

Référentiel Contrôle Qualité de Service

Mise à jour des grilles méthodologiques

Révision	Date	Rédacteur	Approbateur
6	11/06/2018	SMPBA	KCBA



Table des matières

1. Critères de Qualité de Service.....	3
2. Tableaux des critères, objectifs et pénalités	4
3. Référentiel de Mesures	5
4. Annexe 1 : Grilles méthodologiques.....	16
E1 – Mesure de la Ponctualité des bus.....	16
E2 – Etat propreté extérieure des bus.....	17
E3 – Etat propreté intérieure des bus.....	18
E4 – Information statique embarquée – Bus	19
E5 – Conformité des équipements embarqués Bus (articulés, standards, midis)	20
E6 – Qualité de la conduite	20
E7 – Comportement commercial du conducteur	21
E8 – Sécurité	22
E9 – Fraude	22
I1 – Disponibilité de l'information aux arrêts.....	23
I2 – Disponibilité des plans et guides	23
I3 – Site internet et applications mobiles.....	24
I4 – Qualité de l'accueil en agence	24
I5 – Disponibilité de l'information à l'agence	24
P1 – Qualité de l'accueil téléphonique à la réservation PMR	25
P2 – Taux de refus à la réservation PMR	25
Annexe 2 : Liste des véhicules Solaris	26
Annexe 3 : Liste de questions / réponses (E7 – Comportement commercial du conducteur)	27

1. Critères de Qualité de Service

Chaque critère se décline au travers de plusieurs indicateurs permettant de mesurer de critère sur différents objets du mode bus ou du mode Tram'Bus et s'applique également aux services sous-traités.

Les critères faisant l'objet d'une mesure qualité sont les suivants :

- Lignes de bus, tout véhicule y compris les sous-traitants

- E1 – Ponctualité
- E2 – Propreté Extérieure
- E3 – Propreté Intérieure
- E4 – Information embarquée statique
- E5 – Disponibilité des équipements embarqués
- E6 – Qualité de conduite
- E7 – Comportement commercial du conducteur
- E8 – Sécurité
- E9 – Fraude

- Arrêts de bus

- I1 – Disponibilité des informations

- Mise à jour et disponibilité

- I2 – Plans et Guides
- I3 – Site internet

- Agences Commerciales

- I4 – Qualité de l'accueil
- I5 – Disponibilité de l'information

- Service TPMR

- P1 – Qualité de l'accueil téléphonique à la réservation
- P2 – Taux de refus

2. Tableaux des critères, objectifs et pénalités

Les mesures et pénalités, sauf exception, sont trimestrielles. La définition de ces critères et les conditions de mise en œuvre des contrôles sont précisées dans le chapitre 3 suivant.

Indicateur	Mesure	Objectif	Pénalité Niveau 1	Pénalité Niveau 2	Pénalité Niveau 3
E1 - Ponctualité	Trimestre	2017 : mesures manuelles 175 mesures : 90% de conformité T1 2018 : 87% T3 2020 : 88%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-2% 5 000 €	R < obj-3% 10 000 €
E2 – Propreté Extérieure	Trimestre	95%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-3% 5 000 €	R < obj-5% 10 000 €
E3 – Propreté Intérieure	Trimestre	95%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-3% 5 000 €	R < obj-5% 10 000 €
E4 – Information embarquée statique	Trimestre	98%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-2% 5 000 €	R < obj-3% 10 000 €
E5 – Disponibilité des équipements embarqués	Trimestre	95%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-3% 5 000 €	R < obj-5% 10 000 €
E6 – Qualité de conduite	Trimestre	90% Soit 180 pts / 200	R < 160 pts 2 000 €	R < 140 pts 5 000 €	R < 120 pts 10 000 €
E7 – Comportement commercial du conducteur	Trimestre	90% Soit 180 pts / 200	R < 160 pts 2 000 €	R < 140 pts 5 000 €	R < 120 pts 10 000 €
E8 – Sécurité	Trimestre	0,3 accidents pour 10 000 kms	R > 0,36 2 000 €	R > 0,42 5 000 €	R > 0,48 10 000 €
E9 – Fraude	Annuel	3%	R > 4,5% 2 000 €	R > 5% 5 000 €	R > 5,5% 10 000 €
I1 – Disponibilité des informations	Trimestre	95%	R < obj-5% 2 000 €	R < obj-7,5% 5 000 €	R < obj-10% 10 000 €
I2 – Plans et guides	Annuel	100% diffusé au 1 ^{er} jour	1 à 3 jours de retard 2 000 €	4 à 7 jours de retard 5 000 €	+8 jours de retard 10 000 €
I3 – Site internet et applis mobiles	2 fois par an	100% des plans et horaires au 1 ^{er} jour	1 à 3 jours de retard 2 000 €	4 à 7 jours de retard 5 000 €	+8 jours de retard 10 000 €
I4 – Qualité de l'accueil	Trimestre	90% Soit 108 pts / 120	R < 96 pts 2 000 €	R < 84 pts 5 000 €	R < 72 pts 10 000 €
I5 – Disponibilité de l'information	Trimestre	95%	R < 80% 2 000 €	R < 64% 5 000 €	R < 28% 10 000 €
P1 – Qualité de l'accueil téléphonique à la réservation	Trimestre	90% Soit 90 pts / 100	R < 80 pts 2 000 €	R < 56 pts 5 000 €	R < 48 pts 10 000 €
P2 – Taux de refus	Trimestre	2018-2019 : 2% 2020 : 1,5% 2021 : 1% 2022-2023 : 0,5%	R > obj+1% 2 000 €	R > obj+3% 5 000 €	R > obj+5% 10 000 €

3. Référentiel de Mesures

Comme indiqué dans l'annexe 16 de la convention de Délégation de Service Public, ce référentiel sera évolutif en fonction des systèmes qui seront mis en place (exemple : Billettique, site internet, Tram Bus...)

Pour les contrôles contradictoires KCBA s'engage à mandater un agent disponible sur demande du Syndicat des mobilités Pays Basque-Adour. La demande sera effectuée la veille.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E1 – Ponctualité	Trimestre	2017 : mesures manuelles 175 mesures. Objectif 90% T1 2018 – 87% T3 2020 – 88%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-2% 5 000 €	R < obj-3% 10 000 €

Modalités de calcul :

- Une mesure de ponctualité est dite conforme quand le passage du bus à l'arrêt (à l'ouverture et à la fermeture des portes) est entre H-1 minute et H+5 minutes où H est l'horaire théorique. C'est-à-dire pas plus d'une minute d'avance et cinq minutes de retard.
- Pour une course non réalisée ou partiellement réalisée, les arrêts non desservis seront considérés comme non-conformes.

L'indicateur est calculé par le délégataire mensuellement et trimestriellement :

- Sur tous les arrêts commerciaux, y compris la sous-traitance.
- Taux de conformité, taux d'avance et de retard par ligne, par mois et par trimestre

Le système de mesure de ponctualité et le régime de pénalité seront mis en œuvre dès que le SAE et son utilisation seront fiabilisés par le délégataire, c'est-à-dire au plus tard pour le 1er trimestre 2018. Dans le cas contraire, la conformité de l'exécution des services pourra être remise en cause. Dès le 1er avril 2017, le SMPBA diligentera des mesures manuelles terrains (175 mesures trimestrielles).

Le SMPBA peut contrôler à tout instant la base de données SAE (qui lui appartient) et le calcul de l'indicateur fait par le délégataire. Le SMPBA peut aussi diligenter des contrôles de ponctualité terrain, dans le volume qui lui semblera pertinent. Dans ces conditions, le délégataire s'engage à comparer les mesures terrains à celles issues du SAE, les résultats des différents modes de mesures devront être cohérents.

Toutes les mesures seront faites hors périodes de gros travaux (= travaux tram Bus ou lignes déviées) pour les lignes directement concernées par ces derniers. Egalement seront exclues les mesures pendant des perturbations liées à des manifestations ou événements externes au Délégataire (type « fêtes de Bayonne » ou « foire au jambon », déviations et travaux non prévues).

Pour une déviation prévue et graphiquée, des contrôles seront diligentés afin d'apprécier la ponctualité pour les voyageurs du réseau. Ces contrôles ne seront pas intégrés dans les mesures pour la notation du critère, toutefois le délégataire s'engage à en tenir compte pour d'éventuels ajustements et fournira la liste des courses écartées ainsi que le motif associé.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E2 – Propreté extérieure	Trimestre	95%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-3% 5 000 €	R < obj-5% 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Propreté extérieure » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité : Tram'Bus, articulés, standard, midi et minibus. Il concerne les vitres, l'état de carrosserie dont le bas de caisse et le toit, le panneau de passage des roues, les trappes, jupes latérales et la livrée.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA à la sortie des dépôts sur un échantillonnage de 50 véhicules, éventuellement sur plusieurs matinées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon de 50 véhicules doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon sa propreté sur la base de la grille détaillée (voir annexes pour articulés, standard, midi, mini, navettes électriques). La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire. Si le critère observé n'est pas satisfaisant et est déclaré comme une usure normale, l'item ne pourra pas faire l'objet d'un retrait de point. On entend par « usure normale » tout item contrôlé, considéré comme non-conforme mais dont cette non-conformité n'est due ni à un manque d'entretien ni à un dégât causé par un tiers, mais par un vieillissement normal du matériel.

L'indicateur taux de « Propreté extérieure » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E3 – Propreté intérieure	Trimestre	95%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-3% 5 000 €	R < obj-5% 10 000 €

Modalités de calcul :

L'indicateur « Propreté intérieure » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité : Tram'Bus, articulés, standard, midi et minibus. Il concerne la propreté du poste de conduite, les sièges passagers, les soufflets intérieurs pour les articulés, les vitres, le sol, les parois et voussoirs et les barres de maintien. Sont exclus des contrôles contradictoires les barres de maintien des véhicules Solaris (voir en annexe les véhicules concernés).

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA à la sortie des dépôts sur un échantillonnage de 50 véhicules, éventuellement sur plusieurs matinées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon de 50 véhicules doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon sa propreté sur la base de la grille détaillée (voir annexe pour articulés, standard, midi, mini, navettes électriques). Si un désaccord venait à intervenir lors du contrôle, une photo sera prise par le représentant du délégataire, pour en débattre avant l'établissement du relevé de non-conformité. Si les désaccords venaient à être récurrents, un référentiel photo devra être fourni par le délégataire et validé par le SMPBA.

La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire. Si le critère observé n'est pas satisfaisant et est déclaré comme une usure normale, l'item ne pourra pas faire l'objet d'un retrait de point. On entend par « usure normale » tout item contrôlé, considéré comme non-conforme mais dont cette non-conformité n'est due ni à un manque d'entretien ni à un dégât causé par un tiers, mais par un vieillissement normal du matériel.

L'indicateur taux de « Propreté intérieure » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E4 – Information embarquée statique	Trimestre	98%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-2% 5 000 €	R < obj-3% 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Information statique embarquée » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité : Tram'Bus, articulés, standard, midi et minibus. Il concerne l'affichage des prix des titres vendus à bord, plan de ligne, extrait du règlement d'exploitation, consignes et pictogrammes réglementaires et de sécurité.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA à la sortie des dépôts sur un échantillonnage de 50 véhicules, éventuellement sur plusieurs matinées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon de 50 véhicules doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon la présence de l'information prévue sur la base de la grille détaillée en annexe. La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire.

L'item « Plan et/ou thermomètre » de ligne est neutralisé des contrôles contradictoires jusqu'à la mise en service du Tram'Bus et la réorganisation du réseau Chronoplus en septembre 2019. Le critère ne devra pas être pris en compte dans le calcul de la notation pour les lignes impactées par des déviations ponctuelles. L'indicateur taux de « Information statique embarquée » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre.

Une tolérance de 5 jours est prise en compte lors des mises à jour des tarifs, évolution du réseau et évolution des affichages réglementaires.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E5 – Disponibilité des équipements embarqués	Trimestre	95%	R < obj-1% 2 000 €	R < obj-3% 5 000 €	R < obj-5% 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Disponibilité des équipements embarqués » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité : Tram'Bus, articulés, standard, midi et minibus. Il concerne l'information dynamique embarquée (girouettes, bandeau d'annonce), l'information sonore (annonce prochain arrêt) et la disponibilité des valideurs.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA en ligne sur un échantillonnage de 50 véhicules, éventuellement sur plusieurs journées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon de 50 véhicules doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon la présence de l'information prévue sur la base de la grille détaillée en annexe. La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionnée par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire.

L'indicateur taux de « Disponibilité des équipements embarqués » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre.

La responsabilité du Délégataire ne pourra pas être recherchée pour les pannes d'équipements sous garantie, dans la mesure de la réalisation d'un signallement au constructeur. Dans ce cas, les mesures seront neutralisées (considérées comme conformes) dès l'existence d'un signallement au fournisseur qui doit être antérieur au contrôle.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E6 – Qualité de conduite	Trimestre	90% Soit 180 pts / 200	R < 160 pts 2 000 €	R < 140 pts 5 000 €	R < 120 pts 10 000 €

Modalités de calcul :

- La mesure de « qualité de la conduite » s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligenté par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 20 conducteurs y compris sous-traitants. Il concerne le ressenti de l'évaluateur sur le confort lors des accélérations, freinages, giration, distance avec le véhicule qui précède, maîtrise du véhicule, et la qualité de l'approche aux arrêts.

L'indicateur est basé sur une grille de mesure donnée en annexe sur 10 points par conducteur. Les mesures seront restituées au SMPBA et au délégataire individuellement de façon à pouvoir analyser au besoin, les situations extrêmes (défaillance importante ou conduite exceptionnelle du conducteur). Les mesures des conducteurs sous-traitants seront extraites des résultats à titre d'information.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E7 – Comportement commercial du conducteur	Trimestre	90% Soit 180 pts / 200	R < 160 pts 2 000 €	R < 140 pts 5 000 €	R < 120 pts 10 000 €

Modalités de calcul :

- La mesure de « comportement commercial du conducteur » s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligenté par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 20 conducteurs y compris sous-traitants. Il concerne les attendus en matière d'attitude commerciale : l'accueil et l'information.

L'indicateur est basé sur une grille de mesure donnée en annexe sur 10 points par conducteur. Les mesures seront restituées au SMPBA et au délégataire individuellement de façon à pouvoir analyser au besoin, les situations extrêmes (défaillance importante ou accueil exceptionnellement bien ressenti). Les mesures des conducteurs sous-traitants seront extraites des résultats à titre d'information.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E8 – Sécurité	Trimestre	0,3 accidents pour 10 000 kms	R > 0,36 2 000 €	R > 0,42 5 000 €	R > 0,48 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Sécurité » est transmis chaque trimestre au SMPBA par le délégataire. Il concerne le taux d'accidents responsables, c'est-à-dire déclarés à 50% ou 100% responsable par la compagnie d'assurance du délégataire.

L'indicateur est calculé par le délégataire mensuellement et trimestriellement ramené aux 10 000 kilomètres commerciaux totaux

Le SMPBA peut contrôler à tout instant les données saisies dans la main courante du PCC, les déclarations à l'assurance et le calcul de l'indicateur fait par le délégataire.

Keolis prévoit le déploiement d'une main courante associée à l'outil de gestion de l'exploitation nommé OKAPI. Cette main courante sera disponible d'ici fin 2017 et le SMPBA aura un accès direct à cet outil. En attendant, un fichier Excel sera mis à disposition du SMPBA à sa demande.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E9 – Fraude	Annuel	3%	R > 4,5% 2 000 €	R > 5,0% 5 000 €	R > 5,5% 10 000 €

- L'indicateur « Fraude » est le résultat des deux enquêtes annuelles fraudes diligentées par le SMPBA (une en été, une en période scolaire).

Les modalités de calcul de la fraude et les modalités d'enquête clients sont validées conjointement par l'Autorité Organisatrice et le délégataire avant la 1ère enquête fraude qui aura lieu au dernier trimestre 2017. L'enquête fraude peut être confiée à un prestataire.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I1 – Disponibilité des informations	Trimestre	95%	R < obj-5% 2 000 €	R < obj-7.5% 5 000 €	R < obj-10% 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Disponibilité des informations » mesure un taux de conformité des informations sur les arrêts et stations du réseau. Il concerne le nom de l'arrêt, les numéros de ligne, les tarifs, les plans de ligne ou de réseau, les horaires

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA à la sortie des dépôts sur un échantillonnage de 25 arrêts du réseau. L'échantillon de 25 arrêts (10 abribus, 15 poteaux) doit représenter autant que possible la diversité des types d'arrêt, de poteau et d'abribus sur le réseau. Le SMPBA et le délégataire fixeront au préalable des évolutions de réseau, le nombre et le type d'arrêts constituant l'échantillon. Les équipements, de type cadre MDO ou poteaux provisoires, sont exclus des contrôles contradictoires dès lors qu'ils accueillent plus de deux lignes. En effet, du fait des contraintes spatiales, ne peuvent être affichés que deux fiches horaires et les tarifs.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque arrêt selon la présence de l'information prévue sur la base de la grille détaillée en annexe (référentiel photo basé sur les différents types de poteaux et abris). La note maximale peut évoluer en fonction du type d'arrêt et de station. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA, après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire.

L'indicateur taux de « disponibilité des informations » aux arrêts et stations du réseau en % = Somme des notes des arrêts mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre.

Une tolérance de 5 jours est prise en compte lors des mises à jour des tarifs et évolution du réseau.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I2 – Plans et guides	Annuel (à minima)	100% diffusé au 1 ^{er} jour	1 à 3 jours de retard 2 000 €	4 à 7 jours de retard 5 000 €	8 jours et + de retard 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Plans et guides » mesure un taux de disponibilité des plans, guides et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation en agence (deux kiosques et éventuelle maison de la mobilité).

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA sur l'ensemble des points d'information dans les jours qui suivent les changements de documentation.

L'opérateur doit mettre à disposition une information exhaustive : plan, guide tarifaire et l'ensemble des fiches horaires.

La pénalité est calculée selon le retard de la mise à disposition et au prorata des points d'information concernés par le retard. Cela signifie que si il y a une absence de documentation sur un seul site parmi n, à compter du 1^{er} jour de retard, la pénalité se calcule de la façon suivante $2000€ \times 1/n$ où n est le nombre de site où le document doit être à la disposition des clients. En cas d'absence de mise à disposition d'un document sur l'ensemble des sites, la pénalité est de 2000 €.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I3 – Site Internet et applis mobiles	2 fois par an	100% des plans et horaires au 1 ^{er} jour	1 à 3 jours de retard 2 000 €	4 à 7 jours de retard 5 000 €	8 jours et + de retard 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Site Internet et application mobile » mesure un taux de disponibilité des plans et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation sur le site internet et sur l'application mobile *Chronoplus*.

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA dans les jours qui suivent.

La responsabilité du Délégitaire ne pourra pas être recherchée lors des interventions de maintenance prévues par le prestataire du site ou lors des mises au point des nouvelles versions. Les interruptions occasionnées par des opérations de maintenance ne doivent pas dépasser 4 heures consécutives et doivent être programmées à des heures creuses de sollicitations 22h / 6h.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I4 - Qualité de l'accueil	Trimestre	90% Soit 108 pts / 120	R < 96 pts 2 000 €	R < 84 pts 5 000 €	R < 72 pts 10 000 €

Modalités de calcul :

- La mesure de « qualité de l'accueil » à l'agence s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligentée par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 10 situations de contact en agence. Il concerne l'évaluation de la qualité de l'accueil et de l'information lors d'un contact commercial physique en agence.

L'indicateur est basé sur une grille de mesure donnée en annexe sur 12 points par situation. Les mesures seront restituées au SMPBA et au délégataire individuellement de façon à pouvoir analyser au besoin, les situations extrêmes (défaillance importante ou accueil exceptionnellement bien ressenti).

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I5 – Disponibilité de l'information	Trimestre	95%	< 80% 2 000 €	R < 64% 5 000 €	R < 56% 10 000 €

Modalités de calcul :

- La mesure de « disponibilité de l'information » à l'agence s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligentée par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 10 situations de contact en agence et point commercial. Il concerne la présence des documents commerciaux prévus en agence et point d'information.

L'indicateur est basé sur une grille de mesure donnée en annexe sur 10 points par situation.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
P1 – Qualité de l'accueil téléphonique à la réservation	Trimestre	90% Soit 90 pts / 100	R < 80 pts 2 000 €	R < 56 pts 5 000 €	R < 48 pts 10 000 €

Modalités de calcul :

- La mesure de « qualité de l'accueil téléphonique à la réservation » du service TPMR s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligentée par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 10 situations de contact téléphonique. Il concerne le délai de réponse, l'évaluation de la courtoisie, le ton, le langage, l'écoute et la reformulation, la qualité globale de la réponse.

L'indicateur est basé sur une grille de mesure donnée sur 10 points par situation en annexe. Les mesures seront restituées au SMPBA et au délégataire individuellement de façon à pouvoir analyser au besoin, les situations extrêmes (défaillance importante ou accueil exceptionnellement bien ressenti).

En cas de situation inacceptable parmi : « erreur sur un tarif », « erreur sur une commune desservie », « erreur sur les horaires de fonctionnement du service » alors l'ensemble des mesures de la situation concernée est nul (0 pts/10).

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
P2 – Taux de refus	Trimestre	2018-2019 : 2% 2020 : 1,5% 2021 : 1% 2022-2023 : 0,5%	R > obj+1% 2 000 €	R > obj+3% 5 000 €	R > obj+5% 10 000 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Taux de refus » est transmis chaque trimestre au SMPBA par le délégataire. Il concerne le taux de refus de prise en charge par le service.

Le SMPBA peut contrôler à tout instant les données saisies dans la main courante du PCC, un extrait du logiciel de réservation, les déclarations à l'assurance et le calcul de l'indicateur fait par le délégataire.

4. Annexe 1 : Grilles méthodologiques

E1 – Mesure de la Ponctualité des bus

Modalités de calcul :

- Une mesure de ponctualité est dite conforme quand le passage du bus à l'arrêt (à l'ouverture et à la fermeture des portes) est entre H-1 minute et H+5 minutes où H est l'horaire théorique le plus proche. C'est-à-dire pas plus d'une minute d'avance et cinq minutes de retard. Les mesures sont extraites des données du SAE.

Pour une course non réalisée ou partiellement réalisée, les arrêts non desservis seront considérés comme non-conformes.

Le SMPBA peut aussi diligenter des contrôles de ponctualité terrain, dans le volume qui lui semble pertinent. Dans ces conditions, le délégataire s'engage à comparer les mesures terrains à celles issues du SAE puis les inclure aux mesures contractuelles.

L'indicateur est calculé :

- Sur tous les arrêts commerciaux, y compris la sous-traitance.
- Taux de conformité, taux d'avance et de retard par ligne, par mois et par trimestre
- Au titre de l'année 2017, contrôle exclusivement manuel sur le terrain sur tous les arrêts commerciaux.

Pour une déviation prévue et graphiquée, des contrôles seront diligentés afin d'apprécier la ponctualité pour les voyageurs du réseau. Ces contrôles ne seront pas intégrés dans les mesures pour la notation du critère, toutefois le délégataire s'engage à en tenir compte pour d'éventuels ajustements et fournira la liste des courses écartées ainsi que le motif associé.

E2 – Etat propreté extérieure des bus

NOTE ET ITEMS A ONTROLER SELON LE TYPE DE VEHICULE Articulé, Standard, Midi, Minis					
EXTERIEUR	Items à contrôler		Critères à évaluer	Poids de l'item	Exclusion du contrôle
	E T A T	Vitres	Pare-brise non fêlé	4	Impact
		Etat carrosserie entre le bas de caisse et le toit	Absence de panneau enfoncé entre le bas de caisse et le toit	2	Bas de caisse et parechoc
			Absence de rayures profondes entre le bas de caisse et le toit	2	Rayures superficielles (≤ 10 cm)
			Absence de traces de frottement entre le bas de caisse et le toit	1	Traces superficielles (≤ 10 cm)
			Livree en bon état et non déchirée	4	Présence de traces et « griffes » superficielles
			Absence de feux avant et arrière cassés	4	Feux de gabarit
		Panneau de passage roue	Absence de rayures profondes sur le panneau passage de roue + présence cache roue	2	Rayures superficielles (≤ 10 cm)
	P R O P R E T E	Vitres	Absence de salissure	4	Trace due au séchage des eaux de lavage
			Absence de graffiti et de gravure	4	Graffitis et gravures ne présentant pas de caractère obscène ou xénophobe
		Propreté Carrosserie	Absence de trace de gasoil au niveau du remplissage et bas de caisse + traces Ad blue	3	
			Absence de trace de boue	1	Arrière du bus (le système de nettoyage ne permet pas un nettoyage complet)

E3 – Etat propreté intérieure des bus

Items à contrôler		Critères à évaluer	Poids de l'item	Exclusion du contrôle
E T A T	Poste de conduite	Absence de déchirure siège conducteur	2	
		Parois et tableau de bord visibles sans salissure	2	
	Sièges Passagers	Absence de déchirures	2	
	Soufflets intérieurs	Absence de déchirures	3	Déchirures ≤ 10 cm
	Sol du bus	Absence de déchirures	3	
P R O P R E T E	Vitres	Absence de traces	2	
		Absence de graffitis et gravures	2	Graffitis et gravures ne présentant pas de caractère obscène ou xénophobe
		Absence de poussière sur les bords des vitres	2	
		Absence de poussière sur la plage arrière	1	
	Voussoirs	Absence de trace et graffiti	4	
		Absence de trace sur l'affichage réglementaire	3	Brûlures
	Parois	Absence de trace de salissure	2	Graffiti indélébile
	Sol du passage	Absence de trace de salissure	4	
		Absence de déchets	4	
	Sol sous et entre les sièges	Absence de déchets	2	
	Sol Emmarchement	Absence de trace de salissure	1	Trace de brûlures
	Valideur	Absence de trace de salissure	2	
	Barre de maintien	Absence de trace de salissure	5	Les barres des véhicules Solaris listés
	Sièges	Absence de trace de salissure	3	Trace de brûlures
	Néons	Absence de trace de salissure	2	
	Soufflets intérieurs	Absence de poussière	3	Traces noires liées à la matière du soufflet

E4 – Information statique embarquée – Bus

Items à contrôler	Critères à évaluer	Poids de l'item	Exclusion du contrôle
Tarif en vigueur sur les voussoirs	- Présence et à jour	2	5 jours après changement
Tarif des titres vendus à bord	- Présence et à jour	2	5 jours après changement
Extrait du règlement d'exploitation	- Présence et à jour	2	5 jours après changement
Tarifs des amendes	- Présence et à jour	1	5 jours après changement
Information CO2 réglementaire	- Présence et à jour	1	
Localisation emplacement PMR Localisation bouton appel PMR	- Présence autocollant - Visibilité - Présence autocollant - Visibilité	2	
Localisation emplacement UFR Localisation bouton appel UFR	- Présence autocollant - Visibilité - Présence autocollant - Visibilité	2	Bus non équipés de rampe Bus non équipés de rampe
Information présence vidéo	- Présence	1	Bus non équipés
Information Interdiction de fumer	- Présence	1	Aucun
Plan et/ou thermomètre de ligne	- Présence et à jour	2	Neutralisation de cet item jusqu'à la réorganisation du réseau <i>Chronoplus</i> prévue en Septembre 2019

E5 – Conformité des équipements embarqués Bus (articulés, standards, midis, minis)

Items à contrôler	Nb à contrôler	Critères à évaluer	Poids de l'item	Spécifications sur la notation à attribuer
Annonces sonores extérieures	1	Annonce sonore extérieure audible	1	
Systèmes d'ouverture des portes	1 à 3	<ul style="list-style-type: none"> - Portes non condamnées - Système d'ouverture en fonctionnement 	2	
Valideur fonctionnel avec géolocalisation et horodatage correct	1	<ul style="list-style-type: none"> - En service 	3	
Girouettes avant et arrière	2	<ul style="list-style-type: none"> - En service, information correcte 	2	
Girouettes latérales	1	<ul style="list-style-type: none"> - En service, information correcte 	2	
Système annonce sonore intérieur du prochain arrêt Audible au milieu du bus	1	<ul style="list-style-type: none"> - En service, information correcte 	2	
Demande d'arrêt	1	<ul style="list-style-type: none"> - En service 	2	
Ecran TFT fonctionnel	1 à 3	Affichage correct des informations sur la ligne et les arrêts	3	
Bandeaux lumineux	1 à 2	Affichage correct des informations sur la ligne et les arrêts	3	

E6 – Qualité de la conduite

Points	Critères à évaluer	Poids de l'item
Objectif de 180 points sur 200 possibles décrivant la conduite conforme	Vitesse adaptée et respect du code de la route	2
	Accélération et freinage doux prenant en compte les personnes dans le véhicule	2
	S'arrête à distance du trottoir ou du quai permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée sauf (obstacle)	2
	S'assure que les voyageurs sont bien descendus ou ont bien fini de monter avant la fermeture des portes	2
	S'arrête lorsque l'arrêt est demandé	2

E7 – Comportement commercial du conducteur

La mesure de « comportement commercial du conducteur » s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligentée par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 20 conducteurs y compris sous-traitants. Il concerne les attendus en matière d'attitude commerciale : l'accueil et l'information.

NOTE : /10		
Items à contrôler	Poids de l'item	Spécifications sur la notation à attribuer
Formule d'accueil à la montée de l'enquêteur	2	
Amabilité avec les voyageurs	2	Langage incorrect = 0
Réponse adaptée à la question de l'enquêteur	2	Pas de réponse = 0
Réponse juste et claire	2	Réponse erronée = 0
Tenue propre et conforme	2	Dotation : chemise / chemisette / polo et pull ou gilet (hiver) sauf conducteurs en CDD qui n'ont pas de tenue d'entreprise mais possèdent un badge d'identification

E8 – Sécurité

Taux d'accidents responsable, c'est-à-dire déclarés à 50% ou 100% responsable par la compagnie d'assurance du délégataire.

La procédure de déclaration des accidents est la suivante :

Le conducteur contacte le PC par téléphone ou radio ;

Le contrôleur qui prend l'appel note l'accident dans la main courante OKAPI ;

Un rapport circonstancié est rempli par le conducteur.

La méthode de calcul du taux d'accidents est la suivante : pour calculer le taux d'accidents aux 10 000 kms, sont pris en compte tous les accidents (faisant l'objet d'une déclaration aux assurances) et le total des kms parcourus par tous les véhicules.

E9 – Fraude

L'indicateur « Fraude » est le résultat des deux enquêtes annuelles fraudes diligentées par le SmpBA (une en été, une en période scolaire).

La méthode de contrôle sera définie et présentée à KBA lors du choix du prestataire.

I1 – Disponibilité de l'information aux arrêts

Items à contrôler	Poids de l'item
Nom de l'arrêt correct	2
Numéro(s) de ligne(s) conformes	2
Fiche(s) horaire(s) conforme(s) (période)	4
Tarifs	1
Contact Chronoplus	1
Plan selon configuration et le type d'arrêt (période)	2
Information lisible (pas de tag ou de salissure importante)	2

Chaque vague de mesure portera sur 10 abribus voyageurs et 15 poteaux d'arrêt. Les équipements, de type cadre MDO ou poteaux provisoires, seront exclus des contrôles contradictoires dès lors qu'ils accueillent plus de deux lignes. En effet, du fait des contraintes spatiales, ne peuvent être affichés que deux fiches horaires et les tarifs.

Une tolérance de 5 jours est prise en compte lors des mises à jour des tarifs, de l'évolution du réseau et l'évolution des affichages réglementaires.

I2 – Disponibilité des plans et guides

Pénalités par jour de retard

L'indicateur « Plans et guides » mesure un taux de disponibilité des plans, guides et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation en agence (deux kiosques et éventuelle maison de la mobilité).

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA sur l'ensemble des points d'information dans les jours qui suivent les changements de documentation.

L'opérateur doit mettre à disposition une information exhaustive : plan, guide tarifaire et l'ensemble des fiches horaires.

I3 – Site internet et applications mobiles

Modalités de calcul :

L'indicateur « Site internet et applications mobiles » mesure un taux de disponibilité des plans et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation sur le site internet et sur l'application Mobile *Chronoplus*.

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA dans les jours qui suivent.

La responsabilité du Délégué ne pourra être recherchée lors des interventions de maintenance prévue par le prestataire du site ou lors des mises au point des nouvelles versions. Les interruptions occasionnées par des opérations de maintenance ne doivent pas dépasser 4 heures consécutives et doivent être programmées à des heures creuses de sollicitations 22h /6h.

I4 – Qualité de l'accueil en agence

Items à contrôler	Poids de l'item	Spécifications sur la notation à attribuer
Temps d'attente de moins de 10 minutes	2	Hors période de rentrée scolaire (du 20 août au 20 septembre)
Formule d'accueil	1	Pas de phrase d'accueil = 0
Amabilité	1	Langage incorrect = 0
Attention portée à la conversation	1	Désinvolte =1
Réponse juste et claire	2	Réponse erronée = 0
Reformulation si besoin	1	
Fin de conversation avec formule de politesse	2	Pas de phrase de fin de conversation = 0
Port de la tenue	2	Chemise / Chemisette / polo et pull ou gilet (hiver) propres ; ou l'agent est identifié par le port d'un badge

I5 – Disponibilité de l'information à l'agence

Liste des documents à contrôler	Poids de l'item	Spécifications sur la notation à attribuer
Fiches Horaires	2	
Plan du réseau	2	
Guide tarifaire	2	
Dépliant Pass Pro	2	
Support évènementiel en fonction du moment	2	Uniquement sur les supports édités à l'occasion d'évènements

P1 – Qualité de l'accueil téléphonique à la réservation PMR

Items à contrôler	Poids de l'item	Spécification sur la notation à attribuer
Appel pris en charge en 3 minutes au plus	2	Prise en charge après 3' = 0
Formule d'accueil	1	Pas de phrase d'accueil = 0
Amabilité	1	Langage incorrect = 0
Attention portée à la conversation	1	Désinvolte = 0
Réponse adaptée	1	Pas de réponse = 0
Réponse juste et claire	2	Réponse erronée = 0
Reformulation si besoin	1	
Fin de conversation avec formule de politesse	1	Pas de phrase de fin de conversation

P2 – Taux de refus à la réservation PMR

La procédure suivie en cas de refus de réservation d'un client pour une course PMR est la suivante :

Keolis propose la démarche suivante :

- Priorisation systématique des déplacements domicile-travail en heures de pointe (7h-9h et 16h-19h) du lundi au vendredi pour limiter le refus aux personnes qui ont besoin de se déplacer pour des raisons professionnelles.
- Des propositions de repositionnement des trajets seront systématiquement formulées auprès des clients.

La méthode de calcul du taux de refus de prise en charge par le service est la suivante

Taux de refus = le taux est défini comme le rapport du nombre de refus imputables à Keolis Côte Basque Adour sur le nombre total de demandes enregistrées par mois.

Le refus est imputable au client si :

- Le client a fait une déclaration de handicap inexacte ou une fausse déclaration de résidence
- La demande faite par le client est incompatible avec le règlement d'exploitation du service (le trajet demandé est hors du périmètre géographique desservi).

Dans ces cas énoncés, le refus correspond à une annulation.

Annexe 2 : Liste des véhicules Solaris

N° Véhicule	Immatriculation	Marque	Modèle
701	BW364SK	SOLARIS	URBINO 12
702	BR745LA	SOLARIS	URBINO 12
703	BR026LB	SOLARIS	URBINO 12
704	BR988LA	SOLARIS	URBINO 12
705	BS766CG	SOLARIS	URBINO 12
706	BW208SK	SOLARIS	URBINO 12
707	BR946LA	SOLARIS	URBINO 12
708	BR903LA	SOLARIS	URBINO 12
709	BR793LA	SOLARIS	URBINO 12
710	BR848LA	SOLARIS	URBINO 12
711	BS598CG	SOLARIS	URBINO 12
712	BS382CG	SOLARIS	URBINO 12
713	AG570ZZ	SOLARIS	URBINO 12
714	AG424ZZ	SOLARIS	URBINO 12
715	AG372ZZ	SOLARIS	URBINO 12
716	AG320ZZ	SOLARIS	URBINO 12
717	AG618ZZ	SOLARIS	URBINO 12
718	AW623NK	SOLARIS	URBINO 12
719	AW603NK	SOLARIS	URBINO 12
720	AW580NK	SOLARIS	URBINO 12

Annexe 3 : Liste de questions / réponses (E7 – Comportement commercial du conducteur)

Questions	Réponses
Questions tarifaires	
A partir de quel âge un enfant paie-t-il ses trajets ?	- L'enfant paie à partir de 6 ans pour les trajets effectués la semaine et à partir de 10 ans le week-end (s'il est accompagné).
Combien coûte un ticket 1 heure ?	- 1 euro.
Puis-je faire une correspondance avec ce ticket (1 heure) ?	- Oui dans la limite d'une heure.
Combien coûte un ticket 24 heures ?	- 2 euros.
Combien coûte un ticket 7 jours ?	<ul style="list-style-type: none"> - 11 euros. - Si le conducteur ne connaît pas la réponse, mais indique au client que « <i>les tarifs sont affichés dans le véhicule sur les voussoirs</i> ». - Si le titre en question n'est pas affiché, le conducteur oriente le client vers le site internet <i>Chronoplus</i> ou encore obtenir l'information auprès d'une de nos deux agences commerciales (par téléphone ou en se rendant sur place).
J'utilise régulièrement le réseau, existe-t-il d'autres titres plus intéressants ?	- Le conducteur renvoie vers une des agences commerciales.
Dois-je revalider mon titre de transport lors d'une correspondance ?	- La validation est obligatoire à chaque montée.
Questions horaires	
Questions	Réponses
<p>A quelle heure passe le dernier/premier bus de cette ligne ?</p> <p>Quels sont les jours de fonctionnement de la ligne ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le conducteur indique l'horaire. - Le conducteur indique les jours de fonctionnement. - Le conducteur fournit la fiche horaire pour consultation. - Si le conducteur ne connaît pas l'horaire exacte, mais approximativement (15 minutes). <p>Si le conducteur répond : « <i>Avez-vous un téléphone ? Rendez-vous sur le site internet de Chronoplus, et vous retrouverez les horaires. Vous avez également la possibilité de télécharger l'application Chronoplus</i> ».</p>

Avez-vous les horaires de la ligne ?	<ul style="list-style-type: none"> - Le conducteur fourni la fiche horaire ou indique l'emplacement où elle est disponible pour consultation. - Si le conducteur répond « <i>non, mais vous pouvez les obtenir auprès de l'une de nos deux agences commerciales, sur internet et/ou l'application mobile</i> »
Passez-vous à l'arrêt X ?	<ul style="list-style-type: none"> - Oui. - Si le conducteur ne passe pas à l'arrêt : <ul style="list-style-type: none"> ▪ il renseigne sur la correspondance à effectuer pour se rendre à l'arrêt demandé (si le client lui pose la question) ▪ il donne les contacts (site, appli, kiosques, téléphone).
Dans combien de temps arrive-t-on à l'arrêt X ?	<p>La réponse est conforme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si l'écart n'est pas de plus de 5 minutes par rapport à l'horaire théorique ou réel. Le conducteur bénéficie d'un temps et peut répondre à l'usager sur l'horaire théorique. Il signale que cet horaire est théorique mais que les conditions de circulation peuvent le faire fluctuer. - Si l'arrivée est prévue dans moins de 5 minutes une réponse du type « <i>dans quelques minutes</i> ». - Si l'arrêt X est le suivant, une réponse du type « c'est le prochain arrêt » est conforme
Y a-t-il une correspondance pour aller à ... (<u>un arrêt majeur ou une commune non desservie</u> par cette ligne, mais par une autre ligne du réseau Chronoplus en correspondance avec un nœud majeur) ?	<p>En cas de réponse incluant le point de correspondance et au moins une des lignes permettant la correspondance.</p>

Remarque : d'autres questions/réponses seront susceptibles d'être intégrées à l'aune de l'arrivée du Tram'bus (notamment celles relatives au distributeur automatique de titres).