



CONVENTION TRIPARTITE MAMP / RDT13 / KPA

La présente convention est conclue entre les parties :

La Métropole Aix-Marseille Provence

Ci-après dénommée "La Métropole Aix-Marseille Provence ", représentée par sa Présidente, dûment habilitée, Madame Martine VASSAL agissant en application de la délibération du

La Régie Départementale des Transports des bouches du Rhône

La Régie Départementale des Transports des bouches du Rhône (ci-après RDT13), Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial, dont le siège social est situé 6 rue Ernest Prados, CS 70374, 13097 AIX EN PROVENCE Cedex 2,

Représentée par son Directeur Général, Monsieur Paul SILLOU, dûment habilité aux fins des présentes par délibération du

Et

KEOLIS PAYS D'AIX

KEOLIS PAYS D'AIX (ci-après KPA), SARL au capital de 10 010 060 €, dont le siège social est situé 100 rue Richard Trevithick 13290 Aix-en-Provence, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix en Provence, sous le numéro 533 545 794,

Représentée par le Directeur Opérationnel Keolis Pays d'Aix, Monsieur Vincent Nicolau-Guillaumet, dûment habilité aux fins des présentes,

Sommaire

Article 1 – Objet de la Convention	3
Article 2 – Répartition des missions entre la RDT13 et Keolis Pays d'Aix	4
2.1 – Mission « prise de service conduite et matériel roulant »	5
2.2 – Alimentation électrique.....	5
2.3 – Régulation.....	5
2.4 – Maintenance des équipements	6
2.4.1 – <i>Supervision et entretien des équipements embarqués</i>	6
2.4.2 – <i>Entretien mobilier urbain dans les stations (hors abribus publicitaires)</i>	8
2.4.3 – <i>Chargement / déchargement / maintenance DAT</i>	8
2.4.4 – <i>Exploitation et entretien du local conducteurs de St-Mitre</i>	8
2.4.5 – <i>Local voyageurs & conducteurs du Krypton</i>	9
2.5 – Informations voyageurs	10
2.5.1 – <i>Conception IV fixe : affichage aux points d'arrêt</i>	10
2.5.2 – <i>Gestion de l'interphonie des DAT</i>	10
2.5.3 – <i>Installation et entretien de l'IV fixe en station</i>	10
2.5.4 – <i>Entretien et maintenance niveau 1 des BIV en station</i>	10
2.5.5 – <i>Entretien et maintenance des écrans embarqués</i>	10
2.5.6 – <i>Gestion IV en temps réel : BIV et écrans embarqués</i>	11
2.5.7 – <i>Installation et entretien IV fixe dans les bus</i>	11
2.5.8 – <i>Gestion IV en cas de perturbation prévisible</i>	11
2.6 – Fraude / Sécurité	12
2.6.1 – <i>Sécurité intervention conducteurs /clients</i>	12
2.6.2 – <i>Contrôle des titres, verbalisation des usagers</i>	12
2.6.3 – <i>Verbalisation et vidéo verbalisation des véhicules gênant la progression du BHNS</i>	13
2.7 – Suivi de l'exploitation	13
2.7.1 – <i>Expression des besoins (remontées terrain)</i>	13
2.7.2 – <i>Evolution de l'offre (méthodes : graphicaage / habillage)</i>	13
2.7.3 – <i>Gestion des réclamations</i>	14
2.7.4 – <i>Gestion des objets trouvés</i>	15
2.7.5 – <i>Enquêtes, sondages</i>	15
2.7.6 – <i>Reporting périodique</i>	16
2.8 – Plan de Transport Adapté et Spécifique	16
2.8.1 – <i>Plan de Transport Adapté</i>	16
2.8.2 – <i>Plan de Transport Adapté Spécifique</i>	17

Article 1 – Objet de la Convention

La présente convention vise à définir les rôles, obligations et responsabilités entre d'une part l'Autorité concédante, le concessionnaire exploitant Keolis Pays d'Aix de la délégation de Service Public « Aix en Bus » et l'opérateur interne RDT13 exploitant le BHNS L'Aixpress, cela pour chacune des parties dans l'exécution de la prestation d'exploitation de l'Aixpress, à compter **du 2 septembre 2019**.

Le contexte particulier est lié à l'exploitation du réseau Aix-en-Bus par deux opérateurs :

- La RDT13 qui exploite L'Aixpress, ligne structurante de type Bus à Haut Niveau de Service, en tant qu'opérateur interne de la Métropole Aix-Marseille Provence par le biais du Contrat d'Obligations de Service Public qui les lie
- Keolis Pays d'Aix qui exploite toutes les autres lignes du réseau Aix-en-Bus, en tant que concessionnaire de la Métropole Aix-Marseille Provence par le biais de la Délégation de Service Public conclue **le 4 novembre 2019** qui les lie.

Cette co-exploitation, inédite sur le territoire, nécessite la mise en place de procédures clarifiant la répartition des activités et visant à l'amélioration continue, sous l'autorité de la Métropole Aix-Marseille Provence.

Article 2 – Répartition des missions entre la RDT13 et Keolis Pays d'Aix

Le modèle de répartition des missions affectées à chaque opérateur de transport est précisé dans le résumé ci-dessous présenté par la Métropole Aix Marseille Provence :

Mission	Tâche	Attribution
Prise de service conduite et matériel roulant	affectation du matériel / plan de parc prise de service conducteur ouverture session conducteur contrôle départ des bus	Opérateur Interne
Alimentation électrique	supervision alimentation électrique du matériel roulant et des installations d'avitaillement interventions sur l'alimentation électrique du matériel roulant et des installations d'avitaillement	Opérateur Interne
Régulation	régulation quotidienne des lignes	Opérateur Interne en mode nominal / Concessionnaire en mode dégradé
	intervention technique dépannage du matériel roulant sur ligne	Opérateur Interne
Maintenance des équipements	supervision et entretien des équipements embarqués (SAE, billettique, girouettes...)	Opérateur Interne
	entretien mobilier urbain dans les stations (hors abribus publicitaires) Chargement / déchargement DAT (DAT= distributeur automatique de titres) (bobineaux, tickets CB...) Maintenance niveau 1 des DAT en station exploitation et entretien du local conducteur au terminus St-Mitre	Concessionnaire
Information voyageur (IV)	conception IV fixe : affichage aux points d'arrêt	Concessionnaire
	gestion de l'interphonie des DAT	
	installation et entretien IV fixe en station	
	entretien et maintenance niveau 1 des BIV en station	Opérateur Interne
	entretien et maintenance écrans embarqués	
	gestion IV en temps réel : BIV + info embarquée	
	installation et entretien IV fixe dans les bus	
Fraude / sécurité	gestion IV en cas de perturbation prévisible : BIV + info embarquée	Concessionnaire pour la conception / Concessionnaire pour l'exécution
	sécurité intervention conducteurs/clients	Opérateur interne
	Contrôle des titres, verbalisation des usagers	Concessionnaire en mode nominal / Opérateur Interne en cas d'intervention de sécurité
Suivi de l'exploitation	Verbalisation et Vidéo-verbalisation des véhicules gênant la progression du BHNS	Opérateur Interne
	Expression des besoins (remontées de terrain)	Opérateur Interne
	évolution de l'offre (méthodes : graphicage / habillage)	Opérateur Interne / Concessionnaire pour la prise en compte globale du réseau
	gestion des réclamations	Concessionnaire (alimenté par l'opérateur interne)
	Gestion des objets trouvés	Opérateur interne pour la récupération / concessionnaire pour le contact client
	enquêtes, sondage	Concessionnaire
	Reporting périodique	Concessionnaire (alimenté par l'opérateur interne)

Chaque mission est décrite afin d'en préciser la répartition des actions à mettre en œuvre.

2.1 – Mission « prise de service conduite et matériel roulant »

Cette mission consiste en l'organisation, la mise en place et le contrôle quotidiens de l'affectation des conducteurs et des véhicules. Elle relève intégralement de la compétence de la RDT13 opérateur interne, que ce soit pour la planification des affectations (dépôt RDT13 d'Aix), pour le contrôle physique des prises de service (dépôt RDT13 d'Aix), ou pour le contrôle à distance des premiers départs des terminus (régulateur RDT13 au PCC).

Il n'y a pas d'interaction avec KPA.

Activité	Compétence	Interaction RDT13/KPA	Procédure
Affectation du matériel / plan de parc	RDT13	Non	
Prises de service conducteurs	RDT13	Non	
Ouvertures de session conducteurs	RDT13	Non	
Contrôle du départ des bus	RDT13	Non	

Il est convenu que l'affectation (véhicules / services agents) soit communiquée au régulateur RDT13 du PCC à J-1 en semaine ou jour férié et pour le week-end le vendredi précédent.

2.2 – Alimentation électrique

Cette mission, relative à la supervision de l'alimentation électrique des bus et des installations fixes de recharge, relève intégralement de la compétence de la RDT13.

Il n'y a pas d'interaction avec KPA.

Activité	Compétence	Interaction RDT13/KPA	Procédure
Supervision de l'alimentation électrique du matériel roulant et des installations de rechargement	RDT13	Non	
Interventions sur l'alimentation électrique du matériel roulant et des installations de rechargement	RDT13	Non	

2.3 – Régulation

La mission de régulation quotidienne de la ligne BHNS est évolutive en fonction du fonctionnement du réseau :

- Fonctionnement nominal : opérateur interne (RDT13)
- Fonctionnement en mode dégradé : concessionnaire KPA

Les autres lignes du réseau sont traitées en régulation exclusivement par le concessionnaire.

Définition mode nominal / mode dégradé :

Le mode nominal correspond à un mode de fonctionnement prévu, même si le fonctionnement n'est pas le mode habituel

Le mode dégradé correspond à un état différent de celui prévu initialement

Des exemples permettent de préciser la notion de mode nominal / mode dégradé. Ceux-ci seront complétés au fur et à mesure de l'expérience acquise.

Mode nominal	Mode dégradé
Aléa prévu et organisé en amont quelle que soit la cause de cette déviation (manifestation, travaux)	Déviations non organisées au préalable, qui demande à être traitée en temps réel par les régulateurs au niveau du PCC et qui impacte directement les autres lignes du réseau
Indisponibilité totale ou partielle d'un véhicule	Traitement de problème de sécurité qui impacte directement les autres lignes du réseau
Indisponibilité d'un conducteur	

Afin de limiter les impacts d'un fonctionnement en mode dégradé, il est convenu entre les parties de mettre en place des réunions régulières à minima mensuelles visant à :

- Recenser les différents aléas d'exploitation
- Mettre à jour les procédures de traitement de ces aléas
- Faire un REX de ces événements pour améliorer les procédures de traitement

Il est convenu d'une obligation réciproque d'informations sur les aléas d'exploitation rencontrés et conséquences de ceux-ci. La gestion de ces aléas sera consignée dans un cahier de procédures partagées et validées par les 2 exploitants (RDT13 et KPA)

La régulation relative à une intervention technique pour dépannage du matériel roulant sur la ligne est traitée par l'opérateur interne. Quel que soit le dépannage, la RDT13 met en place une procédure adaptée pour limiter les conséquences de cette intervention. Cet acte de régulation est bien intégré au mode nominal compte tenu de la prévisibilité de cette situation.

2.4 – Maintenance des équipements

Cette mission est répartie en plusieurs activités :

2.4.1 – Supervision et entretien des équipements embarqués

Les équipements embarqués relèvent de trois catégories :

- les équipements embarqués appartenant à RDT13 : girouette, vidéosurveillance, antennes SLT, radiotéléphonie, écrans IV, cellules compteuses...). L'entretien et la maintenance de ces équipements relèvent intégralement de la compétence de la RDT13.
- les équipements appartenant à la Métropole : SAEIV et billettique (hors open paiement). Un programme d'entretien et de maintenance spécifique doit être conduit. Les maintenances de niveau 1 et 2 seront assurées par la RDT13, les maintenances de niveau supérieur seront assurées par les services dédiés de la Métropole Aix-Marseille Provence.

A noter : Les services dédiés de la Métropole (DAISIT ou par délégation Econocom) doivent informer en amont avec un délai 48h à 7 jours suivant la prévisibilité ou l'importance de l'événement le délégataire et l'exploitant des mises à jour système, d'éventuelles coupures pour maintenance et de toutes sources de pannes dont ils auraient connaissance (serveur, etc....)

- la radiotéléphonie appartenant au concessionnaire et ces matériels étant confiés à la RDT13, l'entretien et maintenance de cet équipement relèvent entièrement de la compétence de la RDT13.

Concernant les girouettes, les écrans IV, la billettique, les annonces sonores et l'open paiement, qui sont des équipements impactant la qualité de service et/ou les recettes perçues sur la ligne, la RDT13 s'engage à informer KPA par mail ou via le PCC de tout dysfonctionnement dans l'heure, ainsi que du retour à la normale.

Le délégataire et l'opérateur doivent tenir à jour un journal des événements dont ils ont connaissance, dans le but d'en tracer : l'origine, la nature, les interventions effectuées, le moyen et la date de résolution.

En cas de dysfonctionnement récurrent, RDT13 et KPA s'engagent à rédiger ensemble une procédure de détection et résolution de problème.

A noter la particularité liée aux valideurs « OpenPayment » :

Cet équipement est propriété de KPA. Une fois la période de garantie d'installation passée (société SVTSud), le partage de responsabilité proposé est le suivant :

Rappel : comme tout système embarqué, l'OpenPayment appartient au véhicule, il est inclus dans l'assurance du véhicule pour couverture en cas de sinistre ou accident clientèle.

A ce titre, le propriétaire du véhicule assure l'alimentation et la protection électrique jusqu'au support du valideur Yoneo : alimentation 12 volts

Pour des questions de réactivité et afin d'assurer une continuité de service aux usagers de la ligne BHNS, la RDT13 change le Yoneo et informe KPA, qui paramètre le matériel sur le portail web Worldline, récupère et répare le matériel en panne puis recharge le stock de rechange.

KPA constitue un stock de valideurs et transformateurs à disposition de RDT13 de 1 spare Yoneo et 1 spare Convertisseur 24v-12v.

KPA est le fournisseur du matériel, le point de contact avec l'industriel Worldline, le chargé du paramétrage et de la relation client en cas de besoin d'informations ou réclamations de la clientèle.

A ce titre, KPA fournit un stock de rechange suffisant à la RDT13 et prend à sa charge les réparations des matériels suivants :

- Les valideurs Yoneo y compris les cartes de communication et abonnements téléphoniques
- Les supports Yoneos
- Les convertisseurs 24/12 V

KPA paramètre les Yoneos sur le serveur Wordline. Pour ce faire, la RDT13 informe KPA de la correspondance N° Serie Yoneo / Numéro de véhicule à chaque changement.

Maintenance :

En cas de nécessité d'intervention à bord des véhicules RDT13 dotés des valideurs « Openpayment » :

- Pour des interventions qui nécessitent l'immobilisation du véhicule, la RDT13 immobilisera le véhicule concerné dans un délai de 48h au plus et pour une durée maximale de 4h00, cette durée pouvant être portée à 5h00 si l'intervention se produit entre 10h00 et 15h00, et au-delà si l'intervention se produit après 21h00.
- Pour des interventions qui peuvent être effectuées en ligne, sans immobilisation du véhicule, KPA s'engage à prévenir le régulateur RDT13 pour diffusion de l'information sur la ligne

Contrôle :

KPA met à disposition de RDT13 les moyens de contrôle pour l'« Openpayment » (2 cubes) qui seront entretenus par ces derniers. Ces moyens de contrôle sont uniquement destinés au contrôle des lignes interurbaines en correspondance sur le réseau Aix en Bus.

KPA produira un état des matériels mis à disposition, avant la signature de cette convention.

2.4.2 – Entretien mobilier urbain dans les stations (hors abribus publicitaires)

L'entretien du mobilier urbain (hors abribus publicitaire) y compris dans les P+R, est prévu dans la DSP comme compétence intégrale de KPA. Il existe néanmoins une interaction entre les deux opérateurs, car les conducteurs RDT13 pourront faire les remontées sur d'éventuelles dégradations ou dysfonctionnements qu'ils auraient constatés au passage de la station, ou que des voyageurs leur auraient remontés au cours de leur déplacement. Dans ce cas, les conducteurs appelleront le régulateur RDT13 du PCC qui transférera l'information au régulateur KPA. Celui-ci transférera à son tour l'information au service voirie pour action.

Il est entendu que cette remontée d'informations constitue une source d'information complémentaire à un process de recensement de signalements, organisé par ailleurs par le concessionnaire, et ne peut être considérée comme source principale.

2.4.3 – Chargement / déchargement / maintenance DAT

Toute l'exploitation et la maintenance des DAT relève intégralement de la responsabilité de KPA. Là aussi, les conducteurs RDT13 pourront signaler un dysfonctionnement dont ils auraient connaissance par un voyageur, en tant que source complémentaire de signalements.

2.4.4 – Exploitation et entretien du local conducteurs de St-Mitre

Il est prévu dans la DSP que cette compétence relève de KPA. Ce local pourra accueillir les conducteurs du BHNS de RDT13, mais aussi les contrôleurs KPA pendant leur service, et à terme, les salariés d'autres entreprises de transport dont les lignes pourraient faire terminus à St-Mitre.

L'entretien de ce lieu est assuré par KPA

- passages quotidiens du prestataire désigné par KPA
- maintenance après signalement en cas de panne

Les utilisateurs peuvent faire remonter les informations auprès de leur hiérarchie sur l'état ou l'entretien de ce local. Ces informations seront transmises au PCC de KPA pour signalement et traitement adapté.

Synthèse des interactions liées à la maintenance des équipements :

Activité	Compétence	Interaction RDT13/KPA	Procédure
Supervision et entretien des équipements embarqués	RDT13	Oui, sur la billettique, les girouettes, les écrans IV (hors open paiement).	RDT13 informe KPA de tout dysfonctionnement et du retour à la normale.
Entretien du mobilier urbain dans les stations	KPA	Oui, sur la remontée d'informations	Les conducteurs ayant connaissance d'un dysfonctionnement en station le signale par radio au régulateur RDT13, qui transmet le signalement au régulateur KPA qui transmet le signalement au service voirie de KPA.
Chargement / déchargement / maintenance des DAT en station	KPA	Oui, sur la remontée d'information	Les conducteurs ayant connaissance d'un dysfonctionnement sur un DAT le signale par radio au régulateur RDT13, qui transmet le signalement au régulateur KPA qui transmet le signalement à KPA
Exploitation et entretien du local conducteurs de St-Mitre	KPA	Oui, au quotidien par l'utilisation quasi-exclusive du local par les conducteurs de RDT13	Echanges formalisés et réguliers entre le responsable RDT13 du BHNS et le service patrimoine de KPA

2.4.5 – Local voyageurs & conducteurs du Krypton

Ce local d'environ 40 m2 mis à disposition des voyageurs et des transporteurs exploitants les lignes desservant la gare routière du krypton, est divisé en deux parties. L'entretien quotidien (nettoyage, réapprovisionnement des consommables) sera assuré par le délégataire.

- Une première partie de 30m2 destinée aux voyageurs sera aménagée par et au frais du délégataire.
- Une seconde partie affectée aux conducteurs a été aménagée par la RDT13 à ses frais, sans que cela ne constitue un usage exclusif par ce transporteur.

*** Nota : Toutefois ce local souffre de graves désordres dus à des infiltrations, depuis la livraison du parking. La métropole maître d'ouvrage des lieux ne peut donc le mettre à disposition en l'état. Des procédures de réparation sont en cours de déploiement.**

2.5 – Informations voyageurs

Cette mission est répartie en plusieurs activités :

2.5.1 – Conception IV fixe : affichage aux points d'arrêt

Cette activité relève intégralement de la compétence de KPA au titre de l'unicité de l'information sur le réseau Aix-en-Bus.

2.5.2 – Gestion de l'interphonie des DAT

L'interphonie des DAT relève de façon nominale de la compétence de KPA. Cette interphonie remonte aux agents PCI pendant ses heures de présence, du lundi au samedi (hors jours fériés) de 7h00 à 20h30. En-dehors de ces heures de présence, et pendant les heures de présence du régulateur RDT13, ce dernier devra prendre en compte l'interphonie et répondre aux clients utilisant ce moyen de communication.

- S'il s'agit d'une problématique de sécurité, le régulateur RDT13 fera appel aux secours adaptés à la situation.
- S'il s'agit d'une problématique de dysfonctionnement, le régulateur RDT13 le consignera sur une main courante dédiée et commune aux deux opérateurs, afin que le premier régulateur KPA en poste suivant le signalement puisse en prendre connaissance et lancer l'intervention nécessaire et envoi le mail « type » de signalement dysfonctionnement DAT à la liste de diffusion préétablie, décrivant l'anomalie rencontré par le client et ses coordonnées.

2.5.3 – Installation et entretien de l'IV fixe en station

L'installation et l'entretien de l'IV fixe en station relèvent intégralement de la compétence de KPA.

Là aussi, les conducteurs RDT13 pourront signaler un dysfonctionnement dont ils auraient connaissance par un voyageur, en tant que source complémentaire de signalements.

2.5.4 – Entretien et maintenance niveau 1 des BIV en station

L'entretien et la maintenance de niveau 1 des BIV en station relèvent intégralement de la compétence de KPA.

Là aussi, les conducteurs RDT13 pourront signaler un dysfonctionnement dont ils auraient connaissance par un voyageur, en tant que source complémentaire de signalements.

2.5.5 – Entretien et maintenance des écrans embarqués

L'entretien et la maintenance des écrans embarqués à bord des véhicules relèvent intégralement de la compétence de la RDT13.

2.5.6 – Gestion IV en temps réel : BIV et écrans embarqués

Cette activité relève intégralement de la compétence de KPA au titre de l'unicité de l'information sur le réseau Aix-en-Bus.

2.5.7 – Installation et entretien IV fixe dans les bus

La conception relève intégralement de la compétence de KPA au titre de l'unicité de l'information sur le réseau Aix-en-Bus (cf 2.5.1 - Conception IV fixe : affichage aux points d'arrêt)

L'installation et l'entretien à bord des véhicules relèvent intégralement de la compétence de la RDT13 (cf 2.5.5 – Entretien et maintenance des écrans embarqués)

2.5.8 – Gestion IV en cas de perturbation prévisible

Cette activité relève intégralement de la compétence de KPA au titre de l'unicité de l'information sur le réseau Aix-en-Bus.

Activité	Compétence	Interaction RDT13 / KPA	Procédure
Conception IV fixe	KPA	Non	
Gestion de l'interphonie des DAT	KPA	Oui, en-dehors des heures de présence des agents PCI de KPA	Si appel de sécurité, le régulateur RDT13 appelle les secours Si appel de dysfonctionnement, signalement sur main courante dédiée pour prise en compte par KPA
Installation et entretien IV fixe en station	KPA	Oui, sur la remontée d'informations	Les conducteurs ayant connaissance d'un dysfonctionnement d'affichage le signalent par radio au régulateur RDT13, qui transmet le signalement au régulateur KPA qui transmet le signalement au PCI
Entretien et maintenance de niveau 1 des BIV	KPA	Oui, sur la remontée d'informations	Les conducteurs ayant connaissance d'un dysfonctionnement sur les BIV en station le signalent par radio au régulateur RDT13, qui transmet le signalement au régulateur KPA qui transmet le signalement au PCI
Entretien et maintenance des écrans embarqués	RDT13	Oui	La RDT13 informe KPA de tout dysfonctionnement et du retour à la normale.
Gestion IV en temps réel : BIV et écrans embarqués	KPA	Oui, hors présence de KPA	Le régulateur RDT13 indique au chargé IV de KPA la teneur du message à passer sur les BIV et les écrans embarqués.
Installation et entretien IV fixe dans les bus	RDT13	Oui, pour la fourniture des supports d'information	KPA envoie à RDT13 les affiches à disposer dans les bus.
Gestion IV en cas de perturbation prévisible	KPA	Oui, sur la transmission d'informations	Information réciproque en cas de connaissance de perturbations prévisibles.

2.6 - Fraude / Sécurité

Cette mission est répartie en différentes activités décrites ci-dessous.

Définition Sécurité : tout évènement de nature à mettre en danger les agents ou clients et pouvant conduire à une situation conflictuelle ainsi que tout acte engendrant une dégradation des biens.

Sont notamment pris en compte les évènements tels que des altercations entre clients ou entre clients et agents d'exploitation du réseau (conducteur RDT13 ou autre), des menaces ou injures, des violences et tous autres actes délictueux
Ne rentrent pas dans les points sécurité les accidents de circulation, les demandes de renseignements, les interférences sur les lignes

2.6.1 – Sécurité intervention conducteurs /clients

La sécurité des clients et conducteurs de la ligne Aixpress est de la responsabilité de l'opérateur RDT13.

Afin de pacifier l'ambiance dans les véhicules et aux arrêts de cette ligne, KPA effectuera régulièrement des missions de contrôle sur l'ensemble de la ligne.

Une présence des agents de médiation sera également prévue lors des évènements importants de la vie du réseau (rentrée scolaire, modifications de fréquence ou d'horaire, évènement particulier). Les agents de médiation seront en charge de communiquer avec la clientèle et de donner toute information pour apaiser les tensions liées à ces évènements.

Pour la sécurité à bord, chaque véhicule est équipé de radio permettant des appels détresses ou communications classiques. Ces appels sont traités par les agents RDT13 du PCC

Les interventions de sécurité sont ensuite organisées en fonctions des évènements rencontrés avec :

Demande d'intervention des agents de l'opérateur interne RDT13, qui prend en charge la situation tant pour le conducteur que pour les clients

- Demande d'intervention des agents de KPA situés à proximité.
- Ce type d'intervention réalisé par KPA est destiné à apporter une réponse d'urgence. Les agents de RDT13 assurent ensuite dès que possible une reprise de leur mission de sécurité auprès de leurs conducteurs et des clients transportés
- Demande d'intervention de la Police

Il est précisé que KPA n'intervient pas en cas d'agression en cours par arme pour assistance conducteur et clientèle

2.6.2 – Contrôle des titres, verbalisation des usagers

A la charge de KPA, cette mission s'inscrit dans le programme général de contrôle des lignes et usagers du réseau.

Le contrôle sera effectué suivant le protocole KPA avec notamment un contact systématique (hors contrôle en civil) avec le conducteur, pour prendre en compte l'ambiance dans le véhicule contrôlé.

Le process et les résultats seront communiqués à la Métropole ainsi qu'à la RDT13 à chaque évolution.

Les contrôles sur la ligne Aixpress seront de tout type (en point fixe, minuté, en embarqué, Contrôle répétitif, en civil, à la descente) avec comme objectif une adaptation au contexte et au besoin de la ligne.

En dehors d'un contrôle « difficile », KPA s'engage à privilégier les contrôles embarqués afin de ne pas perturber la régularité de la ligne.

Pour adapter ces contrôles la RDT13 transmettra toute information utile.

L'opérateur interne RDT13 sera également en mesure de dresser procès-verbal sur l'Aixpress face à des situations de sécurité ou d'ambiance à bord des véhicules.

2.6.3 – Verbalisation et vidéoverbalisation des véhicules gênant la progression du BHNS

Cette mission est assurée par l'opérateur interne RDT13

2.7 – Suivi de l'exploitation

Une réunion mensuelle d'activité réunissant les trois parties est organisée, les informations chiffrées communiquées lors de ces réunions mensuelles compléteront et alimenteront les CRM et CRA du délégataire tel que décrit dans l' Art 2.7.6 de la présente convention intitulé : Reporting Périodique.

2.7.1 – Expression des besoins (remontées terrain)

L'expression des besoins s'entend par « Construction de l'offre commerciale »

Cette responsabilité incombe uniquement à l'opérateur interne.

Toute évolution de l'offre est signalée à KPA qui alerte ensuite sur les conséquences pour l'ensemble du réseau.

2.7.2 – Evolution de l'offre (méthodes : graphilage / habillage)

Toutes les informations nécessaires à la construction de l'offre sont communiquées en amont :

- Graphilage
 - Arrêts avec coordonnées GPS/Lambert 93 et code Pégase
 - Parcours
 - Matrices des temps de parcours
 - Matrice des temps de HLP
 - Les horaires théoriques de passage aux points d'arrêts
 - Graphiques véhicules transmis par RDT13 sous le nom de Graphique Voitures
 - Distances inter arrêts

- Habillage
 - Liste des points de relèves
 - Matrice des temps de relève
 - Services agents (Numéro du service + enchainements des courses) transmis par la RDT13 sous le nom de Graphique de travail

Ces éléments doivent être transmis par période et par type de jours.

Ces données ne pouvant être transmises avec un format compatible avec Hastus, elles seront transmises au format .pdf. Cela amènera une saisie et non un import des éléments dans Hastus.

En cas d'évolution vers un format compatible avec Hastus, KPA fournira le modèle d'extraction désiré pour réaliser les imports directement dans les outils destinataires des données.

La totalité de ces informations nécessaires au fonctionnement des outils du PCC seront transmises par la RDT13 à KPA à minima dans un délai de 15 jours précédant la modification à effectuer à compter de la date de confirmation de la modification de l'offre par la Métropole.

Deux types de modifications peuvent être réalisés avec des délais de traitement associés différents :

- Modification de l'offre commerciale : topologique et / ou des horaires impliquant des modifications dans Hastus, Pégase, Ineo, Billettique (Conduent), Le Pilote, et le service marketing pour la rédaction du guide horaire et mise à jour du site internet
- Modification des services véhicules et / ou services agents impliquant des modifications mineures dans Hastus et Ineo

Le délai peut varier en fonction du niveau de détail de la modification d'offre (nombre de modification et nombre de type jours/période impactés).

Le délai à prendre en compte dans le premier cas sera précisé ultérieurement, dès connaissance des besoins liés à Pégase

2.7.3 – Gestion des réclamations

La gestion des réclamations est de la responsabilité de KPA avec la participation de la RDT13

Les réclamations clientèle sont réceptionnées sur divers points d'entrée KPA :

- Internet, formulaire de contact « Remarques /Suggestions » (pour lequel KPA réalise un accusé de réception automatique)
- dites-nous tout,
- téléphone,
- courrier,
- en contact direct en agence,
- mail

KPA dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour répondre à toute réclamation. En cas de dépassement de délai de réponse liée à la recherche des éléments, KPA en informe le client.

Pour la RDT13 le point d'entrée réclamations des clients est uniquement « contentieux@rdt13.fr »

Le traitement des réclamations est organisé suivant le modèle ci-dessous :

- si celles-ci sont réceptionnées par KPA :
 - KPA fait parvenir les réclamations à la RDT13 pour tout motif concernant le comportement des conducteurs, dédommagement vestimentaire par exemple (hors tarifaire), problème véhicule...
 - les autres cas de réclamation (tarifaire, quais et stations) ne sont pas envoyés à la RDT13 et sont traités directement par KPA
- si des réclamations sont réceptionnées par la RDT13 :
 - elles sont transmises à KPA à l'adresse suivante RelationclientsAixenBus@keolis.com sous 2 jours maximum hors week-ends et jours fériés à date de réception pour centralisation et traitement adapté

Mensuellement KPA adresse un fichier des réclamations BHNS à : « contentieux@rdt13.fr ». Ce point particulier est abordé dans le paragraphe 7 - 6 - Reporting périodique

Pour tout sujet sinistralité (dédommagement) KPA transmet directement les demandes à Céline Cassajou « c.cassajou@rdt13.fr », David Lemaire « d.lemaire@rdt13.fr » et Thierry Laugero « t.laugero@rdt13.fr » qui traitent directement avec le client.

2.7.4 – Gestion des objets trouvés

Pour tous les objets perdus quel que soit le transporteur (RDT13 / KPA) une procédure unique a été mise en place par KPA. Les objets doivent être récupérés en agence Aix en Bus, toujours dans un souci de simplicité pour les voyageurs (un seul réseau même si deux sociétés opérantes).

Afin d'appliquer cette procédure, la RDT13 réalise un tri des objets trouvés pour identifier ceux perdus dans le BHNS. Ces objets sont ensuite retournés à KPA, PCI /PCC pour enregistrement et intégration dans le traitement unique pour tous les objets trouvés du réseau AEB

2.7.5 – Enquêtes, sondages

Ces domaines relèvent des prérogatives de KPA. Ces enquêtes permettent de connaître la clientèle du réseau, ses habitudes et sa satisfaction.

Grâce à l'analyse des résultats, KPA et la RDT13 accompagneront la Métropole pour faire évoluer l'offre de transport et les services associés.

Il est rappelé malgré tout que le concessionnaire a la responsabilité de la commercialisation du réseau et de son niveau de performances recettes/dépenses.

Lorsque ces enquêtes concernent les voyageurs de la ligne l'Aixpress, KPA s'engage à prévenir RDT13 et à lui préciser :

- la période d'enquête
- la nature de l'étude menée
- les modalités d'enquête
- le nombre d'enquêteurs

L'information sera transmise à la RDT13 entre 8 et 15 jours avant sa mise en œuvre pour communication auprès des équipes (PC, Agents terrain, conducteurs). Le concessionnaire pourra utilement intégrer l'opérateur à la conception de ces enquêtes.

2.7.6 – Reporting périodique

Mensuellement au minimum :

- les kilomètres commerciaux, les kilomètres « Haut le Pied », les kilomètres totaux, les validations et le nombre de voyages issus du système de comptage
- Les Réclamations KPA –
- Incidents (main courante) RDT13
- Les Services Non Assurés et le niveau de régularité issues du SAEIV

seront communiqués au délégataire pour transmission à la métropole dans le cadre du reporting mensuel

Le délégataire et l'opérateur tiennent à jour un journal des événements « systèmes d'exploitation » dont ils ont connaissance, dans le but d'en tracer : l'origine, la nature, les interventions effectuées, le moyen et la date de résolution. La rencontre mensuelle tripartite sera l'occasion de revenir sur ces événements et de vérifier si une intervention de l'autorité délégante est nécessaire.

Même si le volume d'offre et la régularité sont mesurés via le SAEIV, ces éléments ne seront pas valorisés (bonus/malus) dans le cadre de la démarche qualité du réseau.

2.8 – Plan de Transport Adapté et Spécifique

2.8.1 – Plan de Transport Adapté

Relatif à l'article L.1222-3 du code des transports, il s'agit là d'organiser la continuité du service public en cas de perturbation prévisible du trafic. Ce plan concerne l'ensemble du réseau, BHNS compris, il relève donc exclusivement d'une proposition du concessionnaire à l'autorité délégante.

Cette proposition prévue au contrat est structurée en cinq niveaux de service en fonction des moyens humains et matériels dont il dispose. Il devra être conçu avec une concertation préalable de l'opérateur du BHNS y compris en terme de plan d'information à l'utilisateur.

Ce plan devra être mis régulièrement à jour lors des modifications structurelles du réseau : Ajout ou retrait de lignes, modifications de tracés, changements dans le matériel affecté aux lignes (apport de véhicules hybrides et électriques lors du renouvellement des matériels).

2.8.2 – Plan de Transport Adapté Spécifique

Prévu au contrat à l'article 16.3.6 ce plan intervient en cas de défaillance technique majeure dans l'exploitation du BHNS.

Pendant cette période de perturbation, le délégataire et l'opérateur élaboreront les modalités d'exploitation en fonction des moyens humains et matériels disponibles pour chacun d'eux.

Le délégataire a la charge de coordonner cette démarche pour assurer au mieux le service sur le BHNS et le reste du réseau.

Suivant la durée prévisible de la perturbation affectant le BHNS, inférieure ou supérieure à une semaine, un plan a été établi (cf annexe 5B – Démarche proposée).

Le plan retenu sera soumis à la validation de l'autorité délégante.

En tout état de cause le plan d'information à l'attention des usagers devra être publié au plus tard 24h avant sa mise en œuvre.

Fait à Aix-en-Provence

Le

Pour la Métropole Aix Marseille Provence
Madame Martine VASSAL
*Mention manuscrite "lu et approuvé et
Bon pour accord"*

Pour la RDT13
M. Paul SILLOU
*Mention manuscrite "lu et approuvé et
Bon pour accord"*

Pour KEOLIS PAYS D'AIX
M. Vincent NICOLAU-GUILLAUMET
*Mention manuscrite "lu et approuvé et
Bon pour accord"*