

Annexe A8-6

Indicateurs

Annexe A8-6 :

OBJECTIFS DE PERFORMANCE

INDICATEUR N°1 :
Disponibilité des véhicules à la réservation/location

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Garantie de disponibilité des véhicules lors d'une réservation/ location.

Nature de l'indicateur

L'indicateur exprime la réalité de la disponibilité des véhicules au quotidien lors d'une demande de réservation/location par un usager.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

L'indicateur est représentatif du nombre de véhicules disponibles par rapport au nombre des emplacements Autolib' dans un périmètre donné autour de la station où une réservation/location est demandée.

Le comptage est effectué à partir d'une transaction commencée et non satisfaite pour un abonné ayant décliné son identité et son code personnel quelque soit le mode de transaction réalisé sur la borne de location.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Le Concessionnaire a pour objectif qu'au moment où un usager, après s'être identifié sur la borne de location demande une réservation ou une location immédiate, il existe au moins 3 véhicules disponibles sur la zone comprenant la station dans laquelle la demande est effectuée ainsi que les 4 stations les plus proches de la station de location.

Il garantit, au titre d'objectif à minima, qu'au moment de la réservation du véhicule par un usager, il existe au moins 1 véhicule disponible sur la zone comprenant la station dans laquelle la réservation est demandée ainsi que les 4 stations les plus proches de la station de réservation.

Par disponibilité, on entend un véhicule prêt à la location, en bon état de fonctionnement pour l'usage auquel il est destiné, en état satisfaisant de propreté, et disposant d'une autonomie suffisante pour la destination demandée, en cas de réservation de place à l'arrivée, ou à défaut, de 45 minutes et de 20 kilomètres en cycle urbain.

Niveau d'exigence minimal

Au moins 1 véhicule disponible sur la zone comprenant la station dans laquelle la location est demandée ainsi que les 4 stations les plus proches de la station de la demande

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

Existence, après identification de l'utilisateur sur la borne de location, de moins de 1 véhicule disponible sur la zone comprenant la station dans laquelle la demande est effectuée ainsi que les 4 stations les plus proches de la station de la demande.

Traitement des situations inacceptables

Correctif sur le plan de rééquilibrage du parc par les employés Autolib'.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Mesure de la présence de véhicules dans la station où la demande de réservation/location est effectuée, et dans les 4 stations les plus proches, par le système informatique central.

Organisation de la mesure

Statistiques mensuelles de disponibilité par demande de réservation/location.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats

Si, sur un mois, le Rapport :

(Nombre de situations inacceptables/Nb total de réservations/locations pouvant aboutir)

- est supérieur à 10%, application d'un malus de 500 € par pourcent d'écart compris entre 10 % et 20% inclus et de 1000 € par pourcent au-delà de 20%

- est inférieur à 10%, application d'un bonus de 500 € par pourcent d'écart compris entre 10 % et 5 % inclus et de 1000 € par pourcent inférieur à 5%

7. Évolution de l'indicateur

A l'issue des phases 1 et 2, les Parties examineront le fonctionnement du système de réservation des BLUECAR® et mesureront son impact sur la disponibilité des véhicules. En fonction de leur commune analyse du fonctionnement du service, les Parties pourront alors décider par voie d'avenant de modifier les modalités de fonctionnement ou de tarification de ce dispositif de réservation.

AL GP

INDICATEUR N°2 : Disponibilité des places de stationnement à l'arrivée

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Disponibilité des places de stationnement à l'arrivée.

Nature de l'indicateur

L'indicateur exprime la réalité de la disponibilité au quotidien des places de stationnement disponibles pour l'utilisateur afin qu'il puisse restituer la BLUECAR® dans une station d'arrivée.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

L'indicateur est représentatif du nombre d'emplacements disponibles par rapport au nombre des emplacements Autolib' dans un périmètre donné autour de la station d'arrivée souhaitée lors de la réservation dans les conditions prévues dans la Concession.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Le Concessionnaire a pour objectif que l'utilisateur puisse disposer à l'arrivée d'au moins une place, soit dans la station d'arrivée qu'il aura choisie à la réservation depuis la borne de location, soit d'une place dans les 4 stations les plus proches de la station d'arrivée souhaitée par l'utilisateur.

Niveau d'exigence minimal

Une place disponible à l'arrivée, soit dans la station qu'il aura choisie à la réservation depuis la borne de location, soit dans l'une des 8 stations les plus proches de la station souhaitée par l'utilisateur.

Le Concessionnaire mettra en avant dans son approche marketing et commerciale la possibilité supplémentaire suivante :

Si l'Utilisateur qui n'a pas réservé de place à l'arrivée depuis la borne de location obtient sur l'écran tactile de la Bluecar lorsqu'il approche de sa destination, l'information selon laquelle aucune place n'est disponible sur les stations de destination ou sur l'une des 8 stations les plus proches, il pourra contacter le centre d'appels du concessionnaire qui lui indiquera une station de restitution parmi l'une des huit stations proches de sa destination où il pourra restituer la BLUECAR® auprès d'un agent du concessionnaire qui clôturera la location.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

Aucune place disponible à l'arrivée, soit dans la station que l'utilisateur aura choisie à la réservation, soit dans l'une des 8 stations les plus proches de la station souhaitée par l'utilisateur et qu'aucune possibilité de restitution dans l'une de ces huit stations auprès d'un agent du concessionnaire n'a été possible.

Traitement des situations inacceptables

Correctif sur le plan de rééquilibrage du parc par les employés Autolib'.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Mesure de la présence de véhicules dans la station où l'arrivée est souhaitée, et dans les 4 stations les plus proches, par le système informatique central.

Organisation de la mesure

Statistiques mensuelles de disponibilité par demande de réservation de place à l'arrivée depuis la borne de location ou du portail Internet et Statistiques mensuelles de restitution de BLUECAR® auprès d'un agent du Concessionnaire.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Délégué et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats

Si, sur un mois, le Rapport :

(Nombre de situations inacceptables/Nb total de demandes de réservations de places à l'arrivée

- est supérieur à 10%, application d'un malus de 500 € par pourcent d'écart compris entre 10 % et 20% inclus et de 1000 € par pourcent au-delà de 20%

- est inférieur à 10%, application d'un bonus de 500 € par pourcent d'écart compris entre 10 % et 5 % inclus et de 1000 € par pourcent inférieur à 5%

7. Évolution de l'indicateur

A l'issue des phases 1 et 2, les Parties examineront le fonctionnement du système de réservation des places à l'arrivée et mesureront son impact sur la disponibilité des places. En fonction de leur commune analyse du fonctionnement du service, les Parties pourront alors décider par voie d'avenant de modifier les modalités de fonctionnement ou de tarification de ce dispositif de réservation.

INDICATEUR N°3 : Propreté des véhicules

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Propreté des véhicules.

Nature de l'indicateur

L'indicateur évalue l'état d'entretien du véhicule pour garantir :

- un niveau de propreté acceptable par l'utilisateur,
- un traitement préventif et curatif conforme aux souhaits des clients.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

Le Concessionnaire a pour objectif que l'utilisateur puisse disposer sur l'ensemble du territoire Autolib' de véhicules en bon état de propreté, c'est-à-dire conformes aux normes d'entretien et de confort, et dans un état de propreté semblable à celui qu'on souhaiterait trouver pour un véhicule de location de courte durée.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Le Concessionnaire a pour objectif ceux listés ci-après :

- Nettoyage du véhicule : chaque véhicule est nettoyé à l'intérieur au moins une fois tous les deux jours. Le nettoyage extérieur est effectué en fonction des besoins, de telle manière que son état reflète un niveau de propreté évidente.

Niveau d'exigence minimal

Il garantit les objectifs à minima suivants :

AL GM

- Nettoyage du véhicule : chaque véhicule est nettoyé à l'intérieur au moins une fois tous les trois jours. Le nettoyage extérieur est effectué en fonction des besoins.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- Nettoyage du véhicule : un véhicule n'est pas nettoyé à l'intérieur pendant plus de trois jours. Un véhicule est signalé dans état extérieur sale plus d'une fois dans la même journée.

Traitement des situations inacceptables

- Nettoyage du véhicule : Nettoyage complet du véhicule (intérieur et extérieur) sur chaque véhicule ne respectant pas le seuil d'inacceptabilité

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

L'indicateur mesure le nombre de signalements successifs de malpropreté d'un même véhicule par des clients pour une suite de locations consécutives et le délai d'intervention sur ledit véhicule.

Au-delà d'un seuil de 2 signalements successifs de malpropreté d'un même véhicule par des clients pour une suite de locations consécutives, 90 % des véhicules sont nettoyés avant un 3^{ème} signalement, le délai d'intervention sur ledit véhicule ne devant pas être supérieur à 4 h.

Organisation de la mesure

Contrôles aléatoires inopinés de l'état des véhicules par les cadres Autolib' concernant :

- Le nettoyage intérieur et extérieur des véhicules,
- L'état d'entretien léger (état des pneus, état de fonctionnement des systèmes électroniques embarqués,...).

Suivi informatique de chaque véhicule en ce qui concerne le délai d'intervention sur un véhicule refusé par un client pour des raisons de malpropreté.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats

Sur une période de 1 mois, 90 % des véhicules signalés doivent avoir fait l'objet d'une intervention dans un délai inférieur à 4 h 00.

Si, le pourcentage de véhicules signalés dans un délai d'intervention de plus d'4 h 00 :

- est supérieur à 95%, application d'un bonus de 1000 € par pourcent d'écart supérieur à 95 %
- est inférieur à 90 %, application d'un malus de 1000 € par pourcent d'écart inférieur à 90 %

Le malus est plafonné à un montant de 20 k€ par mois.

INDICATEUR N°4 : Entretien mécanique des véhicules

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Entretien des véhicules.

Nature de l'indicateur

L'indicateur évalue l'état d'entretien du véhicule pour garantir :

- un bon état de fonctionnement du véhicule du point de vue de la performance, des services offerts et d'un niveau de sécurité réglementaire,
- un entretien préventif et curatif conforme à la réglementation en vigueur.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

Le Concessionnaire a pour objectif que l'utilisateur puisse disposer sur l'ensemble du territoire Autolib' de véhicules en bon état de fonctionnement, c'est-à-dire ne présentant aucun risque de sécurité, conformes aux normes d'entretien et de confort.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Le Concessionnaire a pour objectif ceux listés ci-après :

- Mécanique : un programme de révision intermédiaire tous les six mois et un programme de révision complète tous les 30 000 kilomètres.
- Les changements des pneumatiques et de la suspension seront effectués conformément aux prescriptions des fabricants de ces équipements.

Niveau d'exigence minimal

Il garantit les objectifs à minima suivants :

- Mécanique : un programme de révision intermédiaire tous les six mois et un programme de révision complète tous les 30 000 kilomètres.
- Les changements des pneumatiques et de la suspension seront effectués conformément aux prescriptions des fabricants de ces équipements.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- Mécanique : absence de révision au bout de 30 000 km.

Traitement des situations inacceptables

- Mécanique : Mise en révision immédiate de tout véhicule ne respectant pas le seuil d'inacceptabilité.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Contrôles inopinés et mise en place d'indicateurs de suivi de l'état mécanique des véhicules au moyen du système informatique central.

Organisation de la mesure

Contrôles aléatoires inopinés de l'état des véhicules par les cadres Autolib' concernant :

- L'état d'entretien léger (état des pneus, état de fonctionnement des systèmes électroniques embarqués,...).

Suivi informatique de chaque véhicule en ce qui concerne :

- Les révisions mécaniques.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats

Si, le pourcentage de véhicules signalés non conformes aux critères d'inacceptabilité par rapport au parc en exploitation :

- est supérieur à 5%, application d'un malus de 2 000 € par pourcent d'écart supérieur à 5 %

VERSION FINALE

- est inférieur à 5%, application d'un bonus de 2 000 € par pourcent d'écart inférieur à 5 %

INDICATEUR N°5 : Réponses du Centre d'Appels

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Renseignements donnés aux usagers et assistance aux usagers en difficulté par le Centre d'Appels.

Nature de l'indicateur

L'utilisateur peut s'informer auprès du Centre d'appels sur l'offre de services .
Il peut faire appel au Centre d'Appels par le bouton Assistance du véhicule dans lequel il circule.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

Mesurer la pertinence du dispositif de renseignements et d'assistance du Centre d'Appels :

- Disponibilité de la ligne, notamment en cas d'usage du bouton Assistance,
- Sonneries,
- Amabilité de l'opérateur,
- Langues parlées,
- Pertinence des renseignements,
- Efficacité de la prise de l'assistance en cas de situations d'urgence avérées,
- Traitement de l'assistance,
- Formule de politesse finale.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence)

- L'information téléphonique du Centre d'Appels fonctionne 24h/24, 7j/7.
- L'assistance aux usagers est assurée par le Centre d'Appels 24h/24, 7j/7.

Niveau d'exigence

- 99 % des appels téléphoniques d'utilisateurs reçus au Centre d'appels sont traités avec une attente de moins de 1 minute.
- 100% des appels d'assistance depuis le véhicule sont traités par le Centre d'Appels en moins de 1 minute.
- 70% des abonnés souhaitant avoir accès à un opérateur du centre d'appels obtiennent cet accès dans un délai moyen de 1 minute 30.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- L'utilisateur au téléphone n'arrive pas à joindre le centre d'appels dans un délai de 5 minutes.
- L'utilisateur en cours d'utilisation du véhicule n'obtient pas de réponse du Centre d'Appels dans la minute qui suit son appel par le bouton Assistance du véhicule.

Traitement des situations inacceptables

- Formulation d'excuses si mécontentement exprimé par un usager joignant le Centre d'appels par téléphone.
- Gratuité de la course ayant fait l'objet d'un appel d'urgence non satisfait dans la minute de l'appui sur le bouton d'assistance.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

- Mise en place d'un système de communication efficace.
- Formation et management des opérateurs.
- Suivi de l'activité et mesure des délais d'attente de chaque communication.

Organisation de la mesure

- La mesure est réalisée de façon aléatoire par l'Institut CSA et porte sur 30 Appels Mystères par Trimestre. Elle s'effectue par Appel Mystère au Centre d'Appels pour la demande d'information par téléphone.
Il s'agira de quantifier le nombre d'appels "Client Mystère" pour lesquels la réponse aux questions est toujours positive puis de transmettre au responsable du Centre d'Appels.

Une analyse des données fera apparaître:

- Le pourcentage d'appels satisfaisants (5 questions posées sont positives),
 - Le nombre de situations inacceptables rencontrées,
 - Les observations éventuelles conduisant à améliorer le service au travers d'un plan d'actions correctives.
- Concernant l'appel d'urgence depuis le véhicule, la mesure du délai de réponse est effectuée par le Système Informatique Central pour chaque appel.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats:

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Délégué et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats:

- Si 1% des appels au centre d'appels n'aboutissent pas dans un délai de 5mn, application d'un malus de 500€ par % (pourcent) d'écart.
- Si 10% des accès au centre d'appels, ont un temps d'attente supérieur à 2mn 30, application d'un malus de 1000 € par pourcent d'écart.
- Si les appels pour motifs d'urgence, sans réponse du Centre d'Appels dans le délai de 1 minute, représentent plus de 5% des appels d'urgence effectués dans le mois, application d'un malus de 5 000€ par pourcent d'écart.

INDICATEUR N°6 : Accueil Espaces Autolib' et Centre d'Accueil

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Accueil dans un Espace Autolib' ou au Centre d'Accueil.

Nature de l'indicateur

L'indicateur évalue si l'accueil est conforme, exprimé du point de vue du client et si ce dernier a reçu les informations souhaitées.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

10 items portant sur l'accueil et la qualité des renseignements fournis.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre

Qualité des réponses :

- pertinence de l'information fournie aux demandes.
- assistance dans la procédure d'abonnements.
- forme apportée à la réponse (amabilité, politesse, sourire, BAM (Bonjour, au revoir merci)).

Niveau d'exigence

80% d'utilisateurs satisfaits.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- L'utilisateur n'obtient pas l'abonnement qu'il avait demandé ou ne l'obtient pas au bon tarif.
- L'employé Autolib' n'est pas disponible ou manifestement discourtois avec l'utilisateur.
- L'utilisateur ne comprend pas la réponse formulée dans la langue de la réponse (nombre de langues tel que prévu dans la DSP).

AL
GHR

Traitement des situations inacceptables

Des excuses seront adressées à l'usager, si réclamation d'un usager, avec un courrier envoyé sous 3 semaines, si l'adresse de l'usager est connue.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Un "Client Mystère", désigné par un prestataire extérieur, visite et réalise les évaluations des Espaces Autolib' et du Centre d'Accueil à l'aide d'une grille de visite.

Organisation de la mesure

Les visites seront organisées 2 fois par mois, à partir du 2ème mois suivant l'ouverture au public.

Pour toute visite, le "Client Mystère" prend un abonnement et demande un renseignement.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats:

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement en intégralité au Délégué et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats:

Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration permanente.

INDICATEUR N°7 : Assistance aux utilisateurs

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Assistance aux utilisateurs.

Nature de l'indicateur

L'indicateur vérifie la qualité de l'assistance aux usagers tant pour les utilisateurs en mode d'utilisation courante du système que pour ceux qui font face à une situation de crise.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

L'indicateur est représentatif des situations d'assistance normale aux usagers, en utilisation habituelle des véhicules, ainsi qu'en cas de panne ou d'accident.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Le Concessionnaire a pour objectif que l'utilisateur puisse disposer d'une assistance :

- Par des employés Autolib' présents lors de la prise ou du retour d'un véhicule dans les Espaces Autolib',
- Par un système d'assistance dédié en situation de panne ou d'accident pendant la location du véhicule.

Niveau d'exigence minimal

- Un employé présent de 8 h à 20 h dans chaque espace Autolib' pour prêter assistance à l'utilisateur,
- Garantie de bonne fin de trajet en cas de panne,
- Garantie d'assistance en cas d'accident.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- Pas de solution proposée pour finir un trajet commencé en cas de panne.
- Non réponse du Centre d'Appels dans la minute qui suit l'appui sur le bouton Assistance du véhicule.
- Non prise en charge de l'utilisateur en cas d'accident dans un délai excédant un quart d'heure.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

- Si le client ne peut poursuivre son trajet pour cause de panne du véhicule, gratuité de la course commencée,
- Si le client n'a pas de réponse du Centre d'Appels dans la minute qui suit l'appui sur le bouton d'Assistance, affectation d'un bonus au client constitué d'un temps de location gratuit de 1/4 h,
- Si le client n'a pas reçu d'assistance dans le quart d'heure qui suit l'appui sur le bouton d'Assistance, affectation d'un bonus au client constitué d'un temps de location gratuit de 1/2 h.

Organisation de la mesure

- Mise en place d'un suivi de toutes les situations d'incident ou d'accident avec prise en compte des commentaires de l'utilisateur.
- Suivi en temps réel des situations d'accident ou d'incident dès l'appui sur le bouton Assistance du véhicule.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats

- Si le client ne peut poursuivre son trajet pour cause de panne du véhicule, gratuité de la course commencée et mise à disposition d'un taxi si la situation le justifie.
- Si le client n'a pas de réponse du Centre d'Appels dans la minute qui suit l'appui sur le bouton d'Assistance, affectation d'un bonus au client constitué d'un temps de location gratuit de 1/4 h.
- Si le client n'a pas reçu d'assistance dans le quart d'heure qui suit l'appui sur le bouton d'Assistance, affectation d'un bonus au client constitué d'un temps de location gratuit de 1/2 h.

INDICATEUR N°8 : Disponibilité informatique

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Taux de disponibilité du portail.

Nature de l'indicateur

L'indicateur mesure le taux de disponibilité du portail en mode web pour l'abonné, c'est-à-dire la période pendant laquelle il peut accéder aux différents services : Effectuer une réservation ou location dans les conditions définies par la Concession, gérer son compte,...

Il est la mesure directe d'un service disponible 24H/24, 7J/7.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

L'indicateur mesuré en minutes est calculé selon la formule suivante :

$$T = \frac{\text{nombre de minutes total de la période} - \text{nombre minutes d'indisponibilité}}{\text{Nombre de minutes total de la période}}$$

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence):

Le service doit être opérationnel à tout moment. Deux types d'interruption peuvent se produire :

- une interruption de longue durée due à une panne majeure,
- des interruptions de courtes durées mais répétitives.

L'indicateur tient compte de ces particularités, mais mesure en absolu la durée totale de disponibilité du service pour l'abonné.

Niveau d'exigence minimal

Cet indicateur n'est pertinent que sur une période cumulée pour être représentatif du service. Il sera décliné en taux de disponibilité du mois et taux de disponibilité de l'année.

De ce fait, le taux en période stabilisée (ce qui correspond à la période où toutes les stations sont déployées, soit à partir de mars 2012) est de 98% pour le mois et 99,5% pour l'année, ce qui permet de minimiser un « accident » sur la période courte et montre la qualité générale du service sur la durée.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

Le seuil d'inacceptabilité commence lorsque l'abonné a la perception d'un mauvais service, aléatoire et ne permettant pas de répondre à l'objectif de libre-service. Le taux est fixé à 99% pour la période mensuelle et 99,5 % pour la période annuelle.

Traitement des situations inacceptables

Prendre toutes les mesures nécessaires pour résoudre les interruptions de service.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Le système d'information intègre un dispositif de remontée automatique d'alarmes vers le centre de pilotage. L'analyse des événements permet de détecter précisément les heures de début et fin des périodes d'inactivité.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

Chaque mois, l'indicateur du mois sera publié avec les deux valeurs : valeur du mois et valeur cumulée pour l'année.

Utilisation des résultats

Si l'indicateur mensuel est inférieur à 99 % pendant deux mois consécutifs, pénalité de 500 € par mois par pourcent d'écart inférieur à 99 %.

INDICATEUR N°9 : Disponibilité et maintenance des bornes de communication

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Disponibilité et maintenance des bornes (hors vandalisme).

Nature de l'indicateur

Cet indicateur mesure le taux de disponibilité des bornes ainsi que les conditions de maintenance opérationnelle de celles-ci.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

La disponibilité est mesurée en pourcentage du temps disponible et les conditions de maintenance en délai d'intervention après appel au centre d'Appels. Ce délai prend en compte une situation de maintenance habituelle hors situations de vandalisme et de dégradations volontaires des bornes.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

- Le taux moyen mensuel de disponibilité des bornes interactives vers lequel le concessionnaire souhaite parvenir est de 98%.
- Le délai moyen d'intervention sur l'ensemble des interventions effectuées dans un mois donné, auquel le concessionnaire souhaite parvenir est de 2 h à compter de l'appel au Centre d'Appels ou de la détection par le Concessionnaire.

Niveau d'exigence minimal

- Le taux d'exigence minimal mensuel de disponibilité des bornes interactives est de 95% du parc,
- Le délai minimal d'intervention sur l'ensemble des interventions effectuées dans un mois donné est de 3 h.

4. Définition de l'acceptabilité

Définition du seuil d'acceptabilité

- Lorsque le taux moyen mensuel de disponibilité des bornes interactives est inférieur à 95% du parc.
- Lorsque le délai moyen d'intervention sur l'ensemble des interventions effectuées dans un mois donné est de 4 h ou plus.

Traitement des situations inacceptables

- Obligation pour le fabricant d'augmenter le stock tampon de pièces de rechanges.
- Renforcement des équipes de maintenance au niveau nécessaire pour un retour à une situation normale.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Prise en compte par le système informatique central des données individuelles de disponibilité de chaque borne et des délais d'intervention, hors situation exceptionnelle de vandalisme.

Organisation de la mesure

Création d'un fichier dédié regroupant l'ensemble des données de disponibilité de chaque borne et des délais d'intervention.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats

Mise en place d'un indicateur de délai de maintenance :

- Si durant deux mois consécutifs, la moyenne des délais d'intervention en heures ouvrées sur l'ensemble du parc dépasse 4 h, alors il y a application d'une pénalité de 5 000 € pour la période concernée.

INDICATEUR N°10 : Relations avec la Clientèle - Réclamations

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Relations avec la clientèle concernant les réclamations.

Nature de l'indicateur

Traitement des réclamations de la clientèle. Écoute des clients débouchant sur :

- L'ouverture d'un dossier de réclamation,
- La prise en compte des motifs circonstanciés de la réclamation,
- Une réponse personnalisée sans vocabulaire technique ou inadaptée,
- Un délai de réponse raisonnable,
- Un suivi sur le terrain.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

Délai de réponse : pourcentage de clients adressant un courrier arrivé au jour J auquel une réponse est expédiée au plus tard le jour J + 6 jours ouvrables.

Satisfaction sur le contenu : pourcentage de clients recevant une réponse qu'ils jugent satisfaisante.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Tout client adressant un courrier arrivé au jour J (cachet de la poste faisant foi) reçoit une réponse satisfaisante dans les 7 jours ouvrables (J+ 7 JO).

Niveau d'exigence

95% des clients adressant un courrier bénéficient du service de référence. Les dossiers non traités dans le mois sont comptabilisés dans le mois suivant.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

Client adressant une demande au jour J reçoit une réponse satisfaisante au-delà de 10 jours ouvrables (J +10).

Traitement des situations inacceptables

Après identification de la source de retard de la réponse, mise en place d'une politique de sensibilisation du personnel à la rapidité et à la qualité de la réponse à apporter au client. Si la source du retard est l'insuffisance du personnel pour le traitement des réclamations, mise en place d'une politique de recrutement.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Les réclamations sont traitées par la direction commerciale qui édite chaque mois un résumé des réclamations sur support papier et électronique, la date d'arrivée de la réclamation et la date d'envoi de la réponse.

Une copie de chaque réclamation est transmise au service concerné qui doit apporter à la direction commerciale les éléments de réponse dans les 72 heures pour permettre à la direction commerciale de faire une réponse au client.

Organisation de la mesure

Le fichier des réclamations permet d'avoir une vision sur le temps de traitement des réclamations.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

Vers le concédant sur une base trimestrielle, vers les chefs de service du concessionnaire sur une base mensuelle.

Utilisation des résultats

- plus de 95% des clients adressant un courrier bénéficient du service de référence sur un mois calendaire donné : bonus de 500 euros par pourcent d'écart
- moins de 80% des clients adressant un courrier bénéficient du service de référence sur un mois calendaire donné : pénalité de 500 euros par pourcent d'écart

INDICATEUR N°11 : Renouvellement de la flotte des Véhicules

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Renouvellement de la flotte de Véhicules.

Nature de l'indicateur

Atteste de la présence et de la mise en œuvre d'une politique de renouvellement des véhicules.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

Mesure le taux de renouvellement de la flotte de véhicules à partir du fichier « flotte » du concessionnaire.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Le renouvellement d'un véhicule Autolib' intervient tous les trois ans à compter de son arrivée dans la flotte.

Niveau d'exigence

Le renouvellement d'un véhicule Autolib' intervient tous les quatre ans à compter de son arrivée dans la flotte.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

Le renouvellement d'un véhicule Autolib' intervient tous les quatre ans et six mois à compter de sa date de mise en service.

Traitement des situations inacceptables

Identifier la raison du non renouvellement et organiser plus efficacement l'arrivée dans le parc de nouveaux véhicules en renforçant le partenariat avec le bailleur automobile.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

Le responsable du parc établit sur fichier électronique un relevé de l'ancienneté des véhicules par mois calendaire (tableau prévisionnel).

AL GM

Organisation de la mesure

Le responsable de parc extraira mensuellement à partir d'une base de données des véhicules les éléments lui permettant de visualiser les dates d'ancienneté des véhicules et la date pivot (par rapport au niveau d'exigence) de restitution au bailleur des véhicules. Il établira un tableau entre le réalisé du renouvellement par rapport au service de référence, au niveau d'exigence et enfin au niveau inacceptable.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

Direction Générale du Concessionnaire et Direction Administrative et Financière sur une base mensuelle. Vers le concédant sur une base annuelle.

Utilisation des résultats

Si au-delà d'un délai de 3 ans après la date d'ouverture du service au public, le concessionnaire constate que l'état des véhicules de la flotte permet d'utiliser des véhicules plus longtemps que la durée de 3 années de location initialement prévue, le Concessionnaire demandera au Concédant de mettre en place une commission technique mixte qui donnera un avis contraignant sur le maintien de la flotte sur une durée plus longue.

Cet avis, formulé pour chaque véhicule dont le maintien en service sera demandé, prendra en compte :

- l'état de la carrosserie,
- l'état intérieur du véhicule,
- l'état de la batterie,
- l'état de la chaîne de traction,
- l'obsolescence technique des équipements.

L'avis mentionnera la durée complémentaire d'usage autorisé pour chaque véhicule.

Cette commission mixte sera formée de 2 représentants du concédant et 2 représentants du concessionnaire.

En cas de désaccord, il pourra être fait appel à un arbitrage auprès d'un expert indépendant choisi conjointement par les parties à l'extérieur des structures du concédant et du concessionnaire.

INDICATEUR N°12 : Véhicules – Capacité de charge de la batterie

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Capacité de charge de la batterie.

Nature de l'indicateur

Le nombre de cycles de rechargement influe sur la capacité de charge de la batterie. Les batteries étant un des organes centraux du véhicule leur renouvellement s'impose pour assurer l'autonomie du véhicule, si cette capacité diminue en deçà du niveau nécessaire.

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

Mesure de la capacité de charge de la batterie à un instant T pour déterminer la nécessité du renouvellement de la batterie.

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence)

Renouvellement des batteries qui ont une capacité de charge comprise entre 80% et 85% de leur valeur nominale 30 kWh.

Niveau d'exigence

Renouvellement des batteries qui ont une capacité de charge de 80% de la valeur nominale, soit 24 kWh.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

Non renouvellement des batteries qui ont une capacité de charge inférieure à 80%.

Traitement des situations inacceptables

Organiser un meilleur suivi du taux de charge des batteries au moyen du contrôle par le système central informatique ; rationaliser le process de remplacement à partir de l'alerte du système central au remplacement dans les ateliers du concessionnaire.

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

L'état de charge et de santé de la batterie est mesuré en permanence par l'intelligence électronique de la batterie. De plus, la capacité de charge de la batterie est constatée à travers l'outil de diagnostic dans le cadre des opérations de maintenance.

Organisation de la mesure

Lorsqu'une capacité de charge insuffisante est constatée, le véhicule est immédiatement dirigé vers le centre de réparations principal où la batterie sera remplacée.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

Vers le chef de parc, la Direction Administrative et Financière et le chef d'atelier du concessionnaire.

Vers le concédant pour un état semestriel.

Utilisation des résultats

Chaque véhicule présentant une capacité de charge inférieure à 60% est immédiatement envoyé en atelier pour remplacement de sa batterie. De plus, sur une période de 6 mois :

- si 95% des véhicules ont une capacité de charge supérieure à 80% de capacité de charge lors des opérations de maintenance, bonus de 5 000 euros
- si 80% des véhicules ont une capacité de charge inférieure à 75% de capacité de charge lors des opérations de maintenance, malus de 7 000 euros

INDICATEUR N°13 : Disponibilité des éléments de reporting

1. Présentation de l'indicateur

a. Titre de l'indicateur

Garantie de disponibilité des informations de reporting sur l'activité AUTOLIB' pour le Concédant.

b. Nature de l'indicateur

L'indicateur exprime la réalité de la disponibilité des informations de suivi de l'activité AUTOLIB' au travers des éléments de reporting tels que définis dans le cahier des charges de l'appel d'offre et de requêtes informatiques qui seront définies dans la phase de mise en place du service.

2. Description de l'indicateur

a. Dimension de ce qui est défini

L'indicateur permet de vérifier que les fonctionnalités de reporting sont existantes dans le système d'information qui sera développé pour piloter l'activité AUTOLIB', qu'elles répondent au cahier des charges et qu'elles sont accessibles au personnel du Concédant en charge du suivi.

3. Seuil et niveau de qualité

a. Définition des éléments de reporting

L'annexe 12 du cahier des charges décrit des éléments de reporting de mesure du service :

- soit, temps réel pour des fonctions de services ; elles doivent être incluses dans le portail
- soit, hebdomadaires – mensuels – annuels pour des éléments de synthèse et sont fournies sous forme de rapports

Pour clarifier l'annexe 12, il a été convenu que 30 requêtes informatiques complèteront ces éléments de reporting et feront l'objet de rapport fournis à la demande du Concédant ou selon les fréquences qui seront précisées lors de leurs définitions.

b. Niveau d'exigence

Le niveau d'exigence est que ces éléments de reporting soient développés dans le système d'information :

- Pour la phase de lancement en ce qui concerne le déploiement de l'infrastructure,
- Dans les 3 mois suivant le lancement du service pour les indicateurs concernant l'exploitation, en priorisant ces éléments suivant leurs périodicités,
- Avant l'achèvement de la phase 2 pour les requêtes complémentaires.

AL
GB

4. Définition de l'inacceptabilité

a. Définition du seuil d'inacceptabilité

Les éléments de reporting ne sont pas finalisés à la fin de la période probatoire.

Les requêtes complémentaires ne sont pas développées à la fin de la période d'exigence définie ci dessus.

b. Traitement des situations inacceptables

Mise en place de la solution dans les meilleurs délais.

5. Mesure de l'indicateur

a. Mise en œuvre de la mesure

Les éléments de reporting et les requêtes ont été développés dans le système d'information.

b. Organisation de la mesure

Constataction par les membres du personnel du Concédant que la fonction est développée et opérationnelle.

6. Utilisations de l'indicateur

a. Utilisation des résultats

- Si plus de 10% des éléments de reporting et requêtes complémentaires ne sont pas disponibles à la date d'exigence, pénalités mensuelles de :
 - 500 euros X nombre de requêtes au delà du délai du niveau d'exigence
 - 3000 euros si plus de 10% des éléments de reporting ne sont pas disponibles trois mois après le début du délai moratoire et 5 000 euros si plus de 10% des éléments de reporting ne sont pas disponibles à l'issue du délai moratoire.