

Avenant n°2



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 2009-192-1 du Préfet de la Région Ile-de-France, Préfet de Paris, ayant son siège 16, rue de la Banque 75002 Paris, représenté par Monsieur Julien Bargeton, Président, dûment habilité aux fins des présentes, suivant la délibération du Comité Syndical en date du 5 juillet 2012, ci-après dénommé le « **Concédant** »,

D'une part,

et **Société Autolib**, Société par Actions Simplifiée au capital de 40 040 000€, enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le n° 493.093.256, dont le siège social se trouve 23, rue du Professeur Victor Pauchet, 92420 Vaucresson, représentée par Monsieur Gilles ALIX, Président, dûment habilité aux fins des présentes, ci-après dénommé le « **Concessionnaire** »,

D'une autre part,

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

Préambule

Le service de location de véhicules électriques en libre service Autolib', dont le contrat de délégation de service public (DSP) a été signé le 25 février 2011, est ouvert depuis le 5 décembre 2011. Un avenant n°1 à cette convention a été signé le 24 février 2012.

A l'ouverture de la phase 2, conformément aux dispositions de la DSP, le nombre de véhicules et de stations mis en service est respectivement de 1740 et 581, et le programme de déploiement des stations se poursuit. Plus de 30 000 utilisateurs ont essayé le Service 'Autolib', tous abonnements confondus et l'acquisition des nouveaux abonnés s'est poursuivi au rythme d'un millier par semaine.

Le nombre total de locations depuis l'ouverture est supérieur à 760 000.

A l'issue de cette phase pionnière du service Autolib', les Parties sont à présent en mesure d'apprécier la pertinence des indicateurs de performance du service tels que prévus dans l'annexe A8-06 à la DSP.

Ainsi, il est apparu que certains indicateurs de l'annexe A8-6 appellent à des ajustements ou clarifications soit au niveau de leur définition soit au niveau de l'utilisation de leurs résultats. Les parties se sont concentrées dans un premier temps sur les indicateurs les plus cruciaux pour refléter les performances du service, étant entendu que leur travail se poursuivra sur les autres indicateurs dans le cadre des dispositions de la délégation de service public.

Ceci ayant été exposé, il a été convenu ce qui suit entre les Parties :

Article 1 :

L'Annexe A8-6 à la DSP du 25 février 2011, portant sur les indicateurs de performance, est remplacée par le document, Annexe A8-6, joint au présent avenant.

Fait en 4 exemplaires originaux,

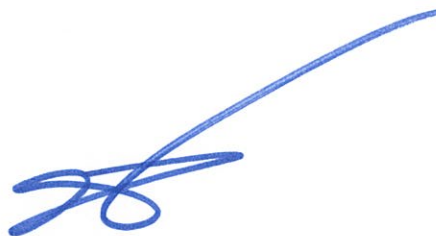
A Paris, le 21 novembre 2012

Pour le Concédant



Julien Bargeton

Pour le Concessionnaire



Monsieur Gilles ALIX

Annexe A8-6 :
OBJECTIFS DE PERFORMANCE

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.

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.

Utilisation des résultats

Si, sur un mois, le Rapport :

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

- 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'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.

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.

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 Délégataire et au Syndicat Mixte.

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.

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 :

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

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

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

Traitement des situations inacceptables

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

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

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

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.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

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

Utilisation des résultats

Sur une période de 1 mois, si le résultat du rapport $\frac{\text{Nombre cumulé mensuel de nettoyages}}{\text{Nombre de véhicules en service}}$

:

- est inférieur à 5, application d'un malus de 1000 € par nombre entier d'écart inférieur à 5

Le 31 décembre de chaque année civile, il sera opéré une compensation entre les sommes dues entre les parties. Le solde sera rendu ainsi exigible.

INDICATEUR N°4 :

Entretien mécanique des véhicules

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Entretien des véhicules.

Nature de l'indicateur

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

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

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

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

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

Le Concessionnaire a pour objectif ceux listés ci-après :

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

Niveau d'exigence minimal

Il garantit les objectifs à minima suivants :

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

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

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

Traitement des situations inacceptables

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

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

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

Organisation de la mesure

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

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

Suivi informatique de chaque véhicule en ce qui concerne :

- Les révisions mécaniques.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

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

Utilisation des résultats

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

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

INDICATEUR N°5 : Réponses du Centre d'Appels

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

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

Nature de l'indicateur

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

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

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

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

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence)

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

Niveau d'exigence

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

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

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

Traitement des situations inacceptables

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

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

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

Organisation de la mesure

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

Une analyse des données fera apparaître:

- Le pourcentage d'appels satisfaisants (5 questions posées sont positives),
 - Le nombre de situations inacceptables rencontrées,
 - Les observations éventuelles conduisant à améliorer le service au travers d'un plan d'actions correctives.
- Concernant les durées d'appels par types, 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 Déléataire et au Syndicat Mixte.

Utilisation des résultats:

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

INDICATEUR N°6 :

Accueil 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

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

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre

Qualité des réponses :

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

Niveau d'exigence

80% d'utilisateurs satisfaits.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- L'utilisateur n'obtient pas l'abonnement qu'il avait demandé ou ne l'obtient pas au bon tarif.
- L'employé Autolib' n'est pas disponible 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 usager 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

Un "Client Mystère", désigné par un prestataire extérieur, contacte le Centre d'appels ou visite le cas échéant les lieux d'accueil du public, et réalise à l'aide d'une grille les évaluations du Centre d'appels et des lieux dans lesquels l'accueil du public est effectué.

Organisation de la mesure

Les appels ou visites seront organisés 2 fois par mois, à partir du 1^{er} mois suivant la Phase 2. Pour tout appel ou visite, le "Client Mystère" prend un abonnement et/ou demande un renseignement.

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats:

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

Utilisation des résultats:

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

INDICATEUR N°7 : Assistance aux utilisateurs

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Assistance aux utilisateurs.

Nature de l'indicateur

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

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

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

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence) :

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

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

Organisation de la mesure

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

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

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

Utilisation des résultats

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

INDICATEUR N°8 : Disponibilité informatique

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Taux de disponibilité du portail.

Nature de l'indicateur

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

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

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

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

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

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence):

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

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

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

Niveau d'exigence minimal

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

De ce fait, le taux en période stabilisée est de 98% pour le mois et 99,5% pour l'année, ce qui permet de minimiser un « accident » sur la période courte et montre la qualité générale du service sur la durée.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

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

Traitement des situations inacceptables

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

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

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

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

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

Utilisation des résultats

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

INDICATEUR N°9 :

Disponibilité et maintenance des bornes 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 (hors vandalisme), 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 et les conditions de maintenance en délai d'intervention après appel au centre d'Appels. Ce délai prend en compte une situation de maintenance habituelle hors situations de vandalisme et de dégradations volontaires des Bornes et hors indisponibilité du Système d'Information Central.

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

Niveau d'exigence minimal

- Le taux d'exigence minimal mensuel de disponibilité des Bornes est de 95% du parc,
- Le délai minimal d'intervention sur l'ensemble des interventions effectuées dans un mois donné est de 5 heures.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

- Lorsque le taux moyen mensuel de disponibilité des Bornes est inférieur à 95% du parc.
- Lorsque le délai moyen d'intervention sur l'ensemble des interventions effectuées dans un mois donné est supérieur à 5 heures.

Traitement des situations inacceptables

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

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

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

Organisation de la mesure

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

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

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

Utilisation des résultats

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

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

INDICATEUR N°10 : Relations avec la Clientèle - Réclamations

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Relations avec la clientèle concernant les réclamations.

Nature de l'indicateur

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

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

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

Délai de réponse : pourcentage de clients adressant un courrier papier ou électronique 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 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 bénéficient du service de référence. Les dossiers non traités dans le mois sont comptabilisés dans le mois suivant.

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

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

Traitement des situations inacceptables

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

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

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

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

Organisation de la mesure

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

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

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

Utilisation des résultats

- plus de 95% des clients adressant un courrier 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

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 annuelle.

Utilisation des résultats

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

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

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

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

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

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

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

1. Présentation de l'indicateur

Titre de l'indicateur

Capacité de charge de la batterie.

Nature de l'indicateur

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

2. Description de l'indicateur

Dimension de ce qui est défini

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

3. Seuil et niveau de qualité

Définition du service à atteindre (service de référence)

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

Niveau d'exigence

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

4. Définition de l'inacceptabilité

Définition du seuil d'inacceptabilité

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

Traitement des situations inacceptables

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

5. Mesure de l'indicateur

Mise en œuvre de la mesure

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

Organisation de la mesure

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

6. Utilisations de l'indicateur

Diffusion des résultats

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

Vers le concédant pour un état semestriel.

Utilisation des résultats

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

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

INDICATEUR N°13 :

Disponibilité des éléments de reporting

1. Présentation de l'indicateur

a. Titre de l'indicateur

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

b. Nature de l'indicateur

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

2. Description de l'indicateur

a. Dimension de ce qui est défini

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

3. Seuil et niveau de qualité

a. Définition des éléments de reporting

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

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

Pour clarifier l'annexe 12, il a été convenu que 30 requêtes informatiques 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.

b. Niveau d'exigence

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

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

4. Définition de l'inacceptabilité

a. Définition du seuil d'inacceptabilité

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

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

b. Traitement des situations inacceptables

Mise en place de la solution dans les meilleurs délais.

5. Mesure de l'indicateur

a. Mise en œuvre de la mesure

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

b. Organisation de la mesure

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

6. Utilisations de l'indicateur

a. Utilisation des résultats

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