99	541 159	537 717	566 559	566 559
Nombre de kilomètres techniques	8 514	2 081	6 805	17 400	19 397	20 133	20 301	20 921	20 948	20 841	20 841
TOTAL kilomètres	1 711 251	418 371	1 367 755	3 497 377	3 898 838	4 046 676	4 080 501	4 205 131	4 210 477	4 189 114	4 189 114
Nombre de véhicules											
en ligne	67,90	77,00	76,00	76,00	78,00	90,00	94,50	93,30	95,30	95,30	95,30
réserve	8,20	10,60	11,60	11,60	12,00	13,20	11,53	14,00	15,00	15,00	15,00
TOTAL Véhicules	76,10	87,60	87,60	87,60	90,00	103,20	105,87	107,30	110,30	110,30	110,30
Decomposition des HEURES DE CONDUCTEURS											
Nombre d'heures de conduite en ligne	35 196	7 303	22 758	65 257	65 793	64 212	67 587	75 914	76 595	76 796	76 796
Nombre d'heures de conduite en haut le pied	2 347	401	1 385	4 132	2 998	3 626	4 484	3 856	3 644	3 498	3 498
Nombre d'heures productives / conducteur / an	502	158	348	1 008	1 002	1 020	1 033	1 036	1 029	1 008	1 008
Nombre annuel d'heures de battement	143	58	89	289	296	270	255	249	249	249	249
Nombre annuel d'heures de de prises et fin de service	41	13	21	75	75,22	83	85	88	88	88	88
Nombre d'heures improductives/conducteur/an	224	75	149	447	447	447	447	447	447	447	447
TOTAL HEURES PAYEES /AN / CONDUCTEUR ETC	910	303	607	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3				Réseau n°4				
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
Nombre de conducteurs (ETC)	74,83	48,76	69,30	69,30	68,66	66,50	69,79	77,00	77,99	79,68	79,68
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION											
Détail du coût du poste conducteur/an											
salaire brut mensuel	2 321	2 321	2 321	2 321	2 330	2 341	2 349	2 365	2 376	2 382	2 390
charges sociales	1 067	1 067	1 067	1 067	1 071	1 076	1 080	1 087	1 093	1 096	1 099
- dont allègements bas salaires											
charges fiscales	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
autres charges (dont tenue du personnel)	149	149	149	149	149	149	150	150	150	150	151
à déduire : indemnités journalières de SS											
TOTAL coût du poste conducteur/an	42 654	42 654	42 654	42 654	42 824	43 010,14	43 162,71	43 442,42	43 641,61	43 760,27	43 904,37
COUT GLOBAL CONDUITE / AN	1 595 810	346 656	985 286	2 927 752	2 940 315	2 860 094	3 012 321	3 345 219	3 403 725	3 486 632	3 498 113
Coût de l'heure payée par conducteur	23,44	23,44	23,44		23,53	23,63	23,72	23,87	23,98	24,04	24,12
Coût de l'heure de conduite en ligne	45,34	47,47	43,29	44,87	44,69	44,54	44,57	44,07	44,44	45,40	45,55
Coût de conduite / Km	1,64	1,65	1,54	1,61	1,75	1,68	1,72	1,80	1,82	1,84	1,85
ancienneté moyenne du personnel (en années)	12	12	12	12	13	14	15	16	17	18	18
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)	14,36%	14,36%	14,36%	14,36%	14,88%	15,45%	15,92%	16,78%	17,39%	17,75%	18,19%
Détail du coût du poste contrôleur/an											
salaire brut mensuel	2 492	2 492	2 492	2 492	2 492	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	1 226	1 226	1 226	1 226	1 226
- dont allègements bas salaires											
charges fiscales	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
autres charges (dont tenue du personnel)	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850
à déduire : indemnités journalières de SS											
TOTAL coût du poste contrôleur / an	49 453	49 453	49 453	49 453	49 453	49 453	49 453	49 453	49 453	49 453	49 453
COUT GLOBAL CONTROLE / AN	197 813	65 938	131 875	395 626	395 626	395 626	395 626	395 626	395 626	395 626	395 626
Nombre de contrôleurs (ETC)	4,00	1,33	2,67	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
COUT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN	1 793 623	412 594	1 117 162	3 323 378	3 335 941	3 255 720	3 407 947	3 740 845	3 799 351	3 882 258	3 893 738

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3				Réseau n°4				
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
III INVESTISSEMENTS											
III-1 Matériel roulant											
Matériel roulant	3 124 856	-	1 546 590	4 671 446	-	-	5 215 337	-	-	-	-
Vidéosurveillance											
Coût total investissement	3 124 856	-	1 546 590	4 671 446	-	-	5 215 337	-	-	-	-
Amortissements	308 069	107 690	270 058	685 818	757 208	657 652	947 172,23	1 110 169	1 124 344	971 078	914 870
frais financiers	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impact Publicité sur Véhicules BHNS							6 000	18 000	18 000	18 000	18 000
Total coût annuel de détention	308 069	107 690	270 058	685 818	757 208	657 652	953 172	1 128 169	1 142 344	989 078	932 870
III-2 Autres investissements											
véhicules de service	56 000			56 000	-	-	-	-	-	-	-
Informatique	32 434			32 434	500	500	36 557	2 500	500	1 800	500
meublier matériel de bureau	27 952			27 952	-	-	-	-	-	-	-
Outillage	202 568			202 568	-	-	-	-	-	-	-
Total des autres investissements	318 954			318 954	500	500	36 557	2 500	500	1 800	500
Amortissements	21 066	7 022	14 044	42 132	42 132	42 132	43 782	47 083	47 083	47 083	47 083
frais financiers	4 455	1 485	2 970	8 911	8 911	8 911	9 134	9 579	9 579	9 579	9 579
Total coût annuel de détention	25 521	8 507	17 014	51 043	51 043	51 043	52 916	56 663	56 663	56 663	56 663
TOTAL /an coût de détention des matériels	333 591	116 198	287 072	736 861	808 250	708 695	1 006 088	1 184 832	1 199 007	1 045 740	989 533
IV. RENOVATION DES AUTOBUS											
Nombre de bus rénovés	6			6							
Coût annuel des rénovation	27 350	9 117	18 233	54 700	54 700	54 700	-				
V. ASSURANCE DES VEHICULES											
Assurance du matériel roulant bus	36 000	11 100	22 200	69 300	63 000	63 000	70 650	63 000	66 600	66 600	66 600
Assurances											
TOTAL ASSURANCES VEHICULES	36 000	11 100	22 200	69 300	63 000	63 000	70 650	63 000	66 600	66 600	66 600
VI. FRAIS KILOMETRIQUES											
Effectif personnel atelier ETC	3,30	1,10	2,20	6,60	6,60	6,60	6,60	6,60	6,60	6,60	6,60
Coût pondéré/ Km (grille coût de roulage)	0,9910	0,9764	0,9793		0,9196	0,9363	0,8749	0,8749	0,8870	0,8627	0,8662
TOTAL /an	964 416	205 052	625 266	1 794 734	1 545 463	1 590 607	1 528 075,34	1 625 445	1 656 153	1 634 820	1 641 516
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING					1 545 463	1 590 607	1 528 075,34	1 625 063	1 656 182	1 634 820	1 641 516
Conception, édition, diffusion,....	121 000	-	-	121 000	68 500	126 500	125 467	74 400	125 900	99 400	76 900
Campagnes d'information et de promotion	134 850	-	-	134 850	99 850	89 350	93 183	94 850	86 850	92 350	92 850
Campagnes de lancement du BHNS	5 500	-	-	5 500	6 000	7 000	16 333	-	-	-	-
Budget marketing année 2016				-				10 467	10 467		
Enquête OD	-	-	-	-	60 000	-	-	-	60 000	-	-
enquête satisfaction	-	-	-	-	25 000	-	-	25 000	-	-	25 000
enquête fraude				-							
autres enquêtes	114 550	-	-	114 550	106 650	113 650	111 983	116 100	108 650	115 650	108 650
TOTAL /an	375 900			375 900	366 000	336 500	346 967	320 817	391 867	307 400	303 400

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3					Réseau n°4			
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3				Réseau n°4				
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
VIII. GESTION DE LA BILLETTIQUE, du SAE - SAI et de la VIDEOSURVEILLANCE											
VIII- 1 La billetterie											
Fonctionnement											
Effectif personnel ETC	0,90	0,15	0,30	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
salaires	14 587	4 862	9 725	29 175	29 175	29 175	29 175	29 175	29 175	29 175	29 175
charges sociales	7 294	2 431	4 862	14 587	14 587	14 587	14 587	14 587	14 587	14 587	14 587
autres charges	2 925	975	1 950	5 850	5 850	5 850	5 850	5 850	5 850	5 850	5 850
Consommables	4 083	583	2 333	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000
Sous traitance											
Total Billetterie	28 890	8 852	18 871	56 612	56 612	56 612	56 612	56 612	56 612	56 612	56 612
VIII- 2 SAE - SAI											
Effectif personnel ETC	-	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3
salaires	-	-	-	-	-	-	33 805	101 416	101 416	101 416	101 416
charges sociales	-	-	-	-	-	-	16 903	50 708	50 708	50 708	50 708
autres charges	-	-	-	-	-	-	4 000	12 000	12 000	12 000	12 000
interface NEPTUNE						21 337	-				
Matériel TPE supplémentaire - avenant 5								940	940	940	940
Matériel SAEIV supplémentaire - avenant 5								4 850	8 083	8 083	8 083
Sous traitance											
Total SAE - SAI	-	-	-	-	-	21 337	54 708	169 914	173 147	173 147	173 147
VIII- 3 Vidéosurveillance											
Effectifs personnel ETC											
salaires											
charges sociales											
autres charges											
Consommables											
Sous traitance											
Total Vidéosurveillance	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL billetterie, SAE-SAI et vidéosurveillance /an	28 890	8 852	18 871	56 612	56 612	77 950	111 320	226 527	229 760	229 760	229 760
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL											
IX-1 Gare routière de Vitrolles											
Frais de personnel											
Nombre d'hôtesse	2,50	0,83	1,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
salaires d'une hôtesse	21 383	21 383	21 383	21 383	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	8 553	8 553	8 553	8 553
autres charges											
Total frais de personnel	74 841	24 947	49 894	149 682	149 682	149 682	149 682	149 682	149 682	149 682	149 682
frais de gestion	13 597	1 286	2 571	17 454	7 714	7 714	7 714	7 714	7 714	7 714	7 714
autres frais	4 250	1 417	2 833	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500
TOTAL /an	92 688	27 649	55 299	175 636	165 896	165 896	165 896	165 896	165 896	165 896	165 896

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE											
IX.2 Gare routière de Marignane Parc Camoin											
frais de personnel											
Nombre d'hôtesse	1,00	0,33	0,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
salaires d'une hôtesse	21 383	21 383	21 383	21 383	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	8 553	8 553	8 553	8 553
autres charges											
total frais de personnel	29 936	9 979	19 958	59 873	59 873	59 873	59 873	59 873	59 873	59 873	59 873
frais de gestion											
autres frais	4 250	1 417	2 833	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500	8 500
TOTAL /an	34 186	11 395	22 791	68 373	68 373	68 373	68 373	68 373	68 373	68 373	68 373
TOTAL /an	126 874	39 045	78 090	244 009	234 269	234 269	234 269	234 269	234 269	234 269	234 269
X. ENTRETIEN DES BLOCS SANITAIRES											
effectif (etc)											
frais matériels											
main d'oeuvre											
prestation externe	10 265	3 422	6 843	20 530	20 530	20 530	23 267	28 741	28 741	28 741	28 741
TOTAL /an	10 265	3 422	6 843	20 530	20 530	20 530	23 267	28 741	28 741	28 741	28 741
XI. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES											
Lignes régulières	1 452 265	898 661	1 727 326	4 078 251	5 317 464	5 320 045	5 389 331,26	5 553 739	5 610 284	5 592 418	5 608 711
Circuits scolaires	647 785	97 662	564 528	1 309 976	1 623 615	2 224 043	2 256 067,10	2 321 739	2 345 377	2 337 908	2 344 720
TOTAL /an	2 100 050	996 323	2 291 854	5 388 228	6 941 079	7 544 088	7 645 398	7 875 477	7 955 661	7 930 326	7 953 430
soit un coût / Km	2,85	4,78	3,14	3,22	3,13	3,21	3,29	3,36	3,39	3,46	3,47

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE											
XII. FRAIS GENERAUX											
1. Rémunérations personnel											
Direction											
effectif ETC	0,85	0,28	0,57	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70
salaires	59 438	19 813	39 625	118 875,30	118 875	118 875	118 875	118 875	118 875	118 875	118 875
charges sociales	29 719	9 906	19 813	59 437,65	59 438	59 438	59 438	59 438	59 438	59 438	59 438
total encadrement	89 156	29 719	59 438	178 313	178 313	178 313	178 313	178 313	178 313	178 313	178 313
Encadrement											
effectif ETC (méthode, marketing)	1,40	0,47	0,93	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80
salaires	63 627	21 209	42 418	127 253	127 253	127 253	127 253	127 253	127 253	127 253	127 253
charges sociales	31 813	10 604	21 209	63 627	63 627	63 627	63 627	63 627	63 627	63 627	63 627
total maîtrise	95 440	31 813	63 627	190 880	190 880	190 880	190 880	190 880	190 880	190 880	190 880
Autres personnels											
effectif (secrétariat, compta, méthodes, marketing)	4,80	1,60	3,20	9,60	9,60	9,60	9	7,44	7,44	7,44	7,44
salaires	144 699	48 233	96 466	289 399	289 399	289 399	268 596	226 991	226 991	226 991	226 991
charges sociales	72 350	24 117	48 233	144 699	144 699	144 699	134 298	113 496	113 496	113 496	113 496
total autres personnels	217 049	72 350	144 699	434 098	434 098	434 098	402 894	340 487	340 487	340 487	340 487
TOTAL personnel / an	401 645	133 882	267 764	803 291	803 291	803 291	772 087	709 680	709 680	709 680	709 680
autres frais											
autres taxes	26 805	8 120	25 413	60 338	52 967	52 834	57 632	52 887	52 856	52 249	52 334
taxe sur les salaires	103 510	32 547	78 109	214 165	249 289	251 431	258 942	273 762	273 048	268 769	267 676
Contribution Economique territoriale	53 031	16 674	40 017	109 722	118 304	116 863	119 648	125 455	125 454	122 152	122 165
Formation				-							
dont prises en charge				-							
assurance dépôt	3 600	1 200	2 400	7 200	7 200	7 200	7 200	7 200	7 200	7 200	7 200
assistance technique (siège ou externe)	332 657	94 356	234 984	661 997	702 863	698 661	712 245,52	742 376	753 951	734 394	737 097
Frais divers											
commissions dépositaires	3 750	1 250	2 500	7 500	7 613	7 691	7 837	8 453	8 596	8 667	8 738
transport de fonds	2 750	917	1 833	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500
voyages et déplacements				-							
Missions réceptions	1 000	333	667	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
autres											
fournitures	7 500	2 500	5 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
eau, gaz, électricité	19 570	6 523	13 047	39 141	39 141	39 141	39 141	39 141	39 141	39 141	39 141
véhicules de service	45 352	15 117	32 482	92 952	96 204	96 204	91 508	82 115	82 115	82 115	82 115
honoraires	21 600	6 000	12 000	39 600	36 000	36 000	37 200	36 000	36 000	39 600	39 600
gardiennage	6 250	2 083	4 167	12 500	12 500	12 500	12 500	12 500	12 500	12 500	12 500

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3					Réseau n°4			
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
contrats maintenance locaux											
nettoyage et entretien des locaux	15 250	5 083	10 167	30 500	30 500	30 500	30 500	30 500	30 500	30 500	30 500
frais postaux et télécom.	17 750	5 917	11 833	35 500	35 500	35 500	35 500	35 500	35 500	35 500	35 500
fournitures de bureau	9 000	3 000	6 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000
informatique, bureautique	52 450	16 583	33 167	102 200	101 100	101 600	101 800	101 600	101 600	101 600	101 600
OPTYCALL-CHRONOPRO Frais de fonctionnement							4 337	13 010	13 010	13 010	13 010
OPTYCALL-CHRONOPRO Frais de fonctionnement - AVT 4							45	268	268	268	268
OPTYCALL-Module de réservation							532	1 064	1 064	1 064	1 064
OPTYCALL-CHRONOPRO montage/démontage 2GX=>2Minibus							870				
TPE véhicules BHNS cout mise en service							2 908				
TPE véhicules BHNS Frais de fonctionnement							760	2 281	2 281	2 281	2 281
OPTYCALL - module spéifique									2 594	3 383	3 383
documentation	750	250	500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 1				-	35 643	35 983	36 659	38 265	38 288	38 699	38 903
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 2						197					
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 3							960	- 26 525	- 26 743	- 26 272	- 26 430
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 4							743,41	734	620	1 060	1 014
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 5								3 069	3 069	3 069	3 069
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 6								-	4 187	12 562	12 562
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 7											
frais généraux minorés - 50% - AVENANT 8										4 111	3 149
autres	122 719	60 787	67 108	250 614	158 985	163 388	175 227	204 763	210 752	221 431	221 523
TOTAL Autres frais	845 292	279 242	581 394	1 705 929	1 725 808	1 727 691	1 776 696	1 826 418	1 863 414	1 851 053	1 851 962
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	1 246 938	413 124	849 158	2 509 220	2 529 099	2 530 982	2 548 783	2 536 097	2 573 094	2 560 732	2 561 641
XIII. MARGE ET ALEAS											
Marge	126 246	38 936	97 187	262 369	290 547	288 826	312 002,62	306 706	310 812	310 591	310 027
Aleas	34 705	11 043	25 310	71 059	92 643	108 917	129 464	146 838	164 939	180 797	198 399
TOTAL	160 952	49 979	122 497	333 428	383 190	397 743	441 467	453 545	475 752	491 389	508 427

Note de l'Etat	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3				Réseau n°4				
	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	2 016	2 017	2 018	2 019	2 020
RECAPITULATION COÛT TOTAL											
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	1 793 623	412 594	1 117 162	3 323 378	3 335 941	3 255 720	3 407 947	3 740 845	3 799 351	3 882 258	3 893 738
III. INVESTISSEMENTS	333 591	116 198	287 072	736 861	808 250	708 695	1 006 088	1 184 832	1 199 007	1 045 740	989 533
IV. RENOVATION DES AUTOBUS	27 350	9 117	18 233	54 700	54 700	54 700	-	-	-	-	-
V. ASSURANCE DES VEHICULES	36 000	11 100	22 200	69 300	63 000	63 000	70 650	63 000	66 600	66 600	66 600
VI. FRAIS KILOMETRIQUES	964 416	205 052	625 266	1 794 734	1 545 463	1 590 607	1 528 075	1 625 445	1 656 153	1 634 820	1 641 516
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING	375 900	-	-	375 900	366 000	336 500	346 967	320 817	391 867	307 400	303 400
VIII. GESTION DE LA BILLETTE, du SAE - SAI et de la VIDEOSURVEILLANCE	28 890	8 852	18 871	56 612	56 612	77 950	111 320	226 527	229 760	229 760	229 760

le de l'égalité de 2019

GRILLE N°3 - DECOMPOSITION DES COUTS D'EXPLOITATION

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

	Réseau n°1	Réseau n°2	Réseau n°3					Réseau n°4			
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Janvier - juillet 2013	Juillet et août	Septembre à décembre	Total 2013	2 014	2 015	Total 2016	2 017	2 018	2 019	2 020
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL	126 874	39 045	78 090	244 009	234 269	234 269	234 269	234 269	234 269	234 269	234 269
X. ENTRETIEN DES BLOCS SANITAIRES	10 265	3 422	6 843	20 530	20 530	20 530	23 267	28 741	28 741	28 741	28 741
XI. CÔUT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES	2 100 050	996 323	2 291 854	5 388 228	6 941 079	7 544 088	7 645 398	7 875 477	7 955 661	7 930 326	7 953 430
XII. FRAIS GENERAUX	1 246 938	413 124	849 158	2 509 220	2 529 099	2 530 982	2 548 783	2 536 097	2 559 531	2 560 732	2 561 641
XIII. MARGE ET ALEAS	160 952	49 979	122 497	333 428	383 190	397 743	441 467	453 545	475 752	491 389	508 427
TOTAL COUTS	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	18 412 035	18 411 055
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)	4,210	5,413	3,975	4,262	4,191	4,155	4,255	4,349	4,417	4,395	4,395
Coût kilométrique de frais généraux à 50%	0,364	0,494	0,310	0,359	0,324	0,313	0,312	0,302	0,304	0,306	0,306