

## Annexe 2 : Exemples d'application du calcul de l'intéressement selon les dispositions de l'article 6

### Exemple 1 :

	Bonus concernant les critères de performance	Bonus/malus concernant les critères de progrès	Malus concernant les critères de consolidation	TOTAL	Taux de l'intéressement collectif/sommes versées par Dijon Métropole
Sommes versées par Dijon Métropole	200 Keuros	150 keuros	0	350 Keuros	
Calcul de l'intéressement collectif	$200 * 70\% = 140 \text{ KE}$	$150 * 50\% = 75 \text{ KE}$	0	215 Keuros	61%

En application de l'article 6.2 :

- Le total des différents critères fait apparaître un bonus,
- Hypothèse où le résultat d'exploitation est positif,

Un intéressement peut donc être distribué.

- L'intéressement collectif calculé représente 61% des sommes versées par Dijon Métropole,

la somme de 215 000 euros peut être répartie entre les salariés.

### Exemple 2 :

	Bonus concernant les critères de performance	Bonus/malus concernant les critères de progrès	Malus concernant les critères de consolidation	TOTAL	Taux de l'intéressement collectif/sommes versées par Dijon Métropole
Sommes versées par Dijon Métropole	50 Keuros	50 Keuros	- 120 Keuros	-20 KEuros	
Calcul de l'intéressement collectif	-	-	-		

En application de l'article 6.2 :

- Le total des différents critères fait apparaître un malus,

Un intéressement collectif ne peut pas être calculé et distribué.

Handwritten initials and signature in blue ink, including a stylized signature and the letters 'W' and 'FR'.

M 2000

CGI

## **ANNEXE 12**

# **DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA PERFORMANCE**

---

JR W

## SOMMAIRE

0. PRINCIPES GENERAUX .....	4
CHAPITRE 1 : PERFORMANCE .....	5
1. Absentéisme .....	5
2. Sinistralité .....	5
3. Fraude : .....	6
CHAPITRE 2 : QUALITE DE SERVICE.....	7
I. NIVEAU D'ENGAGEMENT FINANCIER .....	8
1. Critères de consolidation – Calcul du malus.....	8
2. Critères de progrès – Calcul du bonus/malus.....	8
II. DEFINITION DES CRITERES DE QUALITE DE SERVICE.....	11
1. Thème : Accueil des clients .....	11
1.1. Accueil téléphonique.....	11
1.2. Agence DIVIA.....	13
1.3. Accueil conducteurs.....	15
1.4. Accueil des contrôleurs.....	16
1.5. Accueil des agents des parcs .....	17
2. Thème : Information clients.....	18
2.1. Information à distance .....	18
2.2. Information clients (Bus/Arrêts).....	19
2.3. Information clients (tramways / stations) .....	19
2.4. Affichage aux stations VLS .....	20
2.5. Affichage dans les parcs de stationnement.....	22

OP FC  
JB LW

W

Handwritten initials or signature in the top right corner.

- 2.6. Affichage pour le stationnement sur voirie..... 23
- 3. Thème : Ponctualité de passage aux points d'arrêt ..... 24
- 4. Thème : Propreté ..... 25
  - 4.1. Propreté des bus ..... 25
  - 4.2. Propreté des rames..... 27
  - 4.3. Etat et propreté des arrêts de bus ..... 28
  - 4.4. État et propreté des stations tramway..... 29
  - 4.5. Station VLS ..... 30
  - 4.6. Abris sécurisés ..... 31
  - 4.7. Parcs en ouvrage..... 32
- 5. Thème : suivi des réclamations..... 33
- 6. Thème : Disponibilité des équipements..... 34
  - 6.1. Transport urbain..... 34
  - 6.2. Stationnement en ouvrage..... 35
  - 6.3. Stationnement sur voirie ..... 36
  - 6.4. Services vélos ..... 37
- 7. Thème : Satisfaction clientèle..... 38
  - 7.1. Transport collectif ..... 38
  - 7.2. Service de location de vélos ..... 39
  - 7.3. Stationnement sur voirie et en ouvrage..... 40
- IV. DEROULEMENT DANS LE TEMPS DE LA DEMARCHE QUALITE..... 41

Handwritten initials or signature in the bottom right corner.

## 0. Principes généraux

---

L'amélioration de la performance et de la qualité des services publics de la mobilité doit être un *souci commun au Grand Dijon et à son délégataire* qui s'engagent mutuellement dans une démarche d'amélioration basée sur la qualité de service et la performance, faite d'objectifs et d'obligations pour les deux parties.

L'enjeu de cette démarche est de suivre de manière cohérente et globale les gains de performance :

- Productivité et qualité de service pour le transport urbain dont les services vélo
- Qualité de service pour le stationnement en ouvrage et sur voirie

avec une attention particulière sur les nouveaux services de stationnement et de location de vélos.

Le présent document expose donc dans un premier temps le niveau d'engagement financier des deux parties. Dans un deuxième temps, la méthodologie générale de la démarche qualité choisie conjointement par l'Autorité Organisatrice et le délégataire, qui s'inscrit pour bonne part en continuité avec celle déjà mise en œuvre dans le cadre de la délégation précédente. Elle privilégie la qualité produite mais tend à se rapprocher de la qualité perçue.

Cette démarche d'amélioration de la performance se solde in fine par un *mécanisme d'intéressement pour le délégataire*, évalué et attribué par année civile, à partir des critères de performance.

Le personnel est impliqué financièrement aux résultats obtenus par le délégataire, par exemple sous forme d'un accord d'intéressement pour le transport urbain.

OP FL W JB

30  


# Chapitre 1 : Performance

L'intéressement sur la productivité portera uniquement sur le transport urbain, Keolis s'engage sur l'amélioration de l'absentéisme, la sinistralité et la fraude et propose les règles de répartition et de calcul ci-dessous :

	Transport Urbain dont location de vélo
Assiette de calcul	0,4% du forfait de charges
Absentéisme	1/3
Sinistralité	1/3
Fraude	1/3

Pour chacun des critères, les objectifs sont définis et les seuils du bonus sont définis ci-dessous. Entre le bonus maximum et le bonus nul, le bonus s'interpole de façon linéaire et proportionnelle.

Les critères de performance sont définis comme suit :

## 1. Absentéisme

- Définition : l'absentéisme total pour l'ensemble des salariés de l'entreprise, englobe tous les différents types d'absence : maladie, accident de travail, maternité, etc. Cet indicateur, issu du système informatique de contrôle de gestion social, est exprimé en jour d'absence par agent.
- Objectifs

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objectif en jour/salarié, où le Bonus=0	31,0	31,0	30,3	29,2	27,7	26,3
Bonus maxi pour un absentéisme en jour/salarié	29,0	28,5	28,0	27,0	26,0	25,0

## 2. Sinistralité

- Définition : l'indicateur de sinistralité est le nombre d'événements rapporté au 10 000 km pour le bus et pour le tramway. Les événements pris en compte sont définis par le STRMTG, il s'agit de tout évènement noté dans la main courante, en exploitation, ce qui inclut :
  - Incendie/explosion
  - Accidents voyageurs
  - Collisions avec un tiers ou un obstacle fixe
  - Déraillement, bi-voie.

Les événements hors exploitation, notamment sur le dépôt sont donc exclus.

- Objectifs

Tramway	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objectif (score où B/M=0)	0,340	0,340	0,340	0,340	0,340	0,340
Bonus maxi pour score	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300

Bus	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objectif (score où B/M=0)	0,450	0,450	0,450	0,430	0,430	0,430
Bonus maxi pour score de	0,400	0,400	0,400	0,380	0,380	0,380

### **3. Fraude :**

- Définition : fraude dure avec perte de recette, mesurée par enquête annuelle, réalisée par le délégataire.
- Objectifs :

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objectif (score où B/M=0)	11,5%	10,5%	10,0%	9,6%	9,3%	9,0%
Bonus maxi pour score de	10,4%	9,5%	9,0%	8,6%	8,4%	8,1%

*DD FV UN JB*

## Chapitre 2 : Qualité de service

---

La qualité de service est *constituée des sept critères* représentatifs et souhaités par les clients :

1. Accueil clients
2. Information client
3. Ponctualité (régularité) aux points d'arrêt du réseau de transport
4. Propreté
5. Suivi des réclamations
6. Disponibilité des équipements
7. Satisfaction des clients

La méthode permettant de renseigner le « *baromètre qualité* » pour chacun des critères repose sur le processus suivant :

- une *définition* du critère ;
- des indicateurs de mesures ;
- des modalités *d'évaluation* de chacun des indicateurs ;
- un *score de conformité du critère*, établi à partir des évaluations des indicateurs
- des *objectifs quantifiés* pour le score de conformité ; ces objectifs à priori varient d'une année à l'autre ;
- un *barème* de bonus / malus.

Pour le critère satisfaction des clients, une enquête annuelle sera menée aux frais du Délégué et en concertation avec le Grand Dijon. Ses résultats seront synthétisés sous forme de baromètre.

Le bonus / malus est donc évalué critère par critère, de manière annuelle et pour chaque service public : transports collectifs, service de vélos, stationnement. A chaque critère est associée une fonction de bonus / malus (en abrégé : B/M), déterminant le montant financier de bonus (ou de malus) annuel selon le score de conformité obtenu et sa position par rapport à l'objectif de l'année.

Dans le cas particulier du transport public, certains critères sont dits consolidés, ce sont les critères sur lesquels les objectifs sont déjà atteints et stabilisés sur la DSP précédente :

- l'état des points d'arrêt
- l'information clientèle :
  - l'information aux arrêts
  - l'information embarquée
- le traitement des réclamations
- la satisfaction des clients, évaluée chaque année par enquête.

Ces critères ne feront pas l'objet d'un bonus mais uniquement d'un malus si l'objectif n'est pas atteint.

Les autres critères, sont dits de progrès, car ils peuvent encore être améliorés sur la durée de la nouvelle DSP :

- accueil du personnel

- propreté
- ponctualité
- disponibilité des équipements.

Ces critères feront l'objet d'un accord de bonus/malus en fonction de niveau de performance obtenue.

## I. Niveau d'engagement financier

### 1. Critères de consolidation – Calcul du malus

L'assiette de calcul est de 0,2% du forfait charges.

La pondération des différents critères est la suivante :

Critères de consolidation	Transport urbain
<b>Qualité</b>	<b>100%</b>
<i>Information clientèle :</i>	
<i>Arrêt/Bus</i>	20%
<i>Station/Tram</i>	20%
<i>Propreté :</i>	
<i>Arrêt Bus</i>	10%
<i>Station Tramway</i>	10%
<i>Réclamations</i>	20%
<i>Enquêtes de satisfaction clients</i>	20%

### 2. Critères de progrès – Calcul du bonus/malus

La contribution du niveau de qualité de service serait calculée sur la base du forfait de charge, réparti entre les différents services de la manière suivante :

	% Forfait de charge (de chaque service)
Qualité TPU dont vélo	0,30%
Qualité stationnement ouvrage	NC
Qualité stationnement voirie	NC

La pondération des critères est défini comme suit :

Critères de progrès	Transport urbain	Stationnement en ouvrage	Stationnement sur voirie
---------------------	------------------	--------------------------	--------------------------

*DFU W*

*M*

JB  
  
W

<b>Qualité</b>	<b>100%</b>		
<i>Accueil clients</i>	20%		
<i>Téléphone</i>	5,00%		
<i>Agence</i>	5,00%		
<i>Conducteur</i>	5,00%		
<i>Contrôleur</i>	5,00%		
<i>Stationnement en ouvrage</i>	na		
<i>Information clientèle</i>	10%		
<i>Information à distance</i>	5,00%		
<i>Affichage aux stations VLS</i>	5,00%		
<i>Affichages dans les parcs en ouvrage</i>	na		
<i>Affichages sur les horodateurs</i>	na		
<i>Ponctualité</i>	20%		
<i>Bus + Tramway</i>	20,00%		
<i>Propreté</i>	30%		
<i>Bus</i>	10,00%		
<i>Tramway</i>	10,00%		
<i>Station VLS</i>	5,00%		
<i>Abris vélo sécurisés</i>	5,00%		
<i>Parcs en ouvrage</i>	na		
<i>Réclamations</i>	na		
<i>Disponibilité des équipements</i>	20%		
<i>Équipements de ventes et de validation</i>	10%		
<i>Services vélos</i>	10%		
<i>Stationnement en ouvrage</i>	na		
<i>Stationnement sur voirie</i>	na		
<i>Enquêtes de satisfaction clients</i>	na		

Nota Bene :

\*Pour les critères qui sont communs au tramway et au bus :

- Propreté des véhicules
- État et propreté des points d'arrêts
- Information clientèle (véhicules / points d'arrêt) ;

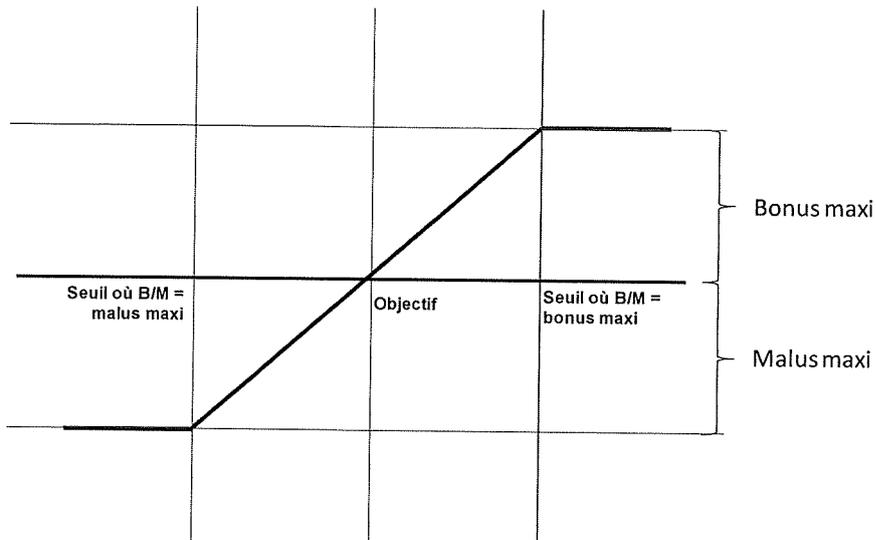
La clé de répartition bus/tramway est de 50/50, le pourcentage de conformité obtenu est donc la moyenne des pourcentages obtenus par chacun des modes.

Le présent document prescrit des méthodes et des valeurs minimales d'objectif pour l'ensemble des critères.

Entre l'objectif (où le bonus-malus est nul) et le score donnant lieu au bonus maxi, le bonus s'interpole linéairement. Il en va de même pour le malus.

De ce fait, par construction, si la performance est très proche de l'objectif, le B/M sera presque nul. Les seuils de bonus maxi et de malus maxi sont répartis symétriquement autour de la valeur de l'objectif sur la base des tableaux présentés ci-après.

Il ressort de ce qui précède que la forme générale de la fonction B/M est la suivante :



Si un écart trop important est constaté autour de l'objectif, les parties se rencontreront pour adapter les objectifs des années suivantes.

Certains critères seront mesurés de façon anonyme (client mystère) et d'autres de manière contradictoire. Cela suppose que le Délégué dégage du personnel pour effectuer des mesures en même temps que du personnel mandaté par le Grand Dijon.

OPFV W → B

SB  
  
 W

## II. Définition des critères de qualité de service

### 1. Thème : Accueil des clients

#### 1.1. Accueil téléphonique

Critère	<b>Accueil téléphonique</b> <i>Le personnel est attentif, aimable, courtois. Il répond efficacement au client et apporte un réel conseil en mobilité.</i>
Périmètre d'application	Accueil téléphonique pour tous les services publics*
Conformité	<p><b>Qualité de l'accueil téléphonique</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Le client est pris en charge avant 4 sonneries</li> <li>Présentation lors de la prise en compte de l'appel : « DIVIA Mobilités Bonjour », puis « prénom »</li> <li>Qualité de la conversation et de l'échange : l'amabilité et la courtoisie devront s'entendre dans le ton de la voix du téléconseiller tout au long de la conversation.</li> <li>Conclusion et prise de congés : le téléconseiller donne une formule de politesse adaptée (remerciements, bonne journée ...) et prend congés.</li> </ol> <p><b>Précision et clarté de l'information</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Une question sera choisie parmi les thèmes suivants et posée au téléconseiller lors de la mesure : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demande de réservation (DiviAccès) : la reformulation de la demande par le téléconseiller est obligatoire avant la formule de conclusion (jour, date, lieu de prise en charge ...)</li> <li>▪ Demande concernant un itinéraire, choix du mode le plus adapté</li> <li>▪ Demande concernant les horaires de passage des bus ou des tramways ; les horaires d'ouverture ou les tarifs des différents services publics (parcs de stationnement, VLS, VLD...)</li> <li>▪ Demande d'information en situation inopinée (déviation, grèves, etc.)</li> <li>▪ Réclamations : il s'agit de vérifier que la réclamation est bien prise en compte</li> </ul> </li> </ol> <p>=&gt; Pour être conforme la réponse à la question devra être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Précise : vérifier que le téléconseiller donne une information claire et compréhensible</li> <li>▪ Exacte : vérifier que le téléconseiller donne la bonne information et la plus adaptée</li> </ul> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes</b></p>
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère          Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon prévisionnel = 60 observations téléphoniques par an, à raison de 15 observations par trimestre          Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observation conforme/nb. total d'observation

Niveau d'exigence		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	75%	80%	81,5%	83%	84%	85%
	Bonus maxi pour score de	80%	85%	86,5%	88%	89%	90%
	Malus maxi pour score de	70%	75%	76,5%	78%	79%	80%

Nota bene : \*Périmètre à préciser en fonction de la solution retenue pour le centre de relation clients.

DD FU W JB

## 1.2. Agence DIVIA

Critère	<b>Accueil du personnel à l'agence</b> <i>Le personnel est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>
Périmètre d'application	Agence commerciale pour tous les services publics
Conformité	<p><b>Qualité de l'accueil à l'agence commerciale :</b> Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Environnement extérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enseigne propre</li> <li>2. Vitrines et murs sans trace, ni tag.</li> </ol> <p><i>Environnement intérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Propreté de l'agence</li> <li>4. L'agence est bien éclairée</li> <li>5. Tous les titres sont disponibles à la vente</li> <li>6. Les fiches horaires et le plan du réseau sont disponibles sur simple demande</li> <li>7. Un plan de réseau est affiché dans l'agence</li> </ol> <p><i>Rapidité du service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Le client est accueilli dans un délai de 5 minutes maximum après son entrée dans l'agence par l'agent d'accueil, sauf exception lors de la période de rentrée scolaire et universitaire.</li> <li>9. Le client est pris en charge par un agent de vente ou un conseiller client dans un délai de 15 minutes maximum après sa prise en charge par l'agent d'accueil, sauf exception, lors de la période de rentrée scolaire et universitaire.</li> </ol> <p><i>Qualité de l'accueil :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Les agents portent la tenue DIVIA</li> <li>11. L'agent regarde le client, lui dit « bonjour », et parle de façon compréhensible et courtoise</li> <li>12. L'agent d'accueil oriente le client vers le bon Espace (Automates, Ventes ou Services)</li> <li>13. L'agent dispose de tous les outils pour répondre à la demande du client (titres à vendre et monnaie, dans le cas d'une vente, support d'information pour une demande d'information)</li> <li>14. Le conseil fourni est adapté au besoin du voyageur</li> <li>15. Un agent en poste est en mesure de renseigner sur un problème de déplacements complexe mettant en jeu plusieurs informations combinées,</li> <li>16. L'agent remercie le client dans le cas d'une vente, et prend congé</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items de qualité et rapidité d'accueil sont conformes et lorsque 5 des 7 items relatifs à l'environnement sont conformes.</b></p>
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Agence commerciale : les temps d'attente ne seront pas contrôlés pendant la période entre 2 semaines avant et 2 semaines après la date de la rentrée scolaire.</p> <p>Échantillon prévisionnel = 60 observations par an, à raison de 15 mesures par trimestre Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observation conforme/nb. total d'observation

Niveau d'exigence

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objectif (score où B/M=0)	80%	85%	87%	88%	89%	90%
Bonus maxi pour score de	85%	90%	92%	93%	94%	95%
Malus maxi pour score de	75%	80%	82%	83%	84%	85%

OP FL W SB

JB  
  
W

## Accueil conducteurs

Critère	<b>Accueil conducteurs</b> <i>Le personnel en contact est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>						
Périmètre d'application	Conducteurs de bus - Véhicules en ligne						
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le conducteur porte un regard aux voyageurs montant par la porte-avant</li> <li>2. Le conducteur porte la tenue DIVIA</li> <li>3. Le conducteur est en mesure de vendre des PASS 1H dépannage et dispose de monnaie dans la limite du montant de 10 Euros ou délivre un reçu au Client se présentant avec un billet de montant supérieur</li> <li>4. Le conducteur adopte une attitude courtoise</li> <li>5. Le conducteur répond aux demandes du client sur les principaux tarifs (sans réduction au minimum), les horaires de la ligne, les correspondances et le réseau dans sa globalité</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>						
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère</p> <p>Échantillon prévisionnel = 320 observations en lignes réalisées, à raison de 80 mesures par trimestre.  Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon						
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observation conforme}}{\text{nb. total d'observation}}$						
Niveau d'exigence		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	92,5%	93%	93,5%	94%	94,5%	95%
	Bonus maxi pour score de	97,5%	98%	98,5%	99%	99,5%	100%
	Malus maxi pour score de	87,5%	88%	88,5%	89%	89,5%	90%

Nous proposons d'augmenter le nombre de mesures afin d'en améliorer la représentativité. De plus, lors de la mise en place du projet ACTIA/éco-conduite, nous proposerons aussi de revoir le référentiel pour ajouter un critère sur le confort de conduite.

## 1.4. Accueil des contrôleurs

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité de la délégation de service public précédente, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2017.

Critère	<b>Accueil des contrôleurs</b> <i>Le personnel en contact est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>																																		
Périmètre d'application	AVSR – Contrôle dans les véhicules ou aux points d'arrêt																																		
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le contrôleur porte la tenue DIVIA ou une tenue correcte lors d'opérations exceptionnelles de type « contrôle en civil »</li> <li>2. Le contrôleur ne porte pas d'accessoire personnel au moment du contrôle de titre (ex : lunettes de soleil, écouteurs, etc.)</li> <li>3. Le contrôleur adopte une attitude courtoise quelle que soit la situation du voyageur contrôlé et utilise le vouvoiement à son égard</li> <li>4. L'agent respecte une continuité dans son contrôle</li> <li>5. Le contrôleur répond aux demandes du client concernant les démarches à suivre après la verbalisation</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>																																		
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon prévisionnel = 40 observations en lignes réalisées, à raison de 10 mesures par trimestre. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																																		
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																																		
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observation																																		
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>85%</td> <td>87%</td> <td>89%</td> <td>91%</td> <td>93%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>90%</td> <td>92%</td> <td>94%</td> <td>96%</td> <td>98%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>80%</td> <td>82%</td> <td>84%</td> <td>86%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>								2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	85%	87%	89%	91%	93%	95%	Bonus maxi pour score de	90%	92%	94%	96%	98%	100%	Malus maxi pour score de	80%	82%	84%	86%	88%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																													
Objectif (score où B/M=0)	85%	87%	89%	91%	93%	95%																													
Bonus maxi pour score de	90%	92%	94%	96%	98%	100%																													
Malus maxi pour score de	80%	82%	84%	86%	88%	90%																													

Nota Bene : \*ces mesures ne sont pas réalisées actuellement, l'objectif sera donc à confirmer en fonction des résultats de la marche à blanc.

*Op FV W JB*

38  
88  
LW

## 1.5. Accueil des agents des parcs

Non concerné

# Thème : Information clients

## 2.1. Information à distance

Critère	<b>Information clients</b> <i>Afin d'organiser son voyage, son stationnement, le client doit pouvoir trouver à tout moment les bonnes informations sur les applications numériques DIVIA</i>																												
Périmètre d'application	Application smartphone et site internet - Tous les services publics de la DSP																												
Conformité	<p>1. Site internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le site DIVIA est accessible sur internet à tout moment, hors période annoncée de mise à jour.</li> <li>▪ Les informations sont disponibles et à jour, y compris en période de perturbations (déviation du réseau de transport, travaux dans les parcs de stationnement, etc.)</li> <li>▪ Les calculs d'itinéraires pour le réseau de transport fonctionnent bien</li> <li>▪ Les plans du réseau de transport et les plans d'accès aux parcs de stationnement sont disponibles et facilement accessibles</li> <li>▪ La boutique en ligne est accessible et fonctionne pour les achats de titre ou d'abonnement ou le règlement des amendes (site internet uniquement)</li> </ul> <p>2. Application pour smartphone</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'application smartphone DIVIA est accessible, hors période annoncée de mise à jour.</li> <li>▪ Les informations sont disponibles et à jour, y compris en période de perturbations (déviation du réseau de transport, travaux dans les parcs de stationnement, etc.)</li> <li>▪ Les calculs d'itinéraires pour le réseau de transport fonctionnent bien</li> <li>▪ Les plans du réseau de transport et les plans d'accès aux parcs de stationnement sont disponibles et facilement accessibles</li> </ul> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>																												
Méthode de mesure	<p>Enquête client mystère Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon prévisionnel = 40 visites à raison, de 5 visites du site internet par trimestre et de 5 visites de l'application smartphone par trimestre. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																												
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. observations conformes / nb. réclamations reçues																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>80%*</td> <td>85%*</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>90%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	80%*	85%*	90%	90%	90%	90%	Bonus maxi pour score de	85%	90%	95%	95%	95%	95%	Malus maxi pour score de	75%	80%	85%	85%	85%	85%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	80%*	85%*	90%	90%	90%	90%																							
Bonus maxi pour score de	85%	90%	95%	95%	95%	95%																							
Malus maxi pour score de	75%	80%	85%	85%	85%	85%																							

Nota Bene : \* les objectifs proposés pour 2017 et 2018, tiennent compte du lancement des nouvelles applications.

*DPFLW 18*

JA  
  
 W

## 2.2. Information clients (Bus/Arrêts)

Critère	<b>Information clients</b> <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>																					
Périmètre d'application	Tous les arrêts du réseau bus																					
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><b>Information à l'arrêt</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le nom de l'arrêt</li> <li>2. Un plan général du réseau sur lequel est positionné le point d'arrêt (sauf pour les poteaux d'arrêt)</li> <li>3. Le thermomètre des lignes desservant le point d'arrêt</li> <li>4. Le numéro ou le nom des lignes le desservant, la destination / sens</li> <li>5. Les horaires de passage</li> <li>6. Les conditions tarifaires générales (sauf sur les poteaux d'arrêt)</li> <li>7. Le lieu du point de vente le plus proche</li> <li>8. Le numéro d'appel tel du service clientèle</li> <li>9. L'adresse du site internet</li> </ol> <p><b>Information embarquée</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Prix du PASS 1H dépannage vendu à bord</li> <li>11. Information de caméra de vidéosurveillance et interdiction de fumer</li> <li>12. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité)</li> <li>13. Pictogrammes places réservées</li> <li>14. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet</li> <li>15. L'affichage événementiel est en cours de validité</li> <li>16. Girouettes avant (N° de ligne de destination)</li> <li>17. Girouette latérale (destination)</li> <li>18. Girouette arrière (N° de ligne)</li> <li>19. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>																					
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Déléataire          Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon prévisionnel =          40 observations aux arrêts réalisées soit 10 mesures par trimestre          + 36 observations à bord dans les bus soit 9 mesures par trimestre.          Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																					
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																					
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																					
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																
Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%																

## 2.3. Information clients (tramways / stations)

Critère	<b>Information clients</b>
---------	----------------------------

	<i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>						
Périmètre d'application	35 stations tramway + 33 rames						
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><b>Information en station</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le nom de la station</li> <li>2. Un plan général du réseau sur lequel est positionné le point d'arrêt</li> <li>3. Le thermomètre des lignes desservant le point d'arrêt</li> <li>4. Le numéro ou le nom des lignes le desservant, la destination / sens</li> <li>5. Les horaires/fréquence de passage</li> <li>6. Les conditions tarifaires générales</li> <li>7. Le lieu du point de vente le plus proche (sur la fiche horaire)</li> <li>8. Le plan de quartier</li> <li>9. Le numéro d'appel tel du service clientèle</li> <li>10. L'adresse du site internet</li> <li>11. Affichage des horaires de passage des prochains tramways sur les écrans d'information voyageurs (sauf en cas de situation perturbée)</li> <li>12. Distributeurs automatiques de titres : les menus déroulants fonctionnent correctement</li> <li>13. Distributeurs automatiques de titres : tous les moyens de paiement sont acceptés</li> </ol> <p><b>Information embarquée</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. Tarifs (PASS voyages et abonnements)</li> <li>15. Adresse et horaires d'ouverture de l'agence commerciale</li> <li>16. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet</li> <li>17. Information de caméra de vidéo surveillance</li> <li>18. Information « zone non-fumeur »</li> <li>19. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité)</li> <li>20. Pictogrammes places réservées et accès/espace PMR</li> <li>21. Girouettes avant (N° de ligne et destination)</li> <li>22. Girouette latérale (destination)</li> <li>23. Girouette arrière (N° de ligne et destinations)</li> <li>24. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt</li> <li>25. Plan schématique du réseau</li> <li>26. Thermomètres des lignes T1 et T2</li> <li>27. Autocollants explicitant l'usage des poignées de secours et de l'interphone</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>						
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégitaire</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon prévisionnel :</p> <p>40 observations en station réalisées soit 10 mesures par trimestre + 36 observations à bord dans les tramways soit 9 mesures par trimestre.</p> <p>Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon						
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \text{nb. d'observations conformes} / \text{nb. total d'observations}$						
Niveau d'exigence		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pourcentage des observations conformes = $\text{nb. observations conformes} /$	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%
	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%

## 2.4. Affichage aux stations VLS

Critère	Information clients
---------	---------------------

*DFL*  
*W*

JD  


	<i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>						
Périmètre d'application	Information statique et dynamique – En station libre-service						
Conformité	<p>1. <b>Information statique</b> ; les informations suivantes sont affichées et à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carte des stations</li> <li>▪ Notice d'utilisation</li> <li>▪ Gamme tarifaire</li> </ul> <p>2. <b>Information dynamique</b> : l'affichage dynamique fonctionne et indique la disponibilité des stations voisines (état de remplissage)</p> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>						
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégué.</p> <p>Échantillon prévisionnel = 60 visites soit 5 par mois.</p> <p>Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon						
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations						
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes =            nb. observations conformes /            nb. réclamations reçues</i>		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	Bonus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	Malus maxi pour score de	85%	85%	85%	85%	85%	85%

## 2.5. Affichage dans les parcs de stationnement

Non concerné.

OPFL  
LW JB

JD  
W

**Affichage pour le stationnement sur voirie**

Non concerné \_\_\_\_\_

### 3. Thème : Ponctualité de passage aux points d'arrêt

Critère	<b>Ponctualité de passage aux arrêts</b> <i>L'horaire de passage du véhicule à l'arrêt correspond à celui affiché sur les fiches horaires, le véhicule ne passe pas en avance et le retard ne dépasse pas 3 minutes par rapport à l'horaire affiché.</i>																												
Périmètre d'application	Réseau de bus et tramway – véhicules en ligne Données relevées sur le SAE																												
Conformité	Pour les mesures terrain comme pour les mesures SAE :  Le véhicule est à l'heure si l'horaire de passage est compris dans un intervalle de [-1 minute; + 3 minutes].  L'heure prise en compte correspond à l'heure de départ du bus de l'arrêt, au premier tour de roue lorsque le bus quitte l'arrêt. Les arrêts de mesure sont ceux indiqués dans les fiches horaires clients. Si le bus ne s'arrête pas à l'arrêt, l'heure prise en compte est le moment où le bus a complètement dépassé l'arrêt.  <b>L'observation est conforme quand le départ se situe dans l'intervalle [-1 minute; + 3 minutes] pour les mesures terrain comme pour les mesures SAE.</b>																												
Méthode de mesure	Mesures de Performance en Temps Réel par le SAE. Ces mesures sont communiquées mensuellement à l'autorité délégante.																												
Responsable de la mesure	Mise en place par le délégataire																												
Méthode de calcul	% de départs conformes = nb. de départs conformes / nb mesures totales																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85,5%</td> <td>85,5%</td> <td>86%</td> <td>86,5%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90,5%</td> <td>90,5%</td> <td>91%</td> <td>91,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>80%</td> <td>80%</td> <td>80,5%</td> <td>80,5%</td> <td>81%</td> <td>81,5%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	85%	85%	85,5%	85,5%	86%	86,5%	Bonus maxi pour score de	90%	90%	90,5%	90,5%	91%	91,5%	Malus maxi pour score de	80%	80%	80,5%	80,5%	81%	81,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	85%	85%	85,5%	85,5%	86%	86,5%																							
Bonus maxi pour score de	90%	90%	90,5%	90,5%	91%	91,5%																							
Malus maxi pour score de	80%	80%	80,5%	80,5%	81%	81,5%																							

Nota Bene : les objectifs seront à revoir en fonction des choix d'aménagement liés au projet Prioribus.

JB  
  
W

## 4. Thème : Propreté

### 4.1. Propreté des bus

Critère	<b>Propreté des bus</b> <i>Le client emprunte des véhicules propres à l'intérieur et à l'extérieur.</i>
Périmètre d'application	Tous les véhicules en sortie de dépôt
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Extérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propreté face avant</li> <li>2. Propreté face latérale droite</li> <li>3. Propreté face arrière</li> <li>4. Propreté face latérale gauche</li> <li>5. Dégât carrosserie face avant</li> <li>6. Dégât carrosserie face latérale droite</li> <li>7. Dégât carrosserie face arrière</li> <li>8. Dégât carrosserie face latérale gauche</li> </ol> <p><i>Intérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Barres et poignées de maintien</li> <li>10. Sièges assises + dossier</li> <li>11. Sièges coques</li> <li>12. Parois</li> <li>13. Vitres baies</li> <li>14. Vitres parois vitrées</li> <li>15. Sols marches</li> <li>16. Sols couloirs</li> <li>17. Sols plates-formes</li> <li>18. Sols sous les sièges</li> <li>19. Tags</li> <li>20. Sièges vandalisés</li> <li>21. Ecrans TOTEM</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p> <p>Exclusion :  Lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause de grand froid (températures négatives), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 11 des autres items sont conformes.</p>
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon prévisionnel = 160 mesures en sortie de dépôt, soit 40 mesures par trimestre.</p> <p>Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$

Niveau d'exigence  
Pourcentage des observations  
conformes =  
nb. observations conformes /  
160 observations

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objectif (score où B/M=0)	88%	88,5%	89%	89,5%	90%	90,5%
Bonus maxi pour score de	93%	93,5%	94%	94,5%	95%	95,5%
Malus maxi pour score de	83%	83,5%	84%	84,5%	85%	85,5%

OP  
FL  
W  
JB

JB  
  
 W

## 4.2. Propreté des rames

Critère	<b>Propreté des véhicules</b> <i>Le client emprunte des véhicules propres à l'intérieur et à l'extérieur.</i>																												
Périmètre d'application	Toutes les rames en sortie du remisage																												
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Extérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propreté face avant</li> <li>2. Propreté face latérale droite</li> <li>3. Propreté face arrière</li> <li>4. Propreté face latérale gauche</li> <li>5. Dégât carrosserie face avant</li> <li>6. Dégât carrosserie face latérale droite</li> <li>7. Dégât carrosserie face arrière</li> <li>8. Dégât carrosserie face latérale gauche</li> </ol> <p><i>Intérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Barres et poignées de maintien</li> <li>10. Sièges assises + dossier</li> <li>11. Sièges coques</li> <li>12. Parois</li> <li>13. Vitres baies</li> <li>14. Vitres parois vitrées</li> <li>15. Sols couloirs</li> <li>16. Sols plateformes</li> <li>17. Tags</li> <li>18. Sièges vandalisés</li> <li>19. Ecrans embarqués pour l'information voyageurs</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p> <p>Exclusion :          Lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause de grand froid (températures négatives), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 11 des autres items sont conformes.</p>																												
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon prévisionnel = 160 mesures en sortie de remisage, soit 40 mesures par trimestre.</p> <p>Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																												
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb d'observations conformes/nb total d'observations																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>88%</td> <td>88,5%</td> <td>89%</td> <td>89,5%</td> <td>90%</td> <td>90,5%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>93%</td> <td>93,5%</td> <td>94%</td> <td>94,5%</td> <td>95%</td> <td>95,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>83%</td> <td>83,5%</td> <td>84%</td> <td>84,5%</td> <td>85%</td> <td>85,5%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	88%	88,5%	89%	89,5%	90%	90,5%	Bonus maxi pour score de	93%	93,5%	94%	94,5%	95%	95,5%	Malus maxi pour score de	83%	83,5%	84%	84,5%	85%	85,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	88%	88,5%	89%	89,5%	90%	90,5%																							
Bonus maxi pour score de	93%	93,5%	94%	94,5%	95%	95,5%																							
Malus maxi pour score de	83%	83,5%	84%	84,5%	85%	85,5%																							

### 4.3. Etat et propreté des arrêts de bus

Indicateur	<b>État des points d'arrêts</b> <i>Le client attend dans un environnement entretenu (propre, en bon état...).</i>																										
Périmètre d'application	Tous les poteaux et les abribus non publicitaires du réseau de transport en commun.																										
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Abribus, poteaux d'arrêt</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La structure de l'arrêt ne comporte aucune trace de dégradation.</li> <li>2. Toutes les faces du point d'arrêt sont propres.</li> <li>3. Absence de graffitis</li> <li>4. Absence d'affichage sauvage</li> <li>5. Le cadre comportant l'information DIVIA est en bon état</li> <li>6. La borne TOTEM fonctionne, pour les arrêts équipés</li> </ol> <p><i>Abribus</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Le banc est propre</li> <li>8. Les vitres sont propres et en bon état</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque 6 items sont conformes sur 8.</b></p>																										
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Déléataire Mesure de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon prévisionnel = 40 observations par an, soit 10 par trimestre. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																										
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																										
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \text{nb. d'observations conformes} / \text{nb. total d'observations}$																										
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																					
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																					
Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%																					

30

## 4.4. État et propreté des stations tramway

Indicateur	<b>État et propreté des stations</b> <i>Le client attend dans un environnement entretenu (propre, en bon état...).</i>																										
Périmètre d'application	Toutes les stations du réseau tramway																										
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Stations tramway</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La structure de la station ne comporte aucune trace de dégradation</li> <li>2. Toutes les faces du point d'arrêt et les sols sont propres</li> <li>3. Absence de graffitis</li> <li>4. Absence d'affichage sauvage</li> <li>5. Les caissons comportant l'information DIVIA sont en bon état</li> <li>6. Les bornes TOTEM fonctionnent</li> <li>7. Les bancs sont propres</li> <li>8. Les vitres sont propres et en bon état</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous 6 items sur 8 sont conformes.</b></p>																										
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesure de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon prévisionnel = 40 observations par an, soit 10 par trimestre. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																										
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																										
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																										
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																					
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																					
Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%																					

## 4.5. Station VLS

Indicateur	<b>Etat et propreté des stations VLS</b> <i>Le client prend ou dépose son vélo sur une station propre et en bon état</i>																												
Périmètre d'application	Toutes les stations pour les vélos en libre-service																												
Conformité	L'observation est conforme quand : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Absence de Tag</li> <li>2. Absence d'affichage sauvage</li> <li>3. Absence de salissure sur le mobilier</li> <li>4. Le mobilier est en bon état</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p> <p>Exclusion : la propreté des sols n'entre pas dans ce périmètre, il est de la responsabilité de la voirie, hors vandalisme de grande ampleur.</p>																												
Méthode de mesure	Mesures contradictoires Grand Dijon / Déléataire Mesure de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.  Échantillon prévisionnel = 60 observations soit 15 par trimestre. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.																												
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																												
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>90%</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>86%</td> <td>87%</td> <td>88%</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%	Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%	Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%																							
Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%																							
Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%																							

Handwritten initials and scribbles in blue and black ink.

## 4.6. Abris sécurisés

Indicateur	<b>Etat et propreté des stations sécurisées</b> <i>Le client prend ou dépose son vélo sur un abri propre et en bon état</i>																																	
Périmètre d'application	Toutes les stations sécurisées pour les vélos, nommées aussi Velostation																																	
Conformité	L'observation est conforme quand : 1. Absence de Tag 2. Absence d'affichage sauvage 3. Absence de salissure sur le mobilier 4. Le mobilier est en bon état  <b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b>																																	
Méthode de mesure	Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué Mesure de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégué.  Échantillon prévisionnel = 40 observations soit 10 par trimestre. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																																	
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Bonus maxi pour score de	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Malus maxi pour score de	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	95%	95%	95%	95%	95%	95%																												
Bonus maxi pour score de	100%	100%	100%	100%	100%	100%																												
Malus maxi pour score de	90%	90%	90%	90%	90%	90%																												

#### 4.7. Parcs en ouvrage

Non concerné

DFC SB  
LN

JB  
  
 W

## 5. Thème : suivi des réclamations

Critère	<b>Traitement des réclamations</b> <i>Le client attend une réponse personnalisée dans un délai raisonnable en fonction de la gravité de la situation.</i>																					
Périmètre d'application	Tous les services publics de la DSP																					
Conformité	<ol style="list-style-type: none"> <li>Toutes les réclamations des clients écrites (registre des réclamations, courrier et mail) et orales (téléphone) adressées au délégataire par les clients font l'objet d'une réponse personnalisée et adaptée dans un délai de 15 jours ouvrés, à compter de la date de réception.</li> <li>Au préalable, prise en compte sous un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date de réception chez DIVIA par envoi d'un courrier, d'un courriel ou par prise de contact téléphonique.</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>																					
Méthode de mesure	<p>Mesure de Performance en Temps Réel          Keolis Dijon Mobilités et mesures contradictoire ponctuelles par le Grand Dijon</p> <p>Échantillon prévisionnel = toutes les réclamations reçues ou au minimum 50%          Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																					
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																					
Méthode de calcul	% des observations conformes = nb. observations conformes / nb. réclamations reçues																					
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																
Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%																

# Thème : Disponibilité des équipements

## 6.1. Transport urbain

Critère	<b>Disponibilité des équipements de ventes et de validation</b> <i>Le client peut acheter et valider son titre de transport dans de bonnes conditions.</i>																												
Périmètre d'application	Distributeurs Automatiques de Titres – vente et rechargement à bord – Valideurs sur le réseau bus + tramway																												
Conformité	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le distributeur automatique de titres (DAT) est propre et en bon état</li> <li>2. Absence de graffitis sur le DAT</li> <li>3. Le DAT fonctionne bien : achat de titre de transport, rechargement de carte d'abonnement, paiement d'amende</li> <li>4. Valideurs : information indiquant que le titre est validé</li> <li>5. Valideurs : choix du titre ou validation multiple possible à partir d'un seul titre</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>																												
Méthode de mesure	<p>Mise en place par le Grand Dijon Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon prévisionnel = 40 observations en station réalisées soit 10 mesures par trimestre + 36 observations à bord dans les tramways soit 9 mesures par trimestre + 160 observations à bord des bus soit 40 par trimestre. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																												
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Bonus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Malus maxi pour score de	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	90%	90%	90%	90%	90%	90%																							
Bonus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%																							
Malus maxi pour score de	85%	85%	85%	85%	85%	85%																							

Nota Bene : \*ces mesures ne sont pas réalisées actuellement, l'objectif sera donc à confirmer en fonction des résultats de la marche à blanc.

JB  
LW

## 6.2. Stationnement en ouvrage

Non concerné

### 6.3. Stationnement sur voirie

Non concerné

FW W <sup>DB</sup>

JB  
  
 LW

## 6.4. Services vélos

Critère	<b>Disponibilité des équipements</b> <i>Le client trouve facilement un vélo ou un emplacement libre pour restituer son vélo.</i>																												
Périmètre d'application	Toutes les stations VLS																												
Conformité	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La borne est opérationnelle (disponible et connectée au système central et au système monétique)</li> <li>2. La disponibilité, c'est trouver au moins un vélo en station et au moins une place si je souhaite restituer le mien (en d'autres termes, le travail de régulation permet d'avoir jamais toutes pleines ou jamais toutes vides).</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>																												
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Déléataire          Mesure de Performance en Temps Réel          Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléataire.</p> <p>Échantillon prévisionnel = 60 stations contrôlées par an, soit 5 par mois.          Échantillon à revoir en fonction du nombre de stations contractualisé.          Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par le Grand Dijon																												
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																												
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes =          nb. observations conformes /          nb. total d'observations</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>90%</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>86%</td> <td>87%</td> <td>88%</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%	Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%	Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%																							
Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%																							
Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%																							

## 7. Thème : Satisfaction clientèle

Pour le critère satisfaction des clients, une enquête par entretiens téléphoniques sera réalisée tous les ans, avec les clients pour chacun des services publics, sur la base du questionnaire validé par le délégataire et le Grand Dijon.

Le délégataire sera intéressé à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle au travers d'un bonus-malus (excepté pour le transport urbain, cf. Chap. 2.1.2) calculé sur la base de l'indice global de satisfaction déterminé par les deux parties.

Cet indice correspond à l'objectif de conformité.

### 7.1. Transport collectif

Critère	<b>Satisfaction de la clientèle</b>						
Périmètre d'application	Enquête annuelle satisfaction pour le service de transport collectifs						
Conformité	<b>L'indice de satisfaction est calculé à partir des résultats du questionnaire (en annexe, déjà utilisé dans la précédente DSP).</b>						
Méthode de mesure	<p>Mise en place par Keolis Dijon Mobilités en concertation avec le Grand Dijon Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement</p> <p>Échantillon prévisionnel = 400 personnes enquêtées. Le nombre de mesure sera défini lors de la mise au point du référentiel Qualité.</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par le délégataire.						
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$						
Niveau d'exigence <i>Indice de satisfaction</i>		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où M=0)	93%	93%	93%	93%	93%	93%
	Malus maxi pour score de	88%	88%	88%	88%	88%	88%

JB

W  
W

## 7.2. Service de location de vélos

Non concerné

### 7.3. Stationnement sur voirie et en ouvrage

Non concerné

---

JB  
G  
W

## IV. Déroulement dans le temps de la démarche qualité

---

- **Démarrage de l'accord qualité / démarrage de la DSP**

La démarche qualité couvrira chacune des 6 années de la DSP avec une période de marche à blanc. En effet, un certain nombre de nouveaux critères liés notamment aux nouveaux services publics de la DSP sont à mettre au point.

Pour avoir des mesures les plus représentatives possibles de la qualité de service perçue par les Clients, et conformément à l'annexe 1.4 du Dossier de Consultation des entreprises, il est convenu des étapes suivantes :

- Elaboration conjointe des référentiels de contrôle d'aout à septembre 2017,
- Réalisation d'une marche à blanc en octobre à novembre 2017,
- Analyse des résultats et adaptation des seuils d'objectifs,
- Janvier 2018, lancement de la démarche Qualité selon les critères, référentiels et objectifs déterminés conjointement entre le Grand Dijon et le Déléataire pour l'ensemble des services publics.

Pour les critères déjà en place sur le transport urbain, l'accord qualité pourra être mis en place plus rapidement, dès le premier trimestre 2017.

- **Incidence des chantiers Prioribus et de rénovation des parcs en ouvrage sur le plan qualité**

Le critère « ponctualité » sera probablement affecté par les modifications liées au projet Prioribus et le référentiel doit en tenir compte.

Les chantiers de rénovation des parcs auront également un impact sur la disponibilité des équipements et la propreté des parcs, ces critères seront donc à pondérer sur la période concernée.

Le maintien d'une qualité de service correcte durant les travaux fait partie des objectifs stratégiques du Grand Dijon et de l'engagement du délégataire.

