



Avenant n°4

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'**, 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, représenté par Monsieur Julien BARGETON, Président, dûment habilité aux fins des présentes suivant délibération du Comité Syndical en date du 14 février 2013, ci-après dénommé le «Concédant »,

D'une première part,

Et

SOCIETE 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, 92420 Vaucresson, 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, le Concessionnaire sont collectivement dénommés les « Parties » et chacun individuellement une « Partie ».

GM

Préambule

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.

Une phase de test du service s'est déroulée entre le 1er octobre et le 4 décembre 2011.

Conformément à la Convention, en particulier l'Annexe A8-19 à la Convention portant sur les principes et les modalités de mise en œuvre de la garantie de bonne exécution et prévoyant les engagements et les garanties apportées par Bolloré, le Concédant et le Concessionnaire se sont réunis le dernier jour de la Phase 1 du Service et ont consigné dans un procès-verbal, signé contradictoirement, l'atteinte des Objectifs Clés du Service tels que définis à l'article 1.1.5 de l'Annexe A8-19 précitée.

Le Service a donc pu être ouvert selon les dispositions de la Convention le 272ème jour suivant la date de Notification de la délégation de service public.

La Convention prévoit également qu'au début de la Phase 2, le Concédant et le Concessionnaire se réunissent à nouveau afin de constater et de consigner dans un procès-verbal, signé contradictoirement, si les conditions prévues par la Convention et ses annexes pour l'ouverture de la Phase 2 sont réunies.

Le 31 mai 2012, dernier jour de la Phase 1, le Concédant et le Concessionnaire, se sont donc réunis aux fins de consigner dans un procès-verbal l'atteinte des Objectifs Clés du Service prévus pour l'ouverture la Phase 2.

Par ledit procès-verbal, le Concédant et le Concessionnaire ont reconnu que le Concessionnaire avait rempli ses engagements en ce qui concerne la mise à disposition d'un nombre minimum de BLUECAR et de Stations à la date de début de la Phase 2.

1. Objectifs 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.

Afin de ne pas pénaliser le Concessionnaire dans les premiers mois de l'ouverture du service, les Parties ont convenu à l'article 25.3 de la Convention qu'un délai moratoire de 6 mois à compter de la phase 1 s'appliquera concernant les pénalités relatives à la non-atteinte du niveau minimal du service spécifié dans certains indicateurs, à l'exception de l'indicateur n°13. Puis, pendant une période complémentaire de 9 mois à compter du démarrage de la Phase 2, les montants des pénalités et bonus unitaires définis dans l'Annexe A8-6 de la Convention seront réduits de moitié.



Au cours du mois de juin 2012, les Parties ont relevé que les indicateurs de performance établis préalablement à la mise en place du service nécessitaient des précisions quant à leur définition et leur mesure. Par ailleurs, au vu de l'expérience acquise depuis l'ouverture du Service, les Parties ont observé que certains indicateurs n'étaient pas pertinents car ils ne permettaient pas d'apprécier efficacement la qualité du service. Elles ont donc entrepris un vaste programme échelonné dans le temps de revue et de modification des indicateurs afin que la mesure de la qualité du Service aux Usagers soit améliorée.

Ainsi, la première partie du programme de travail du Concessionnaire et du Concédant a abouti à un projet de révision des indicateurs 1 et 2 qui fût soumis et approuvé le 5 juillet 2012 par le Comité Syndical du Concédant.

Par la suite, le Concessionnaire débuta un programme de développements informatiques sur son Système d'Information afin de procéder à la mesure des indicateurs modifiés. Un avenant n°2 à la Convention signé le 21 novembre 2012 par les Parties a entériné le projet de modification desdits indicateurs 1 et 2.

Afin de poursuivre leur travail d'analyse des conditions d'application des autres indicateurs et profitant du rendez-vous prescrit par l'article 25.4 de la Convention, les Parties ont procédé à la constitution d'un groupe de travail dédié au suivi de la mise en place des indicateurs de performance. Le groupe de travail s'est réuni à cinq reprises lors des sessions du 11 octobre 2012, 25 octobre 2012, 15 novembre 2012, 21 et 28 novembre 2012 afin de préciser les ajustements à apporter à l'annexe A8-6 pour la rendre pleinement applicable. Ainsi, par procès-verbal en date du 28 décembre 2012, les Parties ont abouti à un accord sur les précisions à apporter sur les indicateurs 1, 2, 3, 4, 5, 8 et 9 de l'Annexe A8-6 de la Convention, étant entendu que le groupe de travail poursuivrait ses travaux sur les indicateurs 6, 7, 10 et 12, l'indicateur n°11 étant conservé en l'état.

À l'issue de la réunion du groupe de travail qui s'est tenue le 10 janvier 2013, les Parties ont achevé leur travail et ont abouti à un accord sur les précisions à apporter sur les indicateurs précités.

Les réunions rassemblant les Parties ont permis de déterminer les principes de mesure, d'application de pénalités et de rendu des résultats dans le temps des indicateurs exposés ci-après en Annexe 1 du présent Avenant.

2. Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service Public AUTOLIB'

a) Pour les personnes physiques et morales

Le Concessionnaire a fait part au Concédant d'un nombre important de cas d'incivilité d'usagers qui restituent leur BLUECAR loué sur des emplacements de Station ou Espace Autolib' réservés par d'autres usagers, lesquels ont fait de leur vif mécontentement au Concessionnaire.

La recrudescence de ces incivilités apportant une nuisance à la bonne exécution du Service AUTOLIB', les Parties se sont entendues pour pénaliser les comportements des usagers

indélicats en amendant les Conditions Générales d'accès et d'Utilisation du Service Public AUTOLIB' applicables aux personnes physiques et aux personnes morales.

b) Pour les personnes morales

Il est prévu actuellement que le contrat et forfait Autolib' d'une durée d'un an se reconduisent tacitement à l'échéance pour une nouvelle période d'un an. Il s'est avéré que ce processus de reconduction tacite peut être un obstacle à la modification des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service Autolib' à l'issue du contrat. Il est à rappeler que le Concessionnaire ne dispose pas des prérogatives accordées par le Code de la Consommation aux Opérateurs de communications électroniques et aux Fournisseurs d'électricité et de gaz naturel de modifier leurs contrats en cours de vie conclus avec leurs clients, ces derniers disposant d'un délai de 3 mois pour les résilier s'ils ne sont pas d'accord.

Le Concessionnaire a proposé au Concédant de modifier les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales afin de ne plus permettre la reconduction tacite des contrats passés avec les Usagers.

Ceci étant exposé, il a été convenu et arrêté ce qui suit par les Parties :

Article 1 : Précisions apportées aux Objectifs de Performance

L'Annexe A8-6 de la Convention portant sur les Objectifs de Performance en vigueur à la date de signature des présentes est remplacée par le document joint en Annexe 1 au présent avenant n°4.

Article 2 : Pénalisation des Abonnés du Service AUTOLIB' relative au non respect des règles liées à l'occupation d'emplacements réservés sur les Stations et Espaces Autolib'

1) Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales.

- a) Dans les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales, il est rajouté à l'article 6.2.3 b) ii un paragraphe 4 dont le contenu est le suivant :

« Les places de stationnement réservées sont indiquées par un signal lumineux de couleur bleue sur la Borne de Recharge. Il est interdit à l'Utilisateur de restituer son Véhicule sur une place de stationnement dans une Station ou Espace AUTOLIB' qui a fait l'objet d'une réservation par un autre Utilisateur du Service AUTOLIB'. Dans le cas contraire, l'Abonné se verra appliquer une pénalité de 4,18€ HT. »

- b) Dans les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB'

GN

pour les personnes morales il est rajouté à l'Annexe 1 la nouvelle pénalité suivante :

« Non-respect d'un emplacement réservé : facturation à l'Abonné d'un montant forfaitaire de 4,18€ HT »

2) Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes physiques

- a) Dans les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes physiques, il est rajouté à l'article 6.2.4 b) ii un paragraphe 3 dont le contenu est le suivant :

« Les places de stationnement réservées sont indiquées par un signal lumineux de couleur bleue sur la Borne de Recharge. Il est interdit à l'Abonné ou l'Utilisateur de restituer son Véhicule sur un place de stationnement qui a fait l'objet d'une réservation par un autre Utilisateur du Service Autolib'. Dans le cas contraire, l'Abonné se verra appliquer une pénalité de 5 € TTC. »

- b) Dans les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes physiques, il est rajouté à l'Annexe 1 la nouvelle pénalité suivante :

« Non-respect d'un emplacement réservé : facturation à l'Abonné d'un montant forfaitaire de 5 € TTC »

Article 3 : Modifications des conditions de renouvellement du Contrat Autolib' et des forfaits pour les personnes morales

Les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales sont modifiées comme suit :

- a) L'article 3.1§5 des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales est remplacé par les dispositions suivantes :

« Le forfait choisi par l'Abonné ne sera pas reconductible à son échéance. »

- b) L'article 3.2§1 des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales est remplacé par les dispositions suivantes :

« Le forfait choisi par l'Abonné ne sera pas reconductible à son échéance. »

- c) L'article 13§2 des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales est remplacé par les dispositions suivantes :

« La durée du Contrat Autolib' est d'un an. »

- d) L'article 14.1 des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service AUTOLIB' pour les personnes morales est remplacé par les dispositions suivantes :

« Pour les Forfaits PROCHARGE, en cas de cession ou de fin de location de l'ensemble des Véhicules Tiers pour lesquels un Forfait PROCHARGE a été souscrit, l'Abonné pourra résilier le forfait PROCHARGE souscrit sous réserve d'un préavis d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception et de la transmission par l'Abonné du certificat de cession ou de l'attestation du loueur mentionnant la date à laquelle le contrat de location a pris fin et les Véhicules Tiers concernés. »

Article 4 : Entrée en vigueur du présent avenant

Le présent avenant entre en vigueur à sa date de signature

Fait à Paris, le 26/02/2013

En quatre exemplaires

Pour le Concédant

A stylized signature in blue ink, consisting of a large 'B' and 'G' intertwined.

M. Julien BARGETON

Pour le Concessionnaire

A stylized signature in blue ink, consisting of a large 'A' and 'L' intertwined.

M. Gilles ALIX

ANNEXE 1

DE L'AVENANT N°4 A LA CONCESSION

RELATIF A

L'Annexe A8-6 de la Concession

OBJECTIFS 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.

GAT

- 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.

gr

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.

GR

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'usager.

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.

Gh

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 :

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

- 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

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:

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.

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

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.

Organisation de la mesure

- Suivi informatique par le Système d'Information :
- du nombre de taches de nettoyage réalisées par les ambassadeurs et signalées comme étant accomplies, via leur PDA

- 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 Délégitaire et au Syndicat Mixte à partir du 01 / 12 / 2012.

> pour la v1 : le seuil de 5 nettoyages par mois et par véhicule en service est calculé à partir des taches "nettoyages" réalisées par les ambassadeurs. Ces dernières ne distinguent pas les nettoyages intérieurs des nettoyages extérieurs.

> pour la v2 : on distinguera les nettoyages intérieurs des nettoyages extérieurs. Le seuil pour les nettoyages intérieurs demeure à 5 par mois, le seuil pour les nettoyages extérieurs est de 2 par mois.

Utilisation des résultats

Pour la V1 (soit jusqu'au 1/07/2013)

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 1000 € par nombre entier d'écart inférieur à 5

Pour la V2 (soit, à partir du 1/07/2013)

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

GWR

Nombre cumulé mensuel de nettoyages intérieurs

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

7. Détail du fichier fourni

Pour la V1 :

- **Rapport "Nettoyages"** liste de tous les nettoyages faits pendant le mois, avec le véhicule et la date de nettoyage.
- **Rapport "Véhicules"** liste de tous les véhicules en service, avec le nombre de nettoyage par véhicule sur le mois.
- **Rapport "synthèse"** : nombre moyen de nettoyages 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).

Pour la V2 :

- **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.

Gnr

- **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 : $\text{nombre de nettoyages total} / (\text{nombre de véhicules total} * \text{taux de disponibilité moyen de la flotte})$; 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 : $\text{nombre de nettoyages total} / (\text{nombre de véhicules total} * \text{taux de disponibilité moyen de la flotte})$)
- **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.

GR

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

Gms

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.

615

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 autres 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 : he	
Opération générique 1	0.1
Prise en charge du véhicule <ul style="list-style-type: none"> • Réception véhicule - Contrôle visuel • Déplacement atelier • Essais freins (coup de frein du parc à l'atelier) • Frein à main • Condition/usure des pneus + pression de gonflage • Usure balai essuie-glace +fonctionnement+ Lave glace (jet) • Ceintures de sécurité • Retour parking 	
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">○ Contrôle liquide lave-glace○ Contrôle fonctionnement, usure○ Contrôle du serrage du bras		•
5.2.5	Éclairage, signalisation	
→ Contrôle des feux: <ul style="list-style-type: none">○ Contrôle visuel des feux: absence de ruptures, fissures○ Contrôle du fonctionnement éclairage○ Contrôle éclairage habitacle		•
→ Réglage sur site (projecteurs AV)		•
5.2.6	Liaison au sol	
Contrôle:		
<u>AV</u>		
→ 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		•
<u>AR</u>		
→ 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		•

AV+AR			
→ Roues : Contrôle du cerclage et du serrage			•
→ Pneumatiques inclus dans opérations génériques 1, 2 et 3:		•	
<ul style="list-style-type: none"> ○ niveau d'usure, absence de craquelure, d'entaille, ○ pression des pneumatiques ○ Vérification de l'âge des pneus 			
5.2.7	Structure, Carrosserie		
Ouvrants:			
→ 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		
Contrôle inclus dans opérations génériques 1, 2 et 3:			
→ 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"> ○ contrôle du niveau du bocal ○ vérification du fonctionnement 			
→ Toit ouvrant : contrôle du fonctionnement, nettoyage, état général des mécanismes d'ouverture, absence de déchirure			•
5.2.9	Organes mécaniques		
Contrôle:			
→ Chaîne de traction :			•
<ul style="list-style-type: none"> ○ Support moteur ○ Bielle reprise de couple : vérification de l'état du plot filtrant et de son serrage ○ Contrôle soufflets de transmissions 			
5.2.10	Batterie de traction (personnel autorisé BCL e B2TL)		
Contrôle:			
Batterie de traction:			
→ 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			•
Opération / Maintenance		A chaque visite	Contrôle Annuel
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	Étiquettes		
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.

GR

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.

GR

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'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- 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.

an

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
-----	-----

GV

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

Gm

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.

GR

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.

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 = $\frac{\text{Nombre de minutes total de la période} - \text{nombre minutes d'indisponibilité}}{\text{Nombre de minutes total de la période}}$

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.

5/12

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.

GVR

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 les 48 heures consécutives ou le nombre d'heures consécutives spécifiées ci-dessous.

Dans les cas suivants, sous réserve que le Concessionnaire avise par courriel le Concédant sur les difficultés rencontrées afin de rendre disponible un mobilier, les délais avant application des pénalités pour situations critiques sont augmentés de la façon suivante :

* Remplacement total d'un mobilier sans génie civil (retrait / pose / mise en service) :

- pour une borne de charge : 24 heures
- pour une borne de location ou d'abonnement : 96 heures

* Remplacement total d'un mobilier avec génie civil : 96 heures

* Câble d'alimentation ou de communication sectionné par un tiers : 96 heures

L'application des pénalités relatives aux situations critiques est suspendue en cas d'indisponibilité liée à un événement non imputable au concessionnaire. Dans ce cas, il fait ses meilleurs efforts afin que le rétablissement du bon fonctionnement des bornes puisse être effectué dans les meilleurs délais.

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 Délégitaire 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 (dues au système informatique) et des indisponibilités de chaque borne (bornes d'abonnement (BA), bornes de location (BL), bornes de charge (BC)).

GIR

L'indicateur principal est secondé par une mesure des situations critiques : l'indisponibilité d'un élément d'une station est considéré 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 d'heures augmentées consécutives spécifiées au troisième paragraphe du point 4 « définition du seuil d'inacceptabilité ».

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, rétrofit 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

GA

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.

BVR

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 Délégué 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.

GM

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.

GM

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.

GR

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

GW

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.

BT

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.

6/18

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

OK

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.

BR

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.