

Annexe 16 : Qualité de service



1. PRINCIPES GENERAUX

Le Délégataire s'inscrit totalement dans la démarche du SmPBA qui développe le réseau et attend en contrepartie une amélioration significative de la qualité du service aux clients.

Parce que la prise en considération des attentes des clients sont évolutives et ne sont pas toujours possibles à mesurer objectivement, les Parties conviennent des principes suivants :

- Encourager le Délégataire vers l'excellence en matière de qualité, c'est-à-dire concevoir des progressions réalistes d'objectifs en cours de contrat lorsque les résultats sont manifestement insuffisants au regard des attentes clients
- Formaliser les méthodes et référentiels de mesure qui conduisent à l'évaluation trimestrielle des critères et pénalités financières. Un référentiel détaillé sur la base de chacun des indicateurs sera établi conjointement entre SMPBA et Keolis au cours du 1^{er} trimestre 2017, avant la mise en œuvre du contrat
- Ne pas considérer ces méthodes et mesures immuables mais les faire évoluer à la demande d'une des parties et en fonction des évolutions digitales qui permettraient des gains de moyens de mesure
- Faire évoluer les pénalités au cours du contrat en fonction des résultats atteints au regard des objectifs manifestement sur ou sous-évalués afin que le délégataire ne se satisfasse pas de résultats médiocres ou ne se décourage pas si les objectifs n'étaient pas atteignables
- Mettre en œuvre un management « orienté client » qui vise à évaluer les intérêts des projets au regard de la plus-value apportée aux clients

Les indicateurs de qualité proviennent de quatre sources principales :

- les statistiques issues du SAEIV (complétées par des mesures terrain diligentées par l'Autorité Organisatrice en absence de données suffisamment fiables) pour la ponctualité des bus et la régularité du Tram'Bus. Les résultats trimestriels sont fournis par le Délégataire avec possibilité de contrôle par l'Autorité Organisatrice ou son représentant désigné
- des campagnes de mesures contradictoires planifiées par l'Autorité Organisatrice en présence du délégataire, notamment pour :
 - la propreté des véhicules et la disponibilité des valideurs,
 - la disponibilité des informations aux arrêts et sur internet
 - la qualité de l'accueil et la disponibilité de l'information en agence
- des campagnes « client-mystère » diligentées par l'Autorité organisatrice notamment pour :
 - la qualité de l'accueil du service TPMR
 - la qualité de la conduite et le comportement commercial du conducteur



- les déclarations d'accidents et taux de refus PMR fournis par le Déléataire

Les contrôles diligentés par l'Autorité Organisatrice sont à sa charge. Toutefois, le Déléataire peut intégrer dans ce dispositif ses propres besoins de contrôle externe, dans le cadre de procédures de certification ou de son propre contrôle qualité, auquel cas le cahier des charges de la prestation de contrôle est défini conjointement et son financement est partagé selon des modalités librement négociées

Le nombre de relevés par critère est limité à un par trimestre. Pour les relevés terrains, un même fait ou matériel ne peut être mesuré plusieurs fois dans le trimestre.

Chaque relevé prévisionnel de pénalités est présenté préalablement au Déléataire, qui dispose de deux semaines pour présenter les explications ou les documents qu'il juge utiles. L'Autorité Organisatrice décide ensuite de l'application de la pénalité dans le respect des engagements contractuels ou de la non-application s'il juge recevables les arguments fournis par le Déléataire.

Sans revenir sur les principes généraux du système de contrôle de la qualité de service, les deux Parties peuvent en cours de contrat convenir d'évolutions de ce système (indicateurs, seuils de conformité, niveaux et montant des pénalités), sans qu'elles ne puissent toutefois être imposées unilatéralement par l'Autorité Organisatrice ni par le Déléataire.

La présente annexe est alors tenue à jour et la modification est constatée dans un avenant. Les référentiels et les méthodes de mesures pourraient être amenés à évoluer en fonction des enquêtes satisfaction clients et des évolutions de leurs attentes en matière de qualité de service, des moyens digitaux de mesures qui permettraient des calculs plus économiques que les contrôles manuels. La mise en service du Tram'Bus conduira de facto à des attentes différentes en matière de qualité de service.

Toutes les mesures seront faites hors périodes de gros travaux pour les lignes concernées par ces derniers. Egalement seront exclues les mesures pendant des perturbations liées à des manifestations ou événements externes au Déléataire (manifestations, déviations et travaux non prévus). La responsabilité du Déléataire ne pourra pas être recherchée pour les pannes d'équipements sous garantie. Dans ce cas, les mesures seront neutralisées dès l'existence d'un signalement au fournisseur.

A tout moment et sans justification, le SMPBA peut auditer ou faire auditer la conformité aux référentiels contractuels, des méthodes de mesures réalisées par le Déléataire.



2. INDICATEURS

2.1. EXPLOITATION DES SERVICES DE TRANSPORT PUBLIC

<i>Domaine</i>	<i>Indicateur</i>	<i>Définition et objectif</i>	<i>Méthode de mesure et périodicité</i>	<i>Pénalités</i>
Lignes de bus (régulières, scolaires, navettes et services de nuit) et Tram'Bus	E1 – Ponctualité	<p>Pourcentage de passage à l'arrêt entre H-1 minute et H+5 minutes</p> <p>Objectifs :</p> <p>T2 2017 à T4 2017 : 90%</p> <p>T1 2018 – 87%</p> <p>T3 2020 – 88%</p>	<p>Données issues du SAE.</p> <p>Mesures trimestrielles à tous les arrêts, y compris terminus selon précision du SAE.</p> <p>Mesures et déclaration par le Délégué</p> <p>T2 2017 à T4 2017 : 175 contrôles terrain/trimestre</p>	<p>- Niveau 1 : 2 000€ si R < objectif -1%</p> <p>- Niveau 2 : 5 000 € si R < objectif -2%</p> <p>- Niveau 3 : 10 000€ si R < objectif -3%</p>



Domaine	Indicateur	Définition et objectif	Méthode de mesure et périodicité	Pénalités
Tous véhicules y compris sous-traitant	E2 – Propreté Extérieure	95% de conformité selon référentiel	Mesures trimestrielles. Relevés contradictoires diligentés par le SMPBA sur un échantillon de 50 véhicules, en sortie de dépôt.	- Niveau 1 : 2 000€ si R < objectif -1% - Niveau 2 : 5 000 € si R < objectif -3% - Niveau 3 : 10 000€ si R < objectif -5%
Tous véhicules y compris sous-traitant	E3 – Propreté Intérieure	95% de conformité selon référentiel	Mesures trimestrielles. Relevés contradictoires diligentés par le SMPBA sur un échantillon de 50 véhicules, en sortie de dépôt.	- Niveau 1 : 2 000€ si R < objectif -1% - Niveau 2 : 5 000 € si R < objectif -3% - Niveau 3 : 10 000€ si R < objectif -5%



Domaine	Indicateur	Définition et objectif	Méthode de mesure et périodicité	Pénalités
Tous véhicules y compris sous-traitant	E4 – Information embarquée statique	98% de disponibilité des informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • prix des titres vendus à bord • plan du réseau ou thermomètre de ligne • extrait du règlement d'exploitation • consignes de sécurité • pictogrammes places réservées 	Mesures trimestrielles. Relevés contradictoires diligentés par le SMPBA sur un échantillon de 50 véhicules, en sortie de dépôt.	- Niveau 1 : 2 000€ si R < objectif -1% - Niveau 2 : 5 000 € si R < objectif -2% - Niveau 3 : 10 000€ si R < objectif -3%
Tous véhicules y compris sous-traitant	E5 – Disponibilité des équipements embarqués	95% de disponibilité des informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • girouette avant, • girouette latérale • girouette arrière • annonce visuelle du prochain arrêt • annonce sonore du prochain arrêt audible au milieu du véhicule • valideurs 	Mesures trimestrielles. Relevés contradictoires diligentés par le SMPBA sur un échantillon de 50 véhicules en ligne.	- Niveau 1 : 2 000€ si R < objectif -1% - Niveau 2 : 5 000 € si R < objectif -3% - Niveau 3 : 10 000€ si R < objectif -5%



Domaine	Indicateur	Définition et objectif	Méthode de mesure et périodicité	Pénalités
Tous véhicules y compris sous-traitant	E6 – Qualité de la conduite	<p>90% de conduite conforme</p> <p>Objectif de 180 points sur 200 possibles décrivant la conduite conforme du conducteur.</p>	<p>Mesures trimestrielles.</p> <p>Contrôle « client mystère » de 20 conducteurs en ligne diligentés par le SMPBA selon une grille de 10 points maximums.</p>	<p>- Niveau 1 : 2 000€ si R < 160 points</p> <p>- Niveau 2 : 5 000 € si R < 140 points</p> <p>- Niveau 3 : 10 000€ si R < 120 points</p>



Domaine	Indicateur	Définition et objectif	Méthode de mesure et périodicité	Pénalités
Tous véhicules y compris sous-traitant	E7 – Comportement commercial du conducteur	90% de conducteurs conforme Objectif de 180 points sur 200 possibles décrivant un comportement conforme du conducteur.	Mesures trimestrielles. Contrôle « client mystère » de 20 conducteurs en ligne diligentés par le SMPBA selon une grille de 10 points maximums.	- Niveau 1 : 2 000€ si R < 160 points - Niveau 2 : 5 000 € si R < 140 points - Niveau 3 : 10 000€ si R < 120 points
Tous véhicules y compris sous-traitant	E8 - Sécurité	0,3 accidents responsables (à 50% et 100% selon assurance) par 10 000 kms commerciaux	Mesures trimestrielles. Mesures et déclaration par le Délégué	- Niveau 1 : 2 000€ si R > 0,36 - Niveau 2 : 5 000 € si R > 0,42 - Niveau 3 : 10 000€ si R > 0,48
Fraude	E9 – Fraude	Mesure d'un taux de fraude réelle de moins de 3%	Deux mesures annuelles (enquêtes fraude) réalisées par le SMPBA. Une en période scolaire, l'autre en été.	- Niveau 1 : 2 000€ si R > 4,5% - Niveau 2 : 5 000 € si R > 5,0% - Niveau 3 : 10 000€ si R > 5,5%



2.2. INFORMATION ACCUEIL DES VOYAGEURS

Domaine	Indicateur	Définition et objectif	Méthode de mesure et périodicité	Pénalités
Arrêts de bus (poteaux et abris)	I1 – Disponibilités des informations	<ul style="list-style-type: none"> • 95% des arrêts dotés d'une information conforme aux engagements contractuels et exacte : • nom de l'arrêt et numéro de ligne • tarifs • plans de ligne ou de réseau (selon le cas) • horaires 	<p>Mesures trimestrielles.</p> <p>Relevés contradictoires diligentés par le SMPBA sur un échantillon de 25 arrêts.</p> <p>Les arrêts ne font pas l'objet de contrôles pendant la semaine de changement des horaires du réseau.</p>	<p>- Niveau 1 : 2 000€ si R < objectif -5%</p> <p>- Niveau 2 : 5 000 € si R < objectif -7,5%</p> <p>- Niveau 3 : 10 000€ si R < objectif -10%</p>



Domaine	Indicateur	Définition et objectif	Méthode de mesure et périodicité	Pénalités
Agences commerciales et kiosques	I2 – Mise à jour et disponibilité des plans et guides	Plan, dépliants et fiches horaires édités et diffusés dans les agences et kiosques au premier jour de chaque nouvelle période	Mesures annuelles (a minima) Relevés contradictoires diligentés par le SMPBA concernant la disponibilité des mises à jour des plans et guides	- Niveau 1 : 2 000€ de 1 à 3 jours de retard - Niveau 2 : 5 000 € de 4 jours à 7 jours de retard - Niveau 3 : 10 000 € à partir de 8 jours de retard
Site internet et application mobile	I3 – Mise à jour et disponibilité	Plan et horaires en ligne mis à jour au premier jour de chaque nouvelle période	Mesures annuelles (a minima) Relevés contradictoires diligentés par le SMPBA sur le site internet et l'application mobile lors des mises à jour des plans et guides	- Niveau 1 : 2 000€ de 1 à 3 jours de retard - Niveau 2 : 5 000 € de 4 jours à 7 jours de retard - Niveau 3 : 10 000€ à partir de 8 jours de retard



Domaine	Indicateur	Définition et objectif	Méthode de mesure et périodicité	Pénalités
Agences commerciales et kiosques	I4 – Qualité de l'accueil	90% de l'accueil est conforme Objectif de 45 points sur 50 possibles décrivant un comportement conforme de l'accueil commercial.	Mesures trimestrielles Contrôle « client mystère » de 5 situations diligentées par le SMPBA selon une grille de 10 points maximums.	- Niveau 1 : 2 000€ si R < 40 points - Niveau 2 : 5 000 € si R < 28 points - Niveau 3 : 10 000€ si R < 24 points
Agences commerciales et kiosques	I5 – Disponibilité de l'information	95% des documents commerciaux prévus sont disponibles et à jour Objectif de 47,5 points sur 50 possibles décrivant la disponibilité de l'information dans les agences commerciales et les kiosques.	Mesures trimestrielles Contrôle « client mystère » de 5 situations diligentées par le SMPBA selon une grille de 10 points maximums.	- Niveau 1 : 2 000€ si R < 45 points - Niveau 2 : 5 000 € si R < 32 points - Niveau 3 : 10 000€ si R < 28 points



2.3. DISPOSITIF SPECIFIQUE AUX TPMR

Domaine	Indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure et périodicité	Utilisation
Services TPMR	P1 – Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de réservation TPMR	<p>90% de l'accueil est conforme sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le délai de réponse • La courtoisie, le ton • Un langage • L'écoute, la reformulation • La qualité de la réponse <p>Objectif de 45 points sur 50 possibles décrivant un comportement conforme de l'accueil commercial.</p>	<p>Mesures trimestrielles</p> <p>Contrôle « client mystère » de 5 situations diligentées par le SMPBA selon une grille de 10 points maximums.</p> <p>Une situation inacceptable rend la situation nulle (0 pts/10)</p>	<p>- Niveau 1 : 2 000€ si R < 40 points</p> <p>- Niveau 2 : 5 000 € si R < 28 points</p> <p>- Niveau 3 : 10 000€ si R < 24 points</p>
Service TPMR	P2 – Taux de refus	<p>Respect du taux de refus sur lequel s'est engagé le Déléataire dans son projet d'exploitation.</p> <p>2018-2019 : 2%</p> <p>2020 : 1,5%</p> <p>2021 : 1%</p> <p>2022-2023 : 0,5%</p>	<p>Les données sont issues de la centrale de réservation du Déléataire et présentées dans les tableaux de bord mensuels.</p> <p>Mesures trimestrielles</p>	<p>- Niveau 1 : 2 000€ si R > objectif+1%</p> <p>- Niveau 2 : 5 000 € si R > objectif +3%</p> <p>- Niveau 3 : 10 000€ si R > objectif +5%</p>



