



## Avenant n°7

### **au contrat de délégation de service public pour la mise en place, la gestion et l'entretien d'un service d'automobiles électriques en libre-service et d'une infrastructure de recharge de véhicules électriques**

#### ***Entre***

Le Syndicat Mixte AUTOLIB' METROPOLE, dont la création a été autorisée par l'arrêté n°2009-192-1 du Préfet de la Région d'Ile-de-France, Préfet de Paris, ayant son siège au 16, rue de la Banque, à Paris (75002), représenté par Madame Marie-Pierre de la Gontrie, Présidente, dûment habilitée aux fins des présentes suivant délibération du Comité Syndical en date du 9 novembre 2015, ci-après dénommé le « Concédant »,

#### ***D'une première part,***

#### ***Et***

SOCIÉTÉ AUTOLIB', Société par Actions Simplifiée au capital de 40.040.000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 493.093.256 RCS NANTERRE, dont le siège social est situé 23 rue du Professeur Victor Pauchet, à Vaucresson (92420), représentée par Monsieur Gilles ALIX en sa qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes, ci-après dénommé le « Concessionnaire ».

#### ***D'une deuxième part,***

Le Concédant et le Concessionnaire sont collectivement dénommés les « Parties », et chacun individuellement une « Partie ».

\*\*\*\*\*

*Gré* *APL*

## PREAMBULE

Le Concédant et le Concessionnaire ont conclu le 25 février 2011 une convention de délégation de service public pour la mise en place, la gestion et l'entretien d'un service d'automobiles électriques en libre-service et d'une infrastructure de recharge de véhicules électriques (ci-après «la Convention ou Concession »). La Convention est entrée en vigueur le 4 mars 2011.

### **I. Modification de la Limite et du Périmètre de la Concession**

Le Concédant a proposé au Concessionnaire, qui l'a accepté, d'étendre les Limite et Périmètre de la Concession selon la carte jointe en Annexe 1, ce qui revient à l'ajout des communes suivantes :

- Limite :
  - 78 : Bougival, Buc, La Celle-Saint-Cloud, Jouy-en-Josas, Les Loges-en-Josas, Rocquencourt, Vélizy-Villacoublay, Versailles, Viroflay
  - 91 : Bièvres
  - 92 : Marnes-la-Coquette
  - 93 : Aulnay-sous-Bois, Neuilly-Plaisance
  - 94 : Boissy-Saint-Léger, Bonneuil-sur-Marne, Sucy-en-Brie
  - 95 : Argenteuil, Bezons
- Périmètre :
  - 78 : Bougival, Buc, Vélizy-Villacoublay, Versailles
  - 91 : Bièvres
  - 92 : Marnes-la-Coquette
  - 93 : Aulnay-sous-Bois, Neuilly-Plaisance
  - 94 : Sucy-en-Brie
  - 95 : Argenteuil, Bezons

### **II. Ajout d'un second type d'abri d'abonnement**

L'abri de l'Espace Autolib' destiné à l'abonnement des usagers au Service Autolib' a été installé à 72 exemplaires à ce jour sur 14 arrondissements parisiens et 40 communes de banlieue.

Sa conception et sa taille avaient été dictées par des exigences esthétiques propres à un service novateur mais également par des exigences fonctionnelles initiales du service Autolib' décrites dans la Convention. Ainsi, l'article 5.1.1.2 de la Convention prévoyait la présence d'agents du Concessionnaire dans les abris des Espaces, 12 heures par jour et 7 jours sur 7, pour « assister les Usagers lors de la procédure d'abonnement, et assurer également des fonctions d'accueil, commerciales, d'entretien de premier niveau et de gardiennage. ».

Cette exigence avait conduit le Concessionnaire à concevoir un abri ample, permettant la présence confortable à demeure d'un agent, et doté de placards intérieurs destinés au stockage des produits et accessoires de nettoyage et d'entretien des véhicules et des mobiliers.

Peu de temps après la mise en service du Service Autolib', l'Inspection du Travail avait expressément interdit la présence d'agents du Concessionnaire dans les abris des Espaces, ceux-ci ne constituant pas un environnement de travail conforme à la législation et réglementation. Il en est résulté que les abris

des Espaces n'avaient donc plus eu pour seul usage que d'abriter la borne d'abonnement et ses utilisateurs.

À la demande des membres du Concédant qui étaient soucieux de rationaliser l'occupation de leur espace public, le Concédant a demandé au Concessionnaire l'introduction dans le service Autolib' d'un nouveau modèle d'abri plus modeste, dérivé du modèle installé par la Société Bluely (Groupe Bolloré) pour son service d'autopartage à Lyon.

Plus compact, moins cher à produire, à installer et à entretenir, il permet de compléter le maillage d'Espaces dans les rues très contraintes des arrondissements du centre de Paris et de certaines communes de banlieue, actuellement dépourvus de bornes d'abonnement, ce qui augmente d'autant le nombre d'usagers potentiels en facilitant leur abonnement au service.

Le modèle original de l'abri de l'Espace tel que figurant dans la Convention reste disponible lorsque l'espace public permet son installation.

### **III. Déplacement et neutralisation des Périmètres en voirie**

L'article 4.5.5 de la Convention stipule que les déplacements de Périmètres en voirie demandés par le Concédant et rendus nécessaires par des motifs d'intérêts général et dans l'intérêt de la voirie sont effectués par le Concessionnaire à ses frais, dans les limites de l'article 58 paragraphe 2 se rapportant à la dégradation de la situation financière du Concessionnaire et au rétablissement de l'équilibre par le Concédant.

Le Concédant a souhaité apporter des précisions sur la nature des déplacements visés par cet article 4.5.5 (travaux d'aménagements), sur les conditions de concertation avec le Concessionnaire en rapport avec la mise en œuvre des déplacements et sur les conditions de formalisation de ceux-ci (procédure de notification).

De plus, certaines opérations d'intérêt général opérées sur le domaine de la voirie publique entraînent des neutralisations de stations. Le Concessionnaire a demandé au Concédant de n'être pas doublement pénalisé, à savoir de ne pas avoir de recettes d'exploitation des stations et véhicules neutralisés, de supporter les coûts fixes, et de payer néanmoins au Concédant, les redevances d'occupation sur les périmètres neutralisés.

Cette situation étant inique pour le Concessionnaire, il apparaît justifié que la redevance d'occupation soit réduite selon les principes proposés au point IV ci-dessous.

### **IV. Effets de la neutralisation des Périmètres en voirie sur la redevance d'occupation**

Du fait de la neutralisation de plus en plus fréquente des Périmètres en voirie sur lesquels sont installés des Espaces ou Stations Autolib', en raison de travaux de voirie et d'aménagement, d'événements rythmant la vie des collectivités et des citoyens (foire, brocante, défilé, etc..) ou bien de décisions d'autorités de police ou administratives, le Concessionnaire, estimant cette situation inique, avait demandé au Concédant que les redevances d'occupation soient réduites au prorata du temps de neutralisation qui lui a été imposé. Après des discussions entre les Parties, le Concédant n'a pas vu d'objection pour autant que cette réduction de la redevance d'occupation ne concerne que des durées de neutralisation supérieures à 15 jours - pour ne pas pénaliser les collectivités outre mesure - la réduction de la redevance intervenant ensuite au premier jour de neutralisation.

**V- Indicateurs de performance**

Conformément aux dispositions de l'article 25.1 de la Convention, le Concessionnaire doit déployer tous ses efforts pour atteindre des objectifs de performance de référence pour les BLUECAR®, les installations et les principales fonctionnalités du service qui sont précisés en Annexe A8-6 de la Convention sous la rubrique « Définition du Service à atteindre ». Il est précisé que l'atteinte de ces objectifs par le Concessionnaire doit contribuer à l'amélioration qualitative, et le cas échéant quantitative, du Service délivré aux Usagers.

Les Parties ont relevé que l'indicateur de performance n°9 (Disponibilité et maintenance des bornes d'abonnement, de location et de charge) nécessitait des précisions quant à sa mesure et à la pénalisation du Concessionnaire. Par ailleurs, il était nécessaire d'adjoindre à l'indicateur n°3 (propreté des véhicules) les abris d'abonnement. Ainsi, les Parties se sont rencontrées afin que la mesure de la qualité du Service aux Usagers soit améliorée dans le cadre de ces indicateurs.

\*\*\*\*\*

Il est précisé que les termes employés par le présent Avenant ont le sens qui leur est donné par la Convention et ses Annexes.

GM  
APL

**CECI ETANT EXPOSE,  
IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT  
ENTRE LES PARTIES :**

**Article 1 : Modification de la Limite et du Périmètre de la Concession**

Les Parties conviennent de remplacer le contenu de l'annexe A8-1 de la Convention, définissant notamment la Limite et le Périmètre de la Concession, par le document joint en **Annexe 1** au présent Avenant.

**Article 2 : Ajout d'un second type d'abri d'abonnement**

Les Parties conviennent d'ajouter au contenu de l'annexe A8-5 de la Convention, définissant notamment les caractéristiques des Stations et Espaces Autolib', le document joint en **Annexe 2** au présent Avenant se rapportant à un nouveau type d'abri d'abonnement appelé « Abri Réduit », de dimensions plus compactes. Il est convenu que l'abri de l'Espace figurant en annexe A8-5 à la signature de la Convention sera à présent dénommé « Abri Initial ».

La décision d'implanter un Abri Réduit en lieu et place d'un Abri Initial est prise d'un commun accord entre le Concédant et le Concessionnaire, après avis conforme de la commune sur le territoire de laquelle sera implanté l'Abri et, le cas échéant, du gestionnaire du domaine sur lequel sera implanté l'Abri.

**Article 3 : Déplacement et neutralisation des Périmètres en voirie**

Les Parties conviennent de remplacer les troisième et quatrième paragraphes de l'article 4.5.5 de la Convention, renommé à cette occasion « **Déplacement et neutralisation des Périmètres en voirie** », par les paragraphes suivants :

*« Les déplacements ou neutralisations de Périmètres en voirie exigés par le Concédant, et rendus nécessaires par les travaux d'aménagement des collectivités pour des impératifs d'intérêt général sont notifiés par le Concédant au Concessionnaire. En ce cas, lesdits déplacements seront effectués par le Concessionnaire à ses frais dans les limites posées au deuxième paragraphe de l'article 58. Les neutralisations de Périmètres en voirie d'une durée supérieure à quinze (15) jours entraînent une réduction du montant de la redevance d'occupation prorata temporis de la durée totale de neutralisation conformément aux dispositions de l'article 43.1 de la Convention.*

*Les conditions de déroulement des opérations de déplacement et de neutralisation, et notamment leur planning et leur durée, seront convenues d'un commun accord entre le Concédant et le Concessionnaire au moins trois (3) mois avant la date du déplacement ou de la neutralisation spécifiée dans la notification du Concédant. Les conditions de déroulement devront tenir compte des plannings des travaux d'aménagement précités, tout en minimisant au maximum les effets de ces opérations sur l'exploitation de la Station ou de l'Espace AUTOLIB' concerné.*

*Tous les déplacements, modifications et neutralisations de Périmètres en voirie rendus nécessaires par les travaux d'aménagement de tiers autres que les collectivités, et n'étant pas rendus nécessaires par des impératifs d'intérêt général, pourront être effectués par le Concessionnaire aux seuls frais du tiers demandeur. »*

**Article 4 : Effets de la neutralisation des Périmètres en voirie sur la redevance d'occupation**

Les Parties décident d'ajouter au troisième paragraphe in fine de l'article 43.1 de la Convention les dispositions suivantes :

« En cas de neutralisation de Périmètre en voirie d'une durée supérieure à quinze (15) jours calendaires décidée par une collectivité membre du Concédant ou gestionnaire du domaine public ou par ordre d'une autorité administrative ou de police, le montant de la redevance d'occupation pour le Périmètre en voirie considéré est réduit prorata temporis de la durée totale de neutralisation. »

**Article 5 : Indicateurs de performance**

Les Parties conviennent de remplacer le contenu de l'annexe A8-6 de la Convention, définissant notamment les indicateurs de performance, par le document joint en **Annexe 3** au présent Avenant.

**Article 6 : Entrée en vigueur du présent Avenant**

Le présent Avenant entre en vigueur à sa date de signature, sauf en ce qui concerne les dispositions de l'article 5 qui n'entreront en vigueur qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

\*\*\*\*\*

Fait à Paris, le 15 janvier 2016

En quatre exemplaires

**Pour le Concédant**



Mme Marie-Pierre de la Gontrie

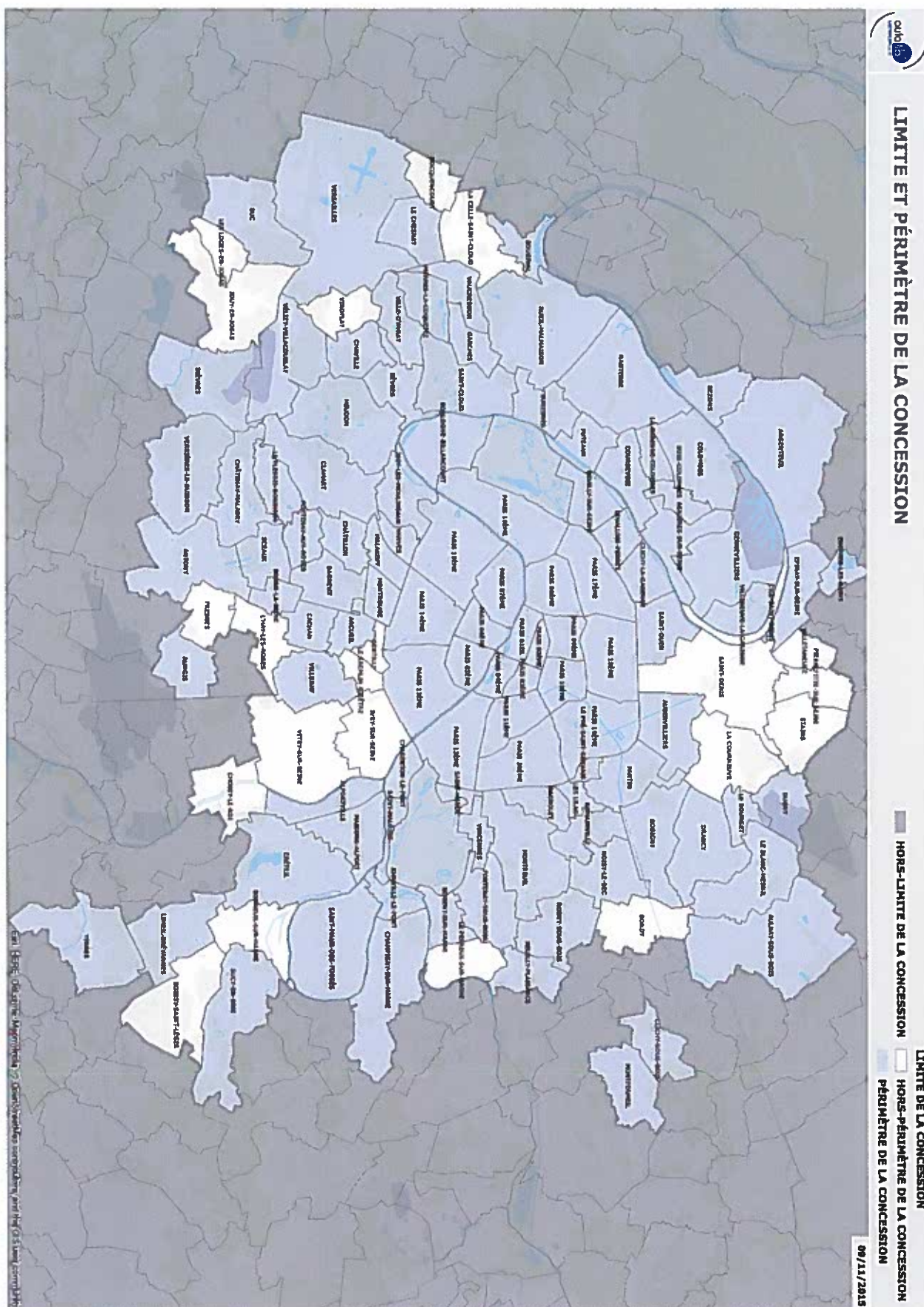
**Pour le Concessionnaire**



M. Gilles ALIX

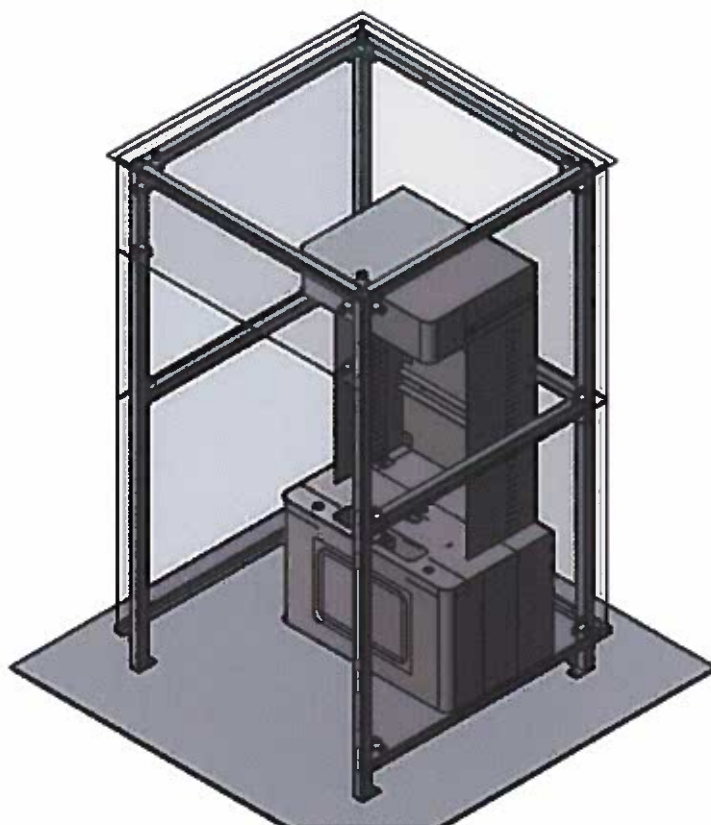


## ANNEXE 1 - LIMITE ET PERIMETRE DE LA CONCESSION



## ANNEXE 2 - DESCRIPTIF DES INSTALLATIONS

### Abri d'abonnement de type « Abri Réduit »





## ANNEXE 3 – INDICATEURS DE PERFORMANCE

### PREAMBULE

#### 1. Modalités de diffusion et d'historisation des indicateurs de performance

- 1.1. Les résultats des indicateurs de performance sont communiqués au Concédant via le portail Internet sécurisé permettant d'accéder aux éléments de reporting relatifs au service. Un onglet « Indicateurs de performance » est créé, à l'identique de l'onglet « Tableaux de bord » existant. Il permet d'accéder aux résultats mensuels des indicateurs de performance 1 à 12 prévus par la présente annexe.
- 1.2. Les indicateurs de performance 1 à 12 prévus par l'Annexe A8-6 sont fournis sous forme de fichiers Excel compatibles avec la version d'Excel en cours et, a minima, sa version précédente. Chaque indicateur donne lieu à la production d'un fichier Excel dédié par mois, hormis pour l'indicateur n°12 qui donne lieu à la production de deux fichiers Excel par an à raison d'un tous les six mois.
- 1.3. L'annexe A8-6 précise pour chaque indicateur les dates à partir desquelles ils sont mis en place. Les dates fixées correspondent aux dates auxquelles les données sont communiquées au Concédant, étant entendu que les mesures dont l'indicateur fait l'objet correspondent à la période couvrant le mois précédent (ex : si l'indicateur est livré le 1/12/2012, le Concédant disposera à cette date des mesures effectuées entre le 1/11/2012 et le 30/11/ 2012).
- 1.4. Le Concédant communique au Concessionnaire l'ensemble des indicateurs dont l'annexe A8-6 fait mention dans un délai de 5 jours ouvrés chaque début de mois.
- 1.5. Les fichiers résultant des indicateurs de performance 1 à 12 prévus par l'Annexe A8-6 sont archivés de façon à être disponibles à tout moment au téléchargement par le Concédant et ce, durant l'intégralité de la durée de la Convention.
- 1.6. Une fois mis à disposition du Concédant via le portail Internet, les fichiers ne peuvent plus être modifiés par le Concessionnaire hormis avec l'accord express de ce dernier.

#### 2. Précisions à propos des modalités de production et de présentation des indicateurs de performance :

- 2.1. La production des fichiers Excel sera automatisée pour tous les indicateurs le permettant.

- 2.2. Pour chaque indicateur, le Concessionnaire présente dans les fichiers Excel les niveaux atteints conformément aux définitions de l'annexe A8-6, ainsi que le nombre de situations critiques atteintes, le cas échéant.
- 2.3. Les fichiers Excel contiennent l'ensemble des données permettant au Concédant de calculer de façon contradictoire les niveaux atteints, conformément aux définitions de l'annexe A8-6. Les fichiers contiendront également les données permettant de comptabiliser les situations critiques.

GN  
APG

## **INDICATEUR N°1 : Disponibilité des véhicules en station**

### **1. Présentation de l'indicateur**

#### **Titre de l'indicateur**

Garantie de disponibilité des véhicules en station

#### **Nature de l'indicateur**

L'indicateur exprime la réalité de la disponibilité des véhicules en station

### **2. Description de l'indicateur**

#### **Dimension de ce qui est défini**

L'indicateur est représentatif du nombre de véhicules disponibles à la location dans un périmètre donné autour de la station.

Par « disponible à la location » on entend que le véhicule peut immédiatement être loué ou réservé par un Usager.

Cela signifie en particulier que le véhicule est branché à une borne de charge dont le voyant est vert, suffisamment chargé et non réservé.

### **3. Seuil et niveau de qualité**

#### **Définition du service à atteindre :**

Le Concessionnaire a pour objectif qu'il existe en permanence au moins un véhicule disponible à la location sur un périmètre comprenant 4 stations autour de chaque station.

#### 4. Définition de l'inacceptabilité

##### Définition du seuil d'inacceptabilité

Si pendant plus d'une heure il n'y a aucun véhicule disponible à la location sur un périmètre comprenant une station et les 4 stations les plus proches, cela génère un incident critique (ci-après « IC »).

##### 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 par le Système d'Information toutes les quinze minutes de la présence de véhicules disponibles à la location sur un périmètre comprenant une station et les 4 stations les plus proches.

S'il n'y a aucun véhicule présent sur une station et les 4 stations les plus proches durant 4 mesures successives, un IC est constitué.

##### Organisation de la mesure

Statistiques mensuelles de disponibilité de véhicules et de places.

## 6. Utilisations de l'indicateur

### Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 12 / 2012.

### Utilisation des résultats

Si, sur un mois, le Rapport :

(Durée cumulée des IC en heure sur un mois / durée de la période en heure X nombre de stations en service) X 100

- est supérieur à 5%, application d'un malus de 500 € par point de pourcentage entre 5 et 10 % inclus et de 1000 € par point de pourcentage au-delà de 10%.

Lorsqu'aucun véhicule n'est disponible à la location sur une station et les quatre les plus proches de celle-ci pendant plus de 12 heures consécutives, une pénalité de 40€ sera appliquée.

## 7. Détail du fichier fourni

- **Rapport "occurrences"** : liste de tous les incidents critiques survenus pendant le mois, avec la durée (jour / heure / minute / seconde), la station (ID DSP, ID Autolib', coordonnées GPS, ville, code postale), et les dates de début et de fin
- **Rapport "durées"** : liste de tous les incidents critiques en cours sur le mois (y compris ceux commencés avant), avec les mêmes informations que dans le rapport "occurrences"
- **Rapport "synthèse"** : par station, le nombre d'incidents débutés pendant le mois, dont les incidents critiques, la durée cumulée de tous les incidents en cours sur le mois, et les quatre stations les plus proches utilisées pour qualifier les incidents.



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

### **1. Présentation de l'indicateur**

#### **Titre de l'indicateur**

Garantie de disponibilité de places de stationnement à l'arrivée en station.

#### **Nature de l'indicateur**

L'indicateur exprime la réalité de la disponibilité des places de stationnement en station pour la restitution d'un véhicule par l'utilisateur.

### **2. Description de l'indicateur**

#### **Dimension de ce qui est défini**

L'indicateur est représentatif du nombre de places disponibles au branchement d'un véhicule dans un périmètre donné autour de la station.

Par « disponible au branchement d'un véhicule » on entend que la borne de charge est en service et qu'elle est immédiatement disponible à l'Usager.

Cela signifie en particulier que la place est non réservée, avec une borne dont le voyant est vert, sans véhicule branché.

### 3. Seuil et niveau de qualité

#### Définition du service à atteindre :

Le Concessionnaire a pour objectif qu'il existe en permanence au moins une place disponible au branchement d'un véhicule sur un périmètre comprenant 4 stations autour de chaque station.

### 4. Définition de l'inacceptabilité

#### Définition du seuil d'inacceptabilité

Si pendant plus d'une heure il n'y a aucune place disponible au branchement d'un véhicule sur un périmètre comprenant 4 stations autour de chaque station, cela génère un incident critique (ci-après « IC »).

#### 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 par le Système d'Information toutes les quinze minutes de la présence de places de stationnement sur un périmètre comprenant une station et les 4 les plus proches.

S'il n'y a aucune place disponible sur une station et les 4 stations les plus proches durant 4 mesures successives, un IC est constitué.

#### Organisation de la mesure

Statistiques mensuelles de disponibilité de véhicules et de places.

## 6. Utilisations de l'indicateur

### Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 12 / 2012.

### Utilisation des résultats

Si, sur un mois, le Rapport :

$$\left[ \left( \text{Durée cumulée des IC en heure sur un mois} / \text{durée de la période en heure} \times \text{nombre de stations en service} \right) \times 100 \right]$$

- est supérieur à 5%, application d'un malus de 500 € par point de pourcentage entre 5 et 10 % inclus et de 1000 € par point de pourcentage au-delà de 10%.

Lorsqu'aucune place de stationnement n'est disponible sur une station et les quatre les plus proches de celle-ci pendant plus de 12 heures consécutives, une pénalité de 40€ sera appliquée.

## 7. Détail du fichier fourni

- **Rapport "occurrences"** : liste de tous les incidents critiques survenus pendant le mois, avec la durée (jour / heure / minute / seconde), la station (ID DSP, ID Autolib', coordonnées GPS, ville, code postale), et les dates de début et de fin
- **Rapport "durées"** : liste de tous les incidents critiques en cours sur le mois (y compris ceux commencés avant), avec les mêmes informations que dans le rapport "occurrences"
- **Rapport "synthèse"** : par station, le nombre d'incidents débutés pendant le mois, dont les incidents critiques, la durée cumulée de tous les incidents en cours sur le mois, et les quatre stations les plus proches utilisées pour qualifier les incidents.

## **INDICATEUR N°3 : Propreté des véhicules et des Espaces d'abonnement**

### **1. Présentation de l'indicateur**

#### **Titre de l'indicateur**

Propreté des véhicule et des Espaces d'abonnement

#### **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 et d'Espaces d'abonnement 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 par exemple.

### **3. Seuil et niveau de qualité**

#### **Définition du service à atteindre:**

Le Concessionnaire a pour objectif ceux listés ci-après :

- l'intérieur de chaque véhicule en service est nettoyé à minima 5 fois par mois
- l'extérieur de chaque véhicule en service est nettoyé à minima 2 fois par mois
- les véhicules sont dotés d'une "fiche d'entretien" sur laquelle les agents en charge de la maintenance apposent leur signature et la date de la dernière opération de maintenance. Cela

permet une prise en compte par les usagers, des efforts consentis par la Société Autolib' pour proposer à la location des véhicules dans un état de propreté maximum

- les Espaces d'abonnement sont nettoyés à minima 5 fois par mois de la façon suivante :
  - 4 « nettoyages intérieurs » consistant en un nettoyage du site (ramassage des papiers, des sacs, ...), un nettoyage du kiosque à hauteur d'homme (enlever la poussière, les tags, les stickers, passage du balai, nettoyage des vitres à l'intérieur et à l'extérieur du kiosque) et un nettoyage des bornes attenantes (poussière, tags, stickers). L'objectif poursuivi est qu'il n'existe plus de déchets visibles, terre ou sable ni aucune trace tels (gras, graffiti, résidu de sticker) dans l'abri, sur ses parties vitrées et sur les bornes attenantes ;
  - 1 « nettoyage extérieur » consistant en un ramassage des détritux à l'intérieur et aux abords de l'Espace d'abonnement, un nettoyage et une désinfection des mobiliers intérieurs, un nettoyage des sols, l'enlèvement des traces et le nettoyage des parties vitrées et de la structure sur toute la hauteur de l'édifice y compris les parties hautes, l'épandage d'un répulsif animal si nécessaire, l'enlèvement des autocollants et affichettes.

#### 4. Définition de l'inacceptabilité

##### Définition du seuil d'inacceptabilité

- 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

Pour les véhicules :

L'indicateur est un nombre de nettoyage moyen par mois par véhicule disponible calculé sur la base des tâches ambassadeur de nettoyage.



On distingue les nettoyages de l'intérieur des véhicules des nettoyages de l'extérieur des véhicules.

La Société Autolib' a également prévu une mise à jour de l'ordinateur de bord et/ou de tout autres moyens remplissant le même usage et permettant aux usagers de signaler des véhicules nécessitant un nettoyage.

**Pour les Espaces d'abonnement :**

L'indicateur est le nombre de nettoyages « intérieurs » et « extérieurs » pour chaque Espace d'abonnement, sur la base des tâches ambassadeur de nettoyage et du reporting détaillé des nettoyages effectués par un prestataire éventuel.

### **Organisation de la mesure**

- Suivi informatique par le Système d'Information :
- du nombre de tâches de nettoyage réalisées par les ambassadeurs et signalées comme étant accomplies, via leur PDA
- du nombre de nettoyage réalisés par des prestataires éventuels
- du nombre de signalements réalisés par les usagers par les moyens indiqués ci-dessus

## **6. Utilisations de l'indicateur**

### **Diffusion des résultats**

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

### **Utilisation des résultats**

**Pour les véhicules**

Sur une période de 1 mois, si le résultat du rapport

Nombre cumulé mensuel de nettoyages

Nombre de véhicules en service

:

- est inférieur à 5, application d'un malus de 500 € par nombre entier d'écart inférieur à 5

Sur une période de 1 mois, si le résultat du rapport

Nombre cumulé mensuel de nettoyages extérieurs

Nombre de véhicules en service

:

- est inférieur à 2, application d'un malus de 500 € par nombre entier d'écart inférieur à 2

#### **Pour les Espaces d'abonnement**

Sur une période d'un mois, pour chaque Espace d'abonnement :

- Si le nombre de nettoyages « intérieur » est inférieur à 3, application d'un malus de 20€ par nombre entier inférieur à 3

et

- Si le nombre de nettoyages « extérieurs » est inférieur à 1, application d'un malus de 20€

Le Concessionnaire est dédouané de son obligation hebdomadaire lorsque l'espace est occupé par une personne y ayant élu domicile temporairement, et/ou lorsque l'accès à l'espace n'est pas possible pour des motifs non imputables au concessionnaire (travaux, barriérage, foire, brocante, vandalisme, etc..) empêchant 1 nettoyage hebdomadaire.

## **7. Détail du fichier fourni**

**Pour les véhicules :**

- **Rapport "Nettoyages intérieurs"** liste de tous les nettoyages intérieurs faits pendant le mois, avec le véhicule et la date de nettoyage.
- **Rapport "Nettoyages extérieurs"** liste de tous les nettoyages extérieurs faits pendant le mois, avec le véhicule et la date de nettoyage.
- **Rapport "Véhicules intérieurs"** liste de tous les véhicules en service, avec le nombre de nettoyage intérieurs par véhicule sur le mois.
- **Rapport "Véhicules extérieurs"** liste de tous les véhicules en service, avec le nombre de nettoyage extérieurs par véhicule sur le mois.
- **Rapport "synthèse"** : nombre moyen de nettoyages intérieurs par véhicule en service et par mois (ce taux est calculé en tenant compte du taux de disponibilité moyen de la flotte. Il est défini comme suit : nombre de nettoyages total / (nombre de véhicules total \* taux de disponibilité moyen de la flotte) ; nombre moyen de nettoyages extérieurs par véhicule en service et par mois (ce taux est calculé en tenant compte du taux de disponibilité moyen de la

flotte. Il est défini comme suit : nombre de nettoyages total / (nombre de véhicules total \* taux de disponibilité moyen de la flotte)

- **Rapport « déclarations d'usagers »** incluant la date et l'heure du signalement, le véhicule incriminé ainsi que la date à laquelle le défaut aura été traité par les équipes de maintenance. Ce rapport sera fourni à partir du 01/07/2013.

**Pour les Espaces d'abonnement :**

- **Rapport "Nettoyages intérieurs"** liste de tous les nettoyages intérieurs faits pendant le mois, avec l'identifiant de l'Espace d'abonnement et la date de nettoyage.
- **Rapport "Nettoyages extérieurs"** liste de tous les nettoyages extérieurs faits pendant le mois, avec l'identifiant de l'Espace d'abonnement et la date de nettoyage.
- **Rapport "Espaces d'abonnement intérieurs"** liste de tous les Espaces d'abonnement en service, avec le nombre de nettoyage intérieurs par Espace d'abonnement effectués dans le mois.
- **Rapport "Espaces d'abonnement extérieurs"** liste de tous les Espaces d'abonnement en service, avec le nombre de nettoyage extérieurs par Espace d'abonnement effectués dans le mois.

**Rapport "synthèse" :** Pour chaque Espace d'abonnement, nombre de nettoyages éventuellement manquants et somme du nombre de nettoyages éventuellement manquants.

## **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.

L'indicateur porte sur le respect des programmes et des calendriers de révision et du respect des prescriptions des manufacturiers en ce qui concerne plus particulièrement les pneumatiques et les suspensions.

### **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 ans

Le contenu des programmes de révisions intermédiaire et complète est défini en annexe 1 au présent document.

- Les changements des pneumatiques et de la suspension seront effectués conformément aux prescriptions des manufacturiers de ces équipements.

Il est précisé que sur la première génération de véhicules, les prescriptions des manufacturiers sont les suivantes :

- pneumatiques : changement tous les 45 000 Km ou selon usure de la bande de roulement (visible par témoin)
- amortisseurs : changement tous les 60.000 km

### **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 ans
- Les changements des pneumatiques et de la suspension seront effectués conformément aux prescriptions des manufacturiers de ces équipements précisées ci-avant.



#### 4. Définition de l'inacceptabilité

##### Définition du seuil d'inacceptabilité

- Un véhicule non conforme est un véhicule n'ayant pas suivi le calendrier de révision ou dont les pneumatiques et /ou suspension n'ont pas été changés selon les prescriptions des manufacturiers.

##### Traitement des situations inacceptables

- Mécanique : Mise en révision immédiate de tout véhicule ne respectant pas le seuil d'inacceptabilité.
- Changement immédiat des pneumatique et/ou de la suspension si le seuil fixé par les manufacturiers est atteint.

#### 5. Mesure de l'indicateur

##### Mise en œuvre de la mesure

Le délégataire fournit au Syndicat mixte Autolib' un document listant pour chaque véhicule :

- les actions réalisées dans le cadre d'une révision intermédiaire
- les actions réalisées dans le cadre d'une révision complète
- les caractéristiques d'utilisation du véhicule

##### Organisation de la mesure

Suivi informatique de chaque véhicule en ce qui concerne :

- Le respect du programme de révision
- Les caractéristiques d'utilisation du véhicule

Les parties conviennent qu'au vu des révisions effectuées dans le cadre du programme d'amélioration des véhicules auquel les véhicules sont soumis sur la période 2012 - 2013, le programme de révision intermédiaire doit être réalisé 1 fois par an durant les années 2013 - 2014 puis tous les six mois durant les années suivantes. Cette mesure ne se substitue en aucun cas aux autre mesures dont l'indicateur fait l'objet (recommandations des manufacturiers et révision tous les ans)

## 6. Utilisations de l'indicateur

### Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 01 / 2013

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

## 7. Détail du fichier fourni

- **Un rapport "révision"** : liste de toutes les révisions faites, avec l'identifiant du véhicule, la date de révision, le type de révision (intermédiaire ou complète), le kilométrage du véhicule, la date de mise en service du véhicule, la prescription constructeur concernant les pneumatiques et la suspension, le respect des prescriptions constructeurs.
- **Un rapport "véhicule"**, avec l'état (en service / retiré du service), la date de mise en service du véhicule, la date de sortie de service le cas échéant, la date de la dernière révision intermédiaire, et le temps restant avant la prochaine, le kilométrage parcouru depuis la dernière révision complète, et le kilométrage restant avant la prochaine, la conformité du véhicule par rapport à l'indicateur n°4 de l'annexe A8-6 de la DSP.

# ANNEXE 1 DE L'INDICATEUR N°4 - - Entretien mécanique des véhicules

	Révision intermédiaire (6 mois)

## Révision intermédiaire

Unité temps : heure	
Opération générique 1	0.1
Prise en charge du véhicule <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception véhicule - Contrôle visuel</li> <li>• Déplacement atelier</li> <li>• Essais freins (coup de frein du parc à l'atelier)</li> <li>• Frein à main</li> <li>• Condition/usure des pneus + pression de gonflage</li> <li>• Usure balai essuie-glace +fonctionnement+ Lave glace (jet)</li> <li>• Ceintures de sécurité</li> <li>• Retour parking</li> </ul>	
Mise sur le pont	
Mise en consignation	
Déconsignation	
Descente du véhicule du pont	
Mise en chauffe et / ou charge véhicule	

	Révision annuelle

Opération / Maintenance		A chaque visite	Contrôle Annuel
5.2	Maintenance préventive		
5.2.1	Etat général		
Contrôle visuel de l'état général du véhicule inclus dans opérations génériques 1, 2 et 3:		•	
→ Absence de défauts			
5.2.2	Freinage / Corrosion		
Contrôle:			
→ Essais de freinage à la réception inclus dans opérations génériques 1, 2 et 3		•	
→ Réservoir de liquide de frein : niveau dans les limites Mini et Maxi			•
→ Maître-cylindre, canalisations (corrosion), flexibles : absence de fuites			•
→ Pédale de frein : contrôle du fonctionnement, des jeux, des fixations, du caoutchouc, de la butée			•
→ Commande de frein de stationnement			•
→ Câble, tringlerie du frein de stationnement (sur train arrière)			•
→ Disques de freins : niveau d'usure			•
→ Etriers, Cylindres de roue			•
→ Plaquettes de freins (niveau d'usure)			•
5.2.3	Direction		
Contrôle:			
→ Volant de direction : contrôle du jeu et de l'alignement			•
→ Colonne de direction, crémaillère, biellettes, rotules : contrôle du fonctionnement, des jeux, des fixations, soufflets			•

5.2.4	Visibilité	
Contrôle:		
→ Pare-brise: éclats, fissures		•
→ Autres vitrages		•
→ Rétroviseurs		•
→ Essuie-glaces : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Contrôle liquide lave-glace</li><li>○ Contrôle fonctionnement, usure</li><li>○ Contrôle du serrage du bras</li></ul>		•
5.2.5	Éclairage, signalisation	
→ Contrôle des feux: <ul style="list-style-type: none"><li>○ Contrôle visuel des feux: absence de ruptures, fissures</li><li>○ Contrôle du fonctionnement éclairage</li><li>○ Contrôle éclairage habitacle</li></ul>		•
→ Réglage sur site (projecteurs AV)		•
5.2.6	Liaison au sol	
Contrôle:		
AV		
→ Ressorts, bras, ancrage: contrôle du fonctionnement des jeux, des fixations		•
Opération / Maintenance	A chaque visite	Contrôle Annuel
→ Amortisseurs: contrôle du fonctionnement, absence de fuites		•
→ Roulements de roue: contrôle des jeux et grippage		•
→ Berceau: état général		•
→ Barre stabilisatrice : contrôle du fonctionnement, des jeux, des fixations		•
AR		
→ Ressorts, bras, ancrage: contrôle du fonctionnement des jeux, des fixations		•
→ Amortisseurs: contrôle du fonctionnement, absence de fuites		•
→ Roulements de roue: contrôle des jeux et grippage		•
→ Butée de choc : état général		•



<b>AV+AR</b>			
→ Roues : Contrôle du cerclage et du serrage			•
→ Pneumatiques inclus dans opérations génériques 1, 2 et 3:		•	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ niveau d'usure, absence de craquelure, d'entaille,</li> <li>○ pression des pneumatiques</li> <li>○ Vérification de l'âge des pneus</li> </ul>			
5.2.7	Structure, Carrosserie		
<b>Ouvrants:</b>			
→ Portes latérales, capot, trappe de charge: contrôle cycle ouverture et fermeture serrure portes et trappe de charge avec bar-code et lève-vitre			•
→ Lunette arrière : contrôle du fonctionnement, état des fixations, de la fermeture et des supports de stabilis, étanchéité, graissage des mécanismes de fermeture			•
→ Bouclier avant, bouclier arrière : contrôle des fixations, absence de fissures			•
5.2.8	Equipements		
<b>Contrôle inclus dans opérations génériques 1, 2 et 3:</b>			
→ Ceintures de sécurité : fonctionnement des enrouleurs, absence de déchirures de la sangle, fonctionnement des pédoncules et du témoin		•	
→ Sièges : fonctionnement des réglages, glissière, état de la coiffe (propreté)			•
→ Chaudière : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ contrôle du niveau du bocal</li> <li>○ vérification du fonctionnement</li> </ul>			•
→ Toit ouvrant : contrôle du fonctionnement, nettoyage, état général des mécanismes d'ouverture, absence de déchirure			•
5.2.9	Organes mécaniques		
<b>Contrôle:</b>			
→ Chaîne de traction : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Support moteur</li> <li>○ Bielle de reprise de couple : vérification de l'état du plot filtrant et de son serrage</li> <li>○ Contrôle soufflets de transmissions</li> </ul>			•
5.2.10	Batterie de traction (personnel autorisé BCL e B2TL)		
<b>Contrôle:</b>			
<b>Batterie de traction:</b>			
→ Tenue des connecteurs sur la batterie			•
→ Etat général des câblages HT et de ses protections			•

→ Contrôle du serrage des vis de fixations de la cassette			•
<b>Opération / Maintenance</b>		<b>A chaque visite</b>	<b>Contrôle Annuel</b>
Propreté des câblages :			
→ Câblage HT sortie Batterie / PWT : vérifier le maintien par les colliers			•
→ Câblage Signal batterie pyrocut: vérifier la présence de la gaine sur toute la longueur			•
5.2.11	Etiquettes		
Contrôles visuel des autocollants avertisseurs HT			•
5.2.12	Test et essais		
Contrôle des fonctions principales : dynamique VE et sécurité			•
5.2.13	Autres		

## **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 disponibilité du CRC et les délais de prise en charge des appels entrants.

Les appels d'urgence sont définis comme les appels passés par des utilisateurs en cours de location (depuis le bouton bleu du véhicule, le téléphone de l'abonné ou un autre moyen à préciser) hors demandes de réservation et renseignements.

\*\*\*\*\*

A l'heure actuelle, une partie des appels passés depuis les véhicules ne sont pas des appels d'urgence (ex: réservation de la place à l'arrivée, informations sur des commerces de proximité, guidage de l'utilisateur), mais le Concessionnaire ne sait pas les distinguer des appels d'urgence.

Une mise à jour du terminal embarqué réalisée avant la fin du 31 mars 2013 permettra aux usagers de réserver leur place à l'arrivée depuis le terminal embarqué, ce qui permettra de réduire de façon drastique le nombre d'appels parasites. Par ailleurs, le Concédant encourage le Concessionnaire à améliorer l'ergonomie de l'ordinateur de bord, au démarrage de ce dernier notamment (suppression de la page proposant à l'utilisateur de regarder un film une fois qu'il a déjà été vu...).

### 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

En V1, jusqu'au 1/6/2013 : comme on ne sait pas distinguer les appels d'urgence des autres appels, on applique les seuils suivants :

- 1% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 5 minutes
- 10% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 2 minutes 30

5% des appels en situation de location ont un temps d'attente supérieur à 2 minutes

En V2, à partir du 1/7/2013 pour la période du 1/6/2013 au 30/6/2013 puis chaque mois pour les mois suivants, on applique les seuils suivants :

- 1% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 5 minutes,
- 10% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 2 minutes 30,
- 5% des appels d'urgence ont un temps d'attente supérieur à 1 minutes

### 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.

### **Traitement des situations inacceptables**

- Formulation d'excuses si mécontentement exprimé par un utilisateur joignant le Centre d'appels par téléphone.

## **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 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 à partir du 01 / 01 /2013.

## Utilisation des résultats:

**En V1, jusqu'au 1/6/2013** : comme on ne sait pas distinguer les appels d'urgence des autres appels, on applique les seuils suivants :

- Si 1% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 5 minutes, application d'un malus de 500 € par pourcent d'écart.
- Si 10% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 2 minutes 30, application d'un malus de 1000 € par pourcent d'écart.
- Si 5% des appels en situation de location ont un temps d'attente supérieur à 2 minutes, application d'un malus de 5 000€ par pourcent d'écart.

**En V2, à partir du 1/7/2013** pour la période du 1/6/2013 au 30/6/2013 chaque mois pour les mois suivants, on applique les seuils suivants :

- Si 1% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 5 minutes, application d'un malus de 500 € par pourcent d'écart.
- Si 10% des appels au centre de relations clients ont un temps d'attente supérieur à 2 minutes 30, application d'un malus de 1000 € par pourcent d'écart.
- Si 5% des appels d'urgence ont un temps d'attente supérieur à 1 minute, application d'un malus de 5 000 € par pourcent d'écart.

## 7. Utilisations de l'indicateur

Détail du fichier Excel fourni :

- **Rapport "vue par jour"** : nombre d'appels traités, délai d'attente moyen, pourcentage traité en plus de 1min(V2) ou 2 min(V1) (pour les appels d'urgence), en plus de 2min30, et en plus de 5min, par provenance de l'appel (bouton bleu du véhicule, téléphone portable de l'utilisateur en cours de location, borne d'abonnement, borne de location, appels d'un téléphone particulier sur le 0800, autres provenance (à préciser)). Toutes ces données sont présentées par jour.
- **Rapport "vue par heure"** : mêmes données que le rapport "vue par jour", avec le détail par jour et par tranche horaire.
- **Rapport « motif des appels »** : motifs des appels pour les appels passés en cours de location (par mois)

## **INDICATEUR N°6 : Accueil des usagers ou des prospects**

### **1. Présentation de l'indicateur**

#### **Titre de l'indicateur**

Accueil des usagers ou des prospects.

#### **Nature de l'indicateur**

L'indicateur évalue si l'accueil est conforme, exprimé du point de vue de l'utilisateur ou du prospect et si ce dernier a reçu les informations souhaitées. Cet indicateur est établi pour permettre une recherche constante de la qualité du relationnel vis-à-vis des clients et prospects et de la qualité d'assistance par le Délégué auprès de ceux-ci.

### **2. Description de l'indicateur**

#### **Dimension de ce qui est défini**

La Sté Autolib' fournit les résultats d'un "baromètre satisfaction" réalisé une fois par mois (entre le 10 et le 15 de chaque mois), par appel sortant sur un échantillon de clients.

### **3. Seuil et niveau de qualité**

#### **Définition du service à atteindre**

Qualité des réponses :

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



## Niveau d'exigence

80% d'utilisateurs satisfaits aux questions 1, 2 et 5 de l'annexe 1 au présent indicateur.

### 4. Définition de l'acceptabilité

#### Définition du seuil d'acceptabilité

- L'employé Autolib' n'est pas disponible et/ou est 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).

#### Traitement des situations inacceptables

Des excuses seront adressées à l'utilisateur ou prospect et en cas de réclamation d'un utilisateur ou du prospect, avec un courrier envoyé sous 3 semaines, à l'adresse de l'utilisateur ou du prospect si l'adresse de ce dernier est connue.

### 5. Mesure de l'indicateur

#### Mise en œuvre de la mesure

La mesure est réalisée sous forme d'un questionnaire adressé aux clients du service Autolib' par appels sortants chaque mois.

#### Organisation de la mesure

Les équipes du Centre de Relations Clients de la Sté Autolib' appellent les clients afin de leur soumettre une série de questions. La sélection des clients appelés est aléatoire.

La campagne s'arrête lorsque 250 clients ont répondu à l'ensemble du questionnaire.

Les questions posées sont précisées dans l'annexe 2 au présent document. Elles se classent en trois catégories :

I. 4 questions récurrentes à poser chaque mois

II. 1 question supplémentaire à poser tous les trois mois, concernant le centre d'accueil Edouard VII

III. 4 questions supplémentaires à poser à raison d'une par mois (chaque question est posée 3 fois par an à minima).

Les questions portent principalement sur la qualité de l'accueil téléphonique et humain, la qualité de l'information fournie et la qualité perçue du service.

L'intitulé des questions et le format des réponses peuvent évoluer d'un commun accord entre le Concessionnaire et le Concédant.

Cet indicateur donne lieu à l'établissement d'un plan d'action présenté en comité de pilotage par la Sté Autolib' en cas de dégradation notable de résultat sur un ou plusieurs éléments du baromètre de satisfaction.

## 6. Utilisations de l'indicateur

### Diffusion des résultats:

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement en intégralité au Déléataire et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 04 / 2013.

### Utilisation des résultats:

Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration permanente de la qualité d'accueil des usagers et des prospects.

## 7. Utilisations de l'indicateur

Le fichier Excel comportera les informations suivantes :

➤ **Rapport « Echantillon »**

- Période sur laquelle l'enquête a été réalisée
- Caractéristiques de l'échantillon (% d'hommes, de femmes, nombre d'abonnés par types d'abonnements, âges)

➤ **Rapport « Enquête »**

Pour chaque question posée (entre 5 et 6 par mois) :

- intitulé de la question
- résultats obtenus
- historisation des résultats sur 24 mois

## ANNEXE 1 DE INDICATEUR DE PERFORMANCE N°6 -

### Accueil des usagers et des prospects

#### Questions récurrentes à poser chaque mois :

1. Lorsque vous contactez le centre d'appels, êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous est réservé par nos conseillers ?

Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
----------------	------------------	----------------------	-----------------------

2. Sur une échelle de 1 à 10, comment jugez-vous la qualité de vos échanges avec nos conseillers ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. De façon générale, estimez-vous être assez informé sur les différents aspects du service (possibilité de réserver un véhicule ou une place, offre tarifaire, disponibilité des véhicules et des places, ...) ?

Oui, très bien informé	Plutôt bien informé	Plutôt pas bien informé	Pas du tout informé
------------------------	---------------------	-------------------------	---------------------

4. Recommanderiez-vous Autolib' à une personne de votre entourage ?

Oui	Non
-----	-----

#### Question à poser aux visiteurs d'Edouard VII :

5. Comment jugez-vous la qualité de l'accueil au centre Edouard VII ?

Très satisfaisante	Plutôt satisfaisante	Plutôt pas satisfaisante	Pas du tout satisfaisante
--------------------	----------------------	--------------------------	---------------------------

#### Questions tournantes, une par mois parmi :

6. Comment jugez-vous la disponibilité des véhicules et des places de stationnement ?

Très satisfaisante	Plutôt satisfaisante	Plutôt pas satisfaisante	Pas du tout satisfaisante
--------------------	----------------------	--------------------------	---------------------------

7. Comment jugez-vous l'état du dernier véhicule que vous avez loué ?

Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Plutôt pas satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
-------------------	---------------------	-------------------------	--------------------------

8. Possédez-vous un véhicule ?

Oui	Non
-----	-----

Si oui, envisagez-vous de vous en séparer ?

Oui	Non
-----	-----

9. Quelles sont, selon vous, les axes d'amélioration prioritaires pour Autolib' ?

La disponibilité des véhicules et des places	La propreté des véhicules	La lisibilité de l'offre tarifaire	La qualité de la relation client	Autres, à préciser

GA  
AP 4  
-

## **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 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 aux usagers lors de situations de crise (panne du véhicule entraînant son immobilisation, 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 un système d'assistance dédié en situation de panne ou d'accident pendant la location du véhicule :

- Par des employés Autolib' qui pourront se rendre disponibles si nécessaire de 8h à 20h00 lors de la prise ou du retour d'un véhicule,
- Par un système d'assistance dédié en situation de panne ou d'accident pendant la location d'un véhicule.

### Niveau d'exigence minimal

- Un employé qui pourra se rendre disponible si nécessaire de 8h00 à 20h00 dans un 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

La demande d'assistance et les réponses apportées par le Concédant sont historisées.

### Organisation de la mesure

Autolib fournit chaque mois la liste des appels client pour assistance suite à une panne véhicule ou tout événement l'empêchant de poursuivre son trajet, avec la mesure prise pour assister le client :

- location offerte
- envoi d'un taxi
- envoi d'un ambassadeur
- envoi d'un dépanneur

Les dates et heures de traitement de l'appel et déclenchement de l'action d'assistance sont fournies.

## 6. Utilisations de l'indicateur

### Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 06 / 2013.

### Utilisation des résultats

Les usagers ayant subi une panne dont ils ne sont pas responsables :

- dispose de la gratuité de la course durant laquelle la panne s'est produite
- disposent d'une mensualité offerte s'ils sont abonnés 1 an
- disposent d'un abonnement 1 mois offert s'ils sont abonnés courte durée

## 7. Utilisations de l'indicateur

- Liste des appels d'urgence, dates et heures de traitement des appels et de déclenchement des actions d'assistance, liste et détail des actions d'assistance et des gestes commerciaux concédés aux usagers.



## 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 possibilité pour un usager de se connecter sur le site [www.autolib.eu](http://www.autolib.eu).

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 :

Nombre de minutes total de la période – nombre minutes d'indisponibilité

T =                      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 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, à partir du 01 / 12 / 2012.

### 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 %.

## 7. Détail du fichier fourni

Détail du fichier Excel fourni :

- Liste des interruptions de service du portail, avec date de début et de fin, durée, motif (programmé, incident serveur, plantage logiciel, incident suite à une mise en production)

## ➤ **INDICATEUR N°9 :**

### **Disponibilité et maintenance des bornes d'abonnement, de location et de charge**

#### **1. Présentation de l'indicateur**

##### **Titre de l'indicateur**

Disponibilité et maintenance des bornes d'abonnement, de location et de charge, ci-après les « Bornes ».

##### **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.

Les situations critiques mesurent les durées d'indisponibilité continues des mobiliers.

#### **3. Seuil et niveau de qualité**

##### **Définition du service à atteindre (service de référence) :**

- Le taux moyen mensuel de disponibilité des Bornes vers lequel le concessionnaire souhaite parvenir est de 99,5%.
- La durée maximale d'indisponibilité d'un mobilier n'excède pas 24 heures consécutives.

## Niveau d'exigence minimal

- Le taux d'exigence minimal mensuel de disponibilité des Bornes est de plus de 99% du temps,
- La durée maximale d'indisponibilité d'un mobilier ne doit pas excéder 24 heures consécutives.

## 4. Définition de l'inacceptabilité

### Définition du seuil d'inacceptabilité

- Lorsque le taux moyen mensuel de disponibilité des Bornes est inférieur à 99% du temps
- Lorsque la durée d'indisponibilité d'un mobilier dépasse le nombre d'heures consécutives spécifiées ci-dessous :

Motifs	Durée d'indisponibilité au delà de laquelle la situation est jugée inacceptable :
Problèmes d'origine technique (hors problèmes listés ci-après)	48 heures
Problèmes d'origine matérielle (y compris dalle tactile hors service, problème de lecteur RFID, problème de PC, problème de répéteur, borne de charge qui bagotte)	
Événement (exemple : brocante, événement sportif entraînant la fermeture d'une station, ...)	Durée de l'événement jusqu'à la date de notification de fin d'événement par l'autorité administrative compétente + 12h
Travaux de voirie	Durée des travaux jusqu'à la date de notification de fin de travaux par l'autorité administrative compétente + 24h
Incendie	Au delà de 60 jours sauf notification par le Concessionnaire au Concédant d'un risque portant sur la sécurité des matériels et des biens ou saisine du Comité de suivi pour une demande de déplacement suite à des vandalisme répétés
Vandalisme	
Problème d'alimentation électrique	Au delà de 10 jours sauf si le Concessionnaire apporte la preuve que le signalement de l'anomalie auprès du fournisseur de service a été réalisée dans les 24 h suivant le début de la panne et qu'une relance a été effectuée toutes les 48 heures jusqu'à achèvement de l'incident
Problème de réseau ADSL	
Problème de réseau mobile (3G)	Au delà de 14 jours sauf si le Concessionnaire apporte la preuve que le signalement de l'anomalie auprès du fournisseur de service a été réalisée dans les 24 h suivant le début de la panne et qu'une relance a été effectuée toutes les 48 heures jusqu'à achèvement de l'incident

L'application des pénalités relatives aux situations critiques est également suspendue en cas d'incident de force majeure, pour la durée de l'incident.

## **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.

### **Organisation de la mesure**

Création d'un fichier dédié regroupant l'ensemble des données de disponibilité de chaque Borne

## **6. Utilisations de l'indicateur**

### **Diffusion des résultats**

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Délégué et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 01 / 2013.

### **Utilisation des résultats**

Si durant deux mois calendaires entiers consécutifs, la disponibilité moyenne des mobiliers est inférieure à 99%, alors il y a application d'une pénalité de 5 000 € pour la période concernée.

Ce taux tient compte des indisponibilités globales (dus au système informatique) et des indisponibilités de chaque borne (bornes d'abonnement (BA), bornes de location (BL), bornes de charge (BC)).

\*\*\*\*\*

L'indicateur principal est secondé par une mesure des situations critiques : l'indisponibilité d'un élément d'une station est considérée comme critique si elle dépasse 48h consécutives.

La pénalité est de 20€ par élément indisponible et par tranche de 24h entamée après 48 heures d'indisponibilité continue ou après le nombre spécifié au deuxième paragraphe du point 4 « définition du seuil d'inacceptabilité ».

La pénalité passe de 20€ à 30€ par élément indisponible et par tranche de 24h entamée après 168 heures d'indisponibilité (7 jours) continues.

## 7. Détail du fichier fourni

### Fichier "borne" :

Sont enregistrées les mises en maintenance et sorties de maintenance faites manuellement, suite à des remontées client ou des anomalies détectées de façon proactive.

- Rapport "incidents" : liste de tous les incidents ayant provoqué une indisponibilité d'un élément d'une station (borne d'abonnement, de location, une ou plusieurs bornes de charge). Une ligne par élément impacté, avec les dates de début, de fin, et la durée de l'incident sur le mois et la durée totale (pour les incidents commencés avant le mois en cours).

NB : sont pris en compte tous les incidents entraînant une indisponibilité de l'élément indiqué, hors fermeture de la station pour cause extérieure, retrofit ou indisponibilité causée par le SI central.

NB2 : l'indisponibilité de la borne de location entraîne celles de toutes les bornes de charge de la station

- Rapport "vue par borne" : nombre d'incidents et durée cumulée par borne (abonnement, location, charge) de chaque station
- Rapport "synthèse" : nombre d'incidents et disponibilité moyenne sur les bornes hors bornes d'abonnement, nombre d'incidents et disponibilité moyenne sur les bornes d'abonnement, nombre d'incidents et disponibilité moyenne sur toutes les bornes. C'est ce dernier taux qui est utilisé pour le taux de disponibilité global.

### Fichier "système informatique" :

- Liste des interruptions de service du au système informatique, avec date de début et de fin, durée, motif (programmé, incident serveur, plantage logiciel, incident suite à une mise en production).

**La disponibilité globale est la somme des deux fichiers, fichiers « borne » et fichiers « système informatique »**

**Fichier « Situations critiques » :**

- détail des éléments indisponible durant plus de 48 heures consécutives ou du nombre d'heures consécutives spécifiées au troisième paragraphe du point 4 « définition du seuil d'inacceptabilité », le cas échéant, durée totale d'indisponibilité, durée d'indisponibilité dépassant le niveau d'engagement
- détail des éléments indisponible durant plus de 168 heures consécutives ou du nombre d'heures consécutives spécifiées au troisième paragraphe du point 4 « définition du seuil d'inacceptabilité », le cas échéant, durée totale d'indisponibilité, durée d'indisponibilité dépassant le niveau d'engagement



## **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 papier ou électronique via le site Internet Autolib'.eu 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 électronique via le site Internet Autolib'.eu ou papier 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 papier ou électronique via le site Internet Autolib'.eu 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.

Pour la partie électronique : la mesure porte uniquement sur les échanges depuis la messagerie intégrée au site internet Autolib.eu.

Par ailleurs une communication sera mise en place pour inciter les clients utilisant leur adresse mail personnelle à se tourner vers la messagerie intégrée au site (dans chaque réponse à un email libre, Autolib présentera le fonctionnement et l'intérêt de la messagerie intégrée au site).

## 6. Utilisations de l'indicateur

### Diffusion des résultats

La diffusion des résultats sera effectuée mensuellement au Déléataire et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 06 / 2013.

### Utilisation des résultats

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

## 7. Détail du fichier fourni

- Date de réception du courrier ou courriel, motif de la réclamation date d'envoi de la réponse, délai de réponse en jours ouvrés, % de réponses hors délai de référence.

## **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).

##### 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 mensuelle, à partir du 01 / 01 / 2015.

## 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.

## 7. Détail du fichier fourni

- Liste de tous les véhicules de la flotte et retirés du service, avec date d'entrée en service et âge

## **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 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

La mesure est automatisée et donne lieu à la diffusion de deux états semestriels les 30 juin et 31 décembre de chaque année à partir du second semestre 2014.

#### 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 à partir du 31 / 12 / 2014 pour le second semestre 2014 puis tous les six mois ensuite.

### 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

### 7. Détail du fichier fourni

- Liste des véhicules en service avec capacité de charge maximale de la batterie en kWh.

GN  
11/4  
,

## **INDICATEUR N°13 : Disponibilité des éléments de reporting**

### **1. Présentation de l'indicateur**

#### **Titre de l'indicateur**

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

#### **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**

#### **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**

#### **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 compléteront 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.

### **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.

## **4. Définition de l'inacceptabilité**

### **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.

### **Traitement des situations inacceptables**

Mise en place de la solution dans les meilleurs délais.

## **5. Mesure de l'indicateur**

### **Mise en œuvre de la mesure**

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

### **Organisation de la mesure**

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

## 6. Utilisations de l'indicateur

### 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.