



ANNEXE A20 : MISSION AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA PERFORMANCE

Novembre 2025

SOMMAIRE

0. PRINCIPES GENERAUX	4
CHAPITRE 1 : PERFORMANCE	5
1. Absentéisme	5
2. Sinistralité	6
3. Fraude.....	7
4. Roulage.....	9
5. Energie dans les parcs de stationnement	10
CHAPITRE 2 : QUALITE DE SERVICE	11
I. NIVEAU D'ENGAGEMENT FINANCIER.....	12
1. Critères de consolidation – Calcul du malus	12
2. Critères de progrès – Calcul du bonus/malus.....	13
II. DEFINITION DES CRITERES DE QUALITE DE SERVICE	15
1. Thème : Accueil des clients.....	15
1.1. Accueil téléphonique	15
1.2. Accueil téléphonique – tous les autres services de mobilité (Mobigo)	16
1.3. Agence DIVIA.....	17
1.4. Accueil conducteurs (bus)	19
1.5. Accueil des contrôleurs.....	20
1.6. Accueil des agents des parcs	21
2. Thème : Information clients	22
2.1. Information à distance	22
2.2. Information clients (Bus/Arrêts)	23
2.3. Information clients (Tramways / Stations)	24
2.4. Affichage aux stations VLS.....	25
2.5. Affichage dans les parcs de stationnement	26

2.6. Affichage pour le stationnement sur voirie	27
3. Thème : Ponctualité de passage aux points d'arrêt.....	28
4. Thème : Propreté	29
4.1. Propreté des bus.....	29
4.2. Propreté des rames.....	30
4.3. Etat et propreté des arrêts de bus	31
4.4. État et propreté des stations tramway	32
4.5. Stations VLS.....	33
4.6. Abris sécurisés	34
4.7. Parcs en ouvrage	35
5. Thème : suivi des réclamations.....	36
6. Thème : Disponibilité des équipements	37
6.1. Transport urbain	37
6.2. Stationnement sur voirie	38
6.3. Station VLS.....	39
7. Thème : Satisfaction clientèle.....	40
7.1. Transport collectif.....	40
7.2. Service de location de vélos	41
7.3. Stationnement en ouvrage	42
III. DEROULEMENT DANS LE TEMPS DE LA DEMARCHE QUALITE	43

0. Principes généraux

L'amélioration de la performance et de la qualité des services publics de la mobilité doit être un ***souci commun à Dijon métropole 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 vélos ;
- Qualité de service pour le stationnement en ouvrage et sur voirie.

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.

Chapitre 1 : Performance

Le Délégitaire s'engage sur l'amélioration de l'absentéisme, la sinistralité, la fraude, le roulage, la consommation électrique des parcs en ouvrage et propose les règles de répartition et de calcul ci-dessous :

	Transport Urbain dont location de vélo (avant 2024)	Transport Urbain dont location de vélo (à partir de 2024)
Assiette de calcul	0,5% du forfait de charges	0,5% du forfait de charges
Absentéisme	1/3	1/4
Sinistralité	1/3	1/4
Fraude	1/3	1/4
Roulage		1/4

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. Le critère Roulage sera intégré dans le calcul à compter de janvier 2027.

Energie dans les parcs de stationnement	Calcul décrit en §5 ci-après
---	------------------------------

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.

Le résultat sera exprimé par un nombre entier.

Objectifs :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Objectif en jour / salarié où le bonus = 0	42	39	39	38	37	37	35
Bonus maxi pour un absentéisme en jour / salarié	37	34	34	33	32	32	30
Malus maxi pour un absentéisme en jour / salarié	47	44	44	43	42	42	40

Rythme de transmission : mensuellement

2. Sinistralité

Définition : l'indicateur de sinistralité est le nombre d'événements rapporté au 10 000 km pour le bus et pour le tramway. **(50% indicateur bus, 50% indicateur tram)**

Les évènements 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 évènements hors exploitation, notamment sur le dépôt sont donc exclus. Les kms haut-le-pied sont inclus.

Le rythme de transmission est mensuel mais le résultat annuel est consolidé après vérification du détail des évènements, notamment vis-à-vis des assurances des tiers impactés.

Le résultat sera exprimé par un nombre avec 3 décimales.

Objectifs :

Tramway	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Objectif (score où B/M=0)	0,340	0,340	0,340	0,340	0,340	0,340	0,340
Bonus maxi pour score de	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300
Malus maxi pour score de	0,380	0,380	0,380	0,380	0,380	0,380	0,380

Bus	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Objectif (score où B/M=0)	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400
Bonus maxi pour score de	0,350	0,350	0,350	0,350	0,350	0,350	0,350
Malus maxi pour score de	0,450	0,450	0,450	0,450	0,450	0,450	0,450

Rythme de transmission : mensuellement

3. Fraude :

→ **Taux de fraude : enquête annuelle réalisée par le délégataire**

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

Le résultat sera exprimé par un nombre avec 2 décimales.

Objectifs :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Objectif en % où le bonus = 0	12,50%	11,50%	11,50%	10,50%	10,50%	10,00%	9,50%
Bonus maxi pour un score de	11,50%	10,50%	10,50%	9,50%	9,50%	9,00%	8,50%
Malus maxi pour un score de	13.50%	12.50%	12.50%	11.50%	11.50%	11.00%	10.50%

Méthodologie : L'enquête fraude est réalisée sur une semaine durant la deuxième quinzaine de novembre (3 000 enquêtés). Le questionnaire est administré à bord des véhicules, en face à face, par dix enquêteurs selon un échantillonnage défini (lignes, types de jour, tranches horaires). L'enquêteur interroge un client tous les dix, de l'avant du véhicule vers l'arrière, puis descend prendre un autre véhicule dans le même sens sur sa ligne d'affectation, permettant une bonne représentativité de l'ensemble des longueurs de trajets.

En cas de refus du client de participer à l'enquête par manque de temps, l'enquêteur descend du véhicule avec le voyageur pour finir l'administration du questionnaire.

Rythme de transmission : annuellement

→ Taux de contrôle

Définition : Taux de contrôle : nombre de voyageurs contrôlés par le délégataire (ou son prestataire désigné et homologué) sur le réseau rapporté au nombre total de voyageurs.

Le résultat sera exprimé par un nombre avec 2 décimales.

Objectifs :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Objectif en % où le bonus = 0	1,90%	2,00%	1,90%	1,90%	1,90%	1,90%	1,90%
Bonus maxi pour un score de	2,40%	2,50%	2,40%	2,40%	2,40%	2,40%	2,40%
Malus maxi pour un score de	1,40%	1,50%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%

Rythme de transmission : mensuellement.

→ L'indicateur global du critère Fraude est constitué à 50% par le taux de fraude et à 50% par le taux de contrôle.

4. Roulage :

Définition : consommation d'hydrogène pour les bus et celle d'électricité pour les trams.

Objectifs :

Consommation d'hydrogène des bus à hydrogène (50%) : Keolis propose de mesurer ce critère sur une consommation moyenne du parc de bus hydrogène aux 100 km parcourus et de définir conjointement avec la Dijon métropole, à l'issue d'une période d'observation les objectifs de consommations associés.

Consommation d'électricité des trams (50%) : Keolis propose de :

- mesurer cette consommation par voyageur et par km parcourus (la consommation par ligne n'est pas faisable, étant donné que celle-ci est mesurée par les sous stations communes aux 2 lignes)
- établir et fournir à Dijon métropole un reporting mensuel des consommations d'énergie de traction
- inscrire au plan pluri annuel d'investissement (PPI) des améliorations en faveur de la baisse des consommations d'énergie de traction
- adapter conjointement avec Dijon métropole les objectifs de réduction des consommations en fonction des investissements accordés, tout en prenant en compte le vieillissement des rames

Rythme de transmission : mensuellement

Remarque :

Consommation d'hydrogène : ce critère sera mis en place après l'arrivée des bus à hydrogène.

Consommation d'électricité de traction : ce critère sera mis en place à partir de janvier 2027.

5. Energie dans les parcs de stationnement

Définition : consommation d'électricité globale dans les parcs hors consommation des IRVE.

Le résultat sera exprimé par un nombre entier.

Objectif :

L'objectif est défini comme étant la moyenne des consommations hors IRVE des années 2024, 2025 et 2026 exprimée en MWh.

Méthodologie :

Ce critère sera piloté par le biais de l'application Citron (ou à défaut au travers des données facturées).

Tout évènement ou décision extérieur au Déléguéaire ayant un impact sur la consommation seront neutralisés. Sont visés notamment les périodes de travaux, la fermeture de parc, les consommations de tiers (tels que le marché de Noël).

La consommation réelle sur le ou les mois concernés ne sera pas prise en compte et l'objectif sera ajusté en neutralisant ces mêmes mois.

Le montant de l'intéressement appelé « prix moyen » ci-après est défini comme le prix moyen hors TVA du MWh plafonné à 200 €HT. Ce prix moyen en €courant hors TVA est calculé sur la base des factures de Dijon métropole sur l'ensemble de l'année, divisé par la consommation totale sur 12 mois (y compris IRVE).

Si la consommation annuelle après neutralisation comparée à la consommation de référence ajustée des périodes neutralisées présente :

- une consommation réelle supérieure à la consommation de référence +5% alors le Déléguéaire versera un malus de 70% du prix moyen pour chaque MWh au-delà des +5%
- une consommation réelle inférieure à la consommation de référence -5% alors le Déléguéaire percevra de l'autorité Déléguante un bonus de 50% du prix moyen pour chaque MWh en deçà des -5%

Rythme de transmission : Annuel

L'Autorité Déléguante s'engage à fournir au Déléguéaire l'accès à l'information sur les consommations via l'application Citron du Déléguéaire afin de permettre le meilleur pilotage. Cet outil servira de source pour les consommations et le calcul de ce mécanisme d'intéressement. A défaut, l'Autorité Déléguante s'engage à fournir au Déléguéaire les factures mensuelles et un accès à l'espace client Enedis.

L'Autorité Déléguante s'engage à fournir le prix moyen du MWh hors TVA de l'année N avant le 15/03/N+1.

Remarques :

- Ce critère sera applicable à compter du 01/01/2027

Chapitre 2 : Qualité de service

La qualité de service est constituée de 7 indicateurs représentatifs et souhaités par les clients :

1. Accueil clients
2. Information clients
3. Ponctualité (régularité) aux points d'arrêt du réseau de transport
4. Propreté
5. Traitement et 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 Déléataire et en concertation avec Dijon métropole. 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 en ouvrage et stationnement sur voirie. 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 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/stations ;
 - l'information embarquée.
- le traitement des réclamations ;
- la satisfaction des clients.

Ces critères ne feront pas l'objet d'un bonus **mais uniquement d'un malus** si l'objectif n'est pas atteint. Le montant maximum de malus est de 0,2% du forfait de charges de transport urbain.

Dans les cas du stationnement en ouvrage, un seul critère est dit consolidé :

- La satisfaction des clients

Ce critère ne fera pas l'objet d'un bonus mais uniquement d'un malus si l'objectif n'est pas atteint. Le montant maximum de malus est de 1,4% du forfait de charges du stationnement en ouvrage.

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.

Le résultat de chaque critère sera exprimé par un nombre avec 1 décimale.

I. Niveau d'engagement financier

1. Critères de consolidation – Calcul du malus

L'assiette de calcul 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	Malus	0,200%
Qualité stationnement ouvrage	Malus	1.500%
Intermodalité	Malus	0.075 %

La pondération des différents critères est la suivante :

Critères de consolidation	Transport urbain	Ouvrage	Inter-modalité
Qualité	100%	100%	100%
Information clientèle :	40 %		
Arrêt/Bus	20%		
Station/Tramway	20%		
Propreté :	30 %		
Arrêt Bus	15%		
Station Tramway	15%		
Enquêtes de satisfaction clients	30%	100%	
TU	28%		
Vélo	2%		
Réclamations			100%

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	Bonus/malus	0,300%
Qualité stationnement ouvrage	Bonus/malus	1,400%
Qualité stationnement voirie	Bonus	1,000%
	Malus	2,300%
Intermodalité	Bonus/Malus	0,075 %

La pondération des critères est définie comme suit :

Critère de progrès	TU dont Vélo	Ouvrage	Voirie	Intermodalité
Qualité	100%	100%	100%	100%
Accueil clients	25.0%	40.0%	0.0%	66.6%
Accueil téléphonique TAD / TPMR				33.3%
Accueil téléphonique MOBIGO				0%
Agence				33.3%
Conducteur bus	15.0%			
Contrôleur	10.0%			
Agents de parc		40.0%		
Information Clientèle	10.0%	30.0%	50.0%	33.4%
Information à distance				33.4%
Affichages stations VLS	10.0%			
Affichages parcs en ouvrage		30.0%		
Affichages horodateurs			50.0%	
Ponctualité	30.0%			
Bus +tram	30.0%			
Propreté	20.0%	30.0%	0.0%	
Bus	8.0%			
Tramway	8.0%			
Station VLS	2.0%			
Abris Vélos sécurisés	2.0%			
Parcs en ouvrage		30.0%		
Disponibilité des équipements	15.0%	0.0%	50.0%	
Equipements de ventes et de validation	10.0%			
Services vélos	5.0%			
Stationnement sur voirie			50.0%	

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)

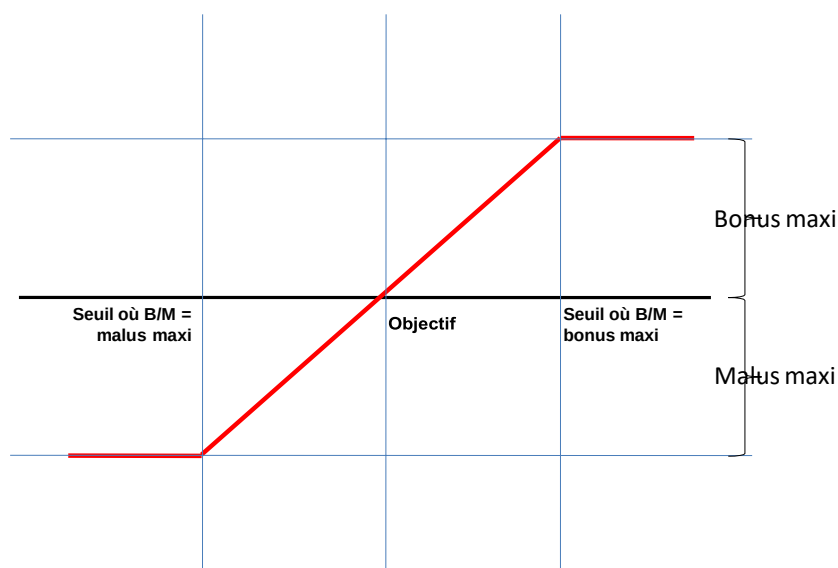
La clé de répartition bus/tramway est de 50/50, le pourcentage de conformité obtenu est donc la moyenne des pourcentages obtenus par chacun des modes.

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 Dijon métropole.

II. Définition des critères de qualité de service

1. Thème : Accueil des clients

1.1. Accueil téléphonique–TAD/TPMR

(DiviaServices)

Critère	Accueil téléphonique <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 au 03.80.11.29.29. Du lundi au samedi de 07h à 18h30 Périmètre DiviaServices pour TAD et TPMR (tapez 2 puis 2)							
Conformité	Qualité de l'accueil téléphonique 1. Le client est pris en charge avant 30 secondes d'attente (après orientation automatique) 2. Présentation lors de la prise en compte de l'appel : « DIVIA Mobilités/Divia Services Bonjour », puis « prénom » 3. 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. 4. Conclusion et prise de congés : le téléconseiller donne une formule de politesse adaptée (remerciements, bonne journée ...) et prend congés. Précision et clarté de l'information ■ Périmètre TAD/TPMR : Demande d'information et de réservation pour les services TAD et TPMR (DiviAccès, Proxi, Flexo + nouvelle offre à partir de septembre 2023 (cf. liste fournie)) : la reformulation de la demande par le téléconseiller est obligatoire avant la formule de conclusion (jour, date, lieu de prise en charge ...) => Pour être conforme, la réponse à la question devra être : ■ Précise : vérifier que le téléconseiller donne une information claire et compréhensible ■ Exacte : vérifier que le téléconseiller donne la bonne information et la plus adaptée L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Enquête Client Mystère Échantillon annuel = 30 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	85,0%	85,0%	86,5%	87,0%	87,0%	88,5%	90,0%
	Bonus maxi pour score de	90,0%	90,0%	91,5%	92,0%	92,0%	93,5%	95,0%
	Malus maxi pour score de	80,0%	80,0%	81,5%	82,0%	82,0%	83,5%	85,0%

1.2. Accueil téléphonique – tous les autres services de mobilité (Mobigo)

Item mesuré mais suspendu dans l'attribution de bonus/malus jusqu'à nouvelle convention avec Mobigo.

Critère	Accueil téléphonique <i>Le personnel est attentif, aimable, courtois. Il répond efficacement au client et apporte un réel conseil en mobilité.</i> <i>Ce critère est contrôlé dans un objectif d'amélioration continue mais ne compte pas dans le calcul de bonus / malus</i>							
Périmètre d'application	Accueil téléphonique au 03.80.11.29.29. Du lundi au samedi de 07h à 20h Périmètre : Mobigo pour tous les services de mobilité excepté TAD et TPMR (tapez 2 puis 1)							
Conformité	Qualité de l'accueil téléphonique 1. Le client est pris en charge avant 30 secondes d'attente (après orientation automatique) 2. Présentation lors de la prise en compte de l'appel : « DIVIA Mobilités Bonjour », puis « prénom » 3. 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. 4. Conclusion et prise de congés : le téléconseiller donne une formule de politesse adaptée (remerciements, bonne journée ...) et prend congés. Précision et clarté de l'information ■ Tous les services de mobilité sauf TAD/TPMR : • Demande d'informations diverses concernant les TC, le stationnement, les services vélos VLS et VLD • Demande d'information en situation inopinée (déviation, grève, etc.) => Pour être conforme, la réponse à la question devra être : ■ Précise : vérifier que le téléconseiller donne une information claire et compréhensible ■ Exacte : vérifier que le téléconseiller donne la bonne information et la plus adaptée L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Enquête Client Mystère Échantillon annuel = 30 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	85,0%	85,0%	86,5%	87,0%	87,0%	88,5%	90,0%
	Bonus maxi pour score de	90,0%	90,0%	91,5%	92,0%	92,0%	93,5%	95,0%
	Malus maxi pour score de	80,0%	80,0%	81,5%	82,0%	82,0%	83,5%	85,0%

1.3. Agence DIVIA

Critère	Accueil du personnel à l'agence <i>Le personnel est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>
Périmètre d'application	Agence commerciale pour tous les services publics, du lundi au samedi, de 09h00 à 19H00. Les temps d'attente ne seront pas contrôlés pendant la période entre 2 semaines avant et 4 semaines après la date de la rentrée scolaire (au moins jusqu'à 2024, à revoir après mise en place API tarif boursier).
Conformité	Qualité de l'accueil à l'agence commerciale - Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Environnement extérieur : 1. Enseigne propre 2. Vitrines et murs sans trace, ni tag, ni affichage sauvage ou déchets au niveau de l'entrée. Environnement intérieur : 3. Propreté de l'agence 4. L'agence est bien éclairée Rapidité du service : 5. Le client est accueilli dans un délai de 5 minutes maximum après son arrivée à l'agence par l'agent d'accueil, sauf exception lors de la période de rentrée scolaire et universitaire. 6. 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. Qualité de l'accueil : 7. Tous les titres sont disponibles à la vente 8. Les fiches horaires et le plan du réseau sont disponibles sur simple demande 9. Un plan de réseau est affiché dans l'agence 10. Les agents d'accueil ou de vente portent la tenue DIVIA ou PIMMS ou un badge 11. L'agent accueille le client avec une formule de politesse et parle de façon compréhensible et courtoise. 12. L'agent d'accueil oriente le client vers le bon Espace (Automates, Ventes ou Services) 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) 14. Le conseil fourni est adapté au besoin du voyageur 15. Un agent en poste est en mesure de renseigner sur un problème de déplacements complexe mettant en jeu plusieurs informations combinées. 16. L'agent remercie le client dans le cas d'une vente, et prend congé Les informations demandées par le client mystère peuvent porter sur la totalité des services de DIVIA Mobilités. L'observation est conforme lorsque tous les items de qualité et rapidité d'accueil sont conformes et lorsqu'au moins 3 des 4 items relatifs à l'environnement sont conformes. Préciser dans les commentaires des résultats qui est concerné par l'éventuel écart (PIMMS, SECURITAS, KDM) Rythme de transmission : trimestriellement

Méthode de mesure	Enquête Client Mystère Échantillon annuel = 120 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	90,0%	90,0%	92,5%	92,5%	95,0%	95,0%	95,0%
	Bonus maxi pour score de	95,0%	95,0%	97,5%	97,5%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	85,0%	85,0%	87,5%	87,5%	90,0%	90,0%	90,0%

1.4. Accueil conducteurs – bus

Critère	Accueil des conducteurs <i>Le personnel en contact est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client, respecte le code de la route et le confort des usagers.</i>							
Périmètre d'application	Conducteurs de bus - Véhicules en ligne							
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : 1. Le conducteur porte un regard aux voyageurs montant par la porte-avant 2. Le conducteur porte la tenue DIVIA 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 4. Le conducteur adopte une attitude courtoise 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 L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Enquête Client Mystère Échantillon annuel = 200 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \text{nb. d'observations conforme} / \text{nb. total d'observations}$							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,5%	95,5%	96,0%	96,0%	96,5%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,5%	90,5%	91,0%	91,0%	91,5%

1.5. Accueil des contrôleurs

Critère	Accueil des contrôleurs <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	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : 1. Le contrôleur porte la tenue DIVIA ou une tenue correcte lors d'opérations exceptionnelles de type « contrôle en civil » 2. Le contrôleur ne porte pas d'accessoire personnel au moment du contrôle de titre (ex : lunettes de soleil, écouteurs, etc.) 3. Le contrôleur adopte une attitude courtoise quelle que soit la situation du voyageur contrôlé et utilise le vouvoiement à son égard (sauf cas particuliers définis dans le référentiel de mesures). 4. L'agent respecte une continuité dans son contrôle 5. Le contrôleur répond aux demandes du client concernant les démarches à suivre après la verbalisation L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Enquête Client Mystère séparée ou déclenchée lors des parcours client bus si rencontre des ASVR. Échantillon annuel = 60 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \text{nb. d'observations conforme} / \text{nb. total d'observations}$							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,5%	95,5%	96,0%	96,0%	96,0%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,5%	90,5%	91,0%	91,0%	91,0%

1.6. Accueil des agents des parcs

Critère	Accueil des agents des parcs <i>Le personnel en contact est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>							
Périmètre d'application	Agents de parcs – Stationnement en ouvrage pour les parcs de stationnement concernés							
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : 1. En cas d'absence de l'agent, un affichage mentionne comment joindre quelqu'un (renvoi sur l'interphone). 2. L'agent porte la tenue et le badge DIVIA Park 3. L'agent est en mesure d'effectuer des opérations paiement en cas de perte du ticket 4. L'agent adopte une attitude courtoise 5. L'agent répond aux demandes du client sur les principaux tarifs, les horaires d'ouverture 6. L'agent sait donner des informations simples pour orienter le client vers le réseau de transport en commun. L'observation est conforme lorsque 5 critères sur les 6 sont conformes Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Enquête Client Mystère Échantillon annuel = 60 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \text{nb. d'observations conforme} / \text{nb. total d'observations}$							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,5%	95,5%	96,0%	96,0%	96,0%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,5%	90,5%	91,0%	91,0%	91,0%

2. Thème : Information clients

2.1. Information à distance

Critère	Information clients <i>Afin d'organiser son voyage et 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	1. Site internet : ■ Le site DIVIA est accessible sur internet à tout moment, hors période annoncée de mise à jour. ■ Les informations sont disponibles et à jour, y compris en période de perturbations (déviations du réseau de transport, travaux dans les parcs de stationnement, etc.) ■ Les calculs d'itinéraires pour le réseau de transport de Dijon Métropole fonctionnent bien ■ La fonctionnalité « horaires à l'arrêt » est disponible et fonctionne. ■ Les plans du réseau de transport et les plans d'accès aux parcs de stationnement sont disponibles et facilement accessibles ■ La boutique en ligne est accessible et fonctionne pour les achats de titre ou d'abonnement ou le règlement des amendes (site internet uniquement) 2. Application pour smartphone ■ L'application smartphone DIVIAMobilités est accessible, hors période annoncée de mise à jour. ■ Les informations contenues dans la rubrique « Info trafic » sont à jour ■ La fonction « Ajouter un favori » fonctionne ■ Les 3 prochains passages sont affichés pour chaque favori hors période de perturbation ■ La fonctionnalité « itinéraire » pour le réseau de transport de Dm fonctionne ■ La fonctionnalité « Temps réel » est disponible et le résultat est cohérent avec les prochains passages présentés dans les favoris ■ La fonctionnalité « autour de moi » fonctionne ■ Le parcours d'achat fonctionne 3. En situation de grève, pour application et site web - l'application doit être à jour : ■ Alerte push à l'ouverture du site/appli ■ Informations disponibles et à jour dans l'onglet Infos Trafic ■ Fiches horaire grèves disponibles dans l'actualité dédiée) L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Enquête Client Mystère Échantillon annuel = 80 observations (- 40 appli : 25 rechargements de titre / 15 acquisitions - 40 site web							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	90,0%	90,0%	92,5%	92,5%	95,0%	95,0%	95,0%
	Bonus maxi pour score de	95,0%	95,0%	97,5%	97,5%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	85,0%	85,0%	87,5%	87,5%	90,0%	90,0%	90,0%

2.2. Information clients (Bus/Arrêts)

Critère	Information clients <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	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Information à l'arrêt 1. Le nom de l'arrêt 2. Un plan général du réseau sur lequel est positionné le point d'arrêt (sauf pour les poteaux d'arrêt) 3. Le thermomètre des lignes desservant le point d'arrêt 4. Le numéro ou le nom des lignes le desservant, la destination / sens 5. Les horaires de passage 6. Les conditions tarifaires générales (sauf sur les poteaux d'arrêt) 7. Le lieu du point de vente le plus proche 8. Le numéro d'appel téléphonique du service clientèle 9. L'adresse du site internet 10. En situation de grève, affichage disponible aux points d'arrêts concernés. Information dynamique aux arrêts à intégrer aux parcours client bus 11. La fonctionnalité application « totem prochain passage » est disponible et bien en phase avec le passage réel du bus. 12. Pour les points d'arrêt équipés de BIV (140 arrêts), les BIV fonctionnent et le temps d'attente affiché est bien en phase avec le passage réel du Bus. Information embarquée 13. Prix du PASS 1H dépannage vendu à bord 14. Information de caméra de vidéosurveillance et interdiction de fumer 15. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité) 16. Pictogrammes places réservées 17. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet 18. L'affichage événementiel est en cours de validité 19. Girouettes avant (N° de ligne de destination) 20. Girouette latérale (destination) 21. Girouette arrière (N° de ligne) 22. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt L'observation est conforme lorsque 20 items sur 21 (21 sur 22 en situation de grève) sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole Mesures de Performance en Temps Réel Échantillon annuel = 300 observations dont 100 aux arrêts et 200 à bord.							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	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%	92,5%

2.3. Information clients (Tramways / Stations)

Critère	Information clients <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>							
Périmètre d'application	35 stations tramway + 33 rames							
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Information en station 1. Le nom de la station 2. Un plan général du réseau sur lequel est positionné le point d'arrêt 3. Le thermomètre des lignes desservant le point d'arrêt 4. Le numéro ou le nom des lignes le desservant, la destination / sens 5. Les horaires/fréquence de passage 6. Les conditions tarifaires générales 7. Le lieu du point de vente le plus proche (sur la fiche horaire) 8. Le plan de quartier 9. Le numéro d'appel téléphonique du service clientèle 10. L'adresse du site internet. 11. En situation de grève, lorsque l'offre tramway est impactée : affichage dynamique BIV disponible aux stations renseignant sur l'offre. Information dynamique aux stations à intégrer aux parcours client bus 12. La fonctionnalité application « totem prochain passage » est disponible et bien en phase avec le passage réel du tramway. 13. Les BIV fonctionnent (2 faces) et le temps d'attente affiché est bien en phase avec le passage réel du tramway. Information embarquée 14. Tarifs (PASS voyages et abonnements) 15. Adresse et horaires d'ouverture de l'agence commerciale 16. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet 17. Information de caméra de vidéo surveillance 18. Information « zone non-fumeur » 19. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité) 20. Pictogrammes places réservées et accès/espace PMR 21. Girouettes avant (N° de ligne et destination) 22. Girouette latérale (destination) 23. Girouette arrière (N° de ligne et destinations) 24. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt 25. Plan schématique du réseau 26. Thermomètres des lignes T1 et T2 27. Autocollants explicitant l'usage des poignées de secours et de l'interphone L'observation est conforme lorsque 25 items sur 26 (26 sur 27 en situation de grève) sont conformes Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole Mesures de Performance en Temps Réel Échantillon annuel= 115 observations dont 60 aux stations et 55 à bord des tramways.							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	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%	92,5%

2.4. Affichage aux stations VLS

Critère	Information clients <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	1. Information statique ; les informations suivantes sont affichées et à jour : ■ Nom et numéro de la station ■ Logo du service ■ Information clients : carte des stations DiviaVélodi, gamme tarifaire et notice d'utilisation 2. Information dynamique : l'affichage dynamique fonctionne et indique la disponibilité des stations voisines (état de remplissage) L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole Mesures de Performance en Temps Réel Échantillon annuel = 60 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	97,5%	98,0%	98,0%
	Bonus maxi pour score de	99,0%	99,0%	99,5%	99,5%	99,5%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	95,0%	95,0%	95,5%	95,5%	95,5%	96,0%	96,0%

2.5. Affichage dans les parcs de stationnement

Critère	Information clients <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>							
Périmètre d'application	Affichage statique et dynamique (sauf Tivoli et Trémouille) – Stationnement en ouvrage							
Conformité	Affichage statique pour les parcs en ouvrage ; les informations suivantes sont affichées et à jour : 1. Horaires d'ouverture du parc 2. Horaires d'ouverture du bureau d'accueil 3. Tarifs de l'année en cours (l'année est précisée sur l'affichage) 4. Règlement intérieur 5. Un affichage mentionne la présence d'un cahier des réclamations ou suggestions (ou formulaire) disponible à l'accueil Affichage dynamique pour les parcs de stationnement ; l'affichage dynamique fonctionne et indique : 6. Nombre de places disponibles dans le parc concerné 7. Nombre de places disponibles par niveau (pour les parkings équipés). L'observation est conforme lorsque 6 items sur 7 sont conformes Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole Échantillon annuel = 60 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	97,5%	98,0%	98,0%
	Bonus maxi pour score de	99,0%	99,0%	99,5%	99,5%	99,5%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	95,0%	95,0%	95,5%	95,5%	95,5%	96,0%	96,0%

2.6. Affichage pour le stationnement sur voirie

Critère	Information clients <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>							
Périmètre d'application	Affichage statique et dynamique – Stationnement sur voirie							
Conformité	Affichage statique et dynamique sur les horodateurs pour le stationnement sur voirie ; les informations suivantes sont indiquées : ■ L'affichage dynamique fonctionne bien ■ Jours et horaires pendant lesquels le stationnement est payant ■ Tarifs et moyens de paiement acceptés L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole Échantillon annuel = 120 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	97,5%	98,0%	98,0%
	Bonus maxi pour score de	99,0%	99,0%	99,5%	99,5%	99,5%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	95,0%	95,0%	95,5%	95,5%	95,5%	96,0%	96,0%

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

Critère	Ponctualité de passage aux arrêts <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	Données relevées sur le SAE avec neutralisation et hors City. Les lignes en TAD sont mesurées et intégrées au calcul sur leur trajet fixe. Les données sont mesurées du lundi au dimanche pour toutes les périodes.							
Conformité	Le véhicule est à l'heure si l'horaire de passage est compris dans un intervalle de [- 1 minute ; + 3 minutes]. L'observation est conforme quand le départ se situe dans l'intervalle [-1 minute ; + 3 minutes]. Rythme de transmission : mensuellement							
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	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	86,5%	86,5%	86,5%	87,0%	87,0%	87,5%	87,5%
	Bonus maxi pour score de	91,5%	91,5%	91,5%	92,0%	92,0%	92,2%	92,2%
	Malus maxi pour score de	81,5%	81,5%	81,5%	82,0%	82,0%	82,5%	82,5%

4. Thème : Propreté

4.1. Propreté des bus

Critère	Propreté des bus <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	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Extérieur du véhicule 1. Propreté face avant 2. Propreté face latérale droite 3. Propreté face arrière 4. Propreté face latérale gauche 5. Dégât carrosserie face avant 6. Dégât carrosserie face latérale droite 7. Dégât carrosserie face arrière 8. Dégât carrosserie face latérale gauche Intérieur du véhicule 9. Barres et poignées de maintien 10. Sièges assises + dossier 11. Sièges coques 12. Parois 13. Vitres baies 14. Vitres parois vitrées 15. Sols marches 16. Sols couloirs 17. Sols plates-formes 18. Sols sous les sièges 19. Tags 20. Sièges vandalisés 21. Ecrans TOTEM L'observation est conforme lorsque 20 des 21 items sont conformes. Exclusion : Lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause d'évènements climatiques (grand froid ou arrêté durant période de sécheresse), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 16 des autres items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole ou contradictoire Dijon métropole -Délégataire Pour les mesures inopinées : en sortie de dépôt, l'agent de contrôle suit les conducteurs en prise de service ou demande à connaître les affectations des véhicules. Mesures de Performance en Temps Réel Échantillon annuel = 200 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	96,0%	96,0%	96,5%	96,5%	97,0%
	Bonus maxi pour score de	98,0%	98,0%	99,0%	99,0%	99,5%	99,5%	100,0%
	Malus maxi pour score de	92,0%	92,0%	93,0%	93,0%	93,5%	93,5%	94,0%

4.2. Propreté des rames

Critère	Propreté des tramway <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	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Extérieur du véhicule 1. Propreté face avant 2. Propreté face latérale droite 3. Propreté face arrière 4. Propreté face latérale gauche 5. Dégât carrosserie face avant 6. Dégât carrosserie face latérale droite 7. Dégât carrosserie face arrière 8. Dégât carrosserie face latérale gauche Intérieur du véhicule 9. Barres et poignées de maintien 10. Sièges assises + dossier 11. Sièges coques 12. Parois 13. Vitres baies 14. Vitres parois vitrées 15. Sols couloirs 16. Sols plateformes 17. Tags 18. Sièges vandalisés 19. Ecrans embarqués pour l'information voyageurs L'observation est conforme lorsque 18 des 19 items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement Exclusion : lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause d'évènements climatiques (grand froid ou arrêté durant période de sécheresse), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 14 des autres items sont conformes.							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole ou contradictoire Dijon métropole - Déléataire : en sortie de dépôt, l'agent de contrôle suit les conducteurs en prise de service. Mesures de performance en temps réel. Échantillon annuel = 120 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	96,0%	96,0%	96,5%	96,5%	97,0%
	Bonus maxi pour score de	98,0%	98,0%	99,0%	99,0%	99,5%	99,5%	100,0%
	Malus maxi pour score de	92,0%	92,0%	93,0%	93,0%	93,5%	93,5%	94,0%

4.3. Etat et propreté des arrêts de bus

Critère	État des points d'arrêts <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	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Abribus, poteaux d'arrêt 1. La structure de l'arrêt ne comporte aucune trace de dégradation. 2. Toutes les faces et la toiture du point d'arrêt sont propres. 3. Absence de graffitis 4. Absence d'affichage sauvage 5. Le cadre comportant l'information DIVIA est en bon état 6. La borne TOTEM fonctionne, pour les arrêts équipés Abribus 7. Le banc est propre 8. Les vitres sont propres et en bon état L'observation est conforme lorsque 6 des 8 items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement.							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole ou contradictoire Dijon métropole–Délégataire. Mesure de Performance en Temps Réel Échantillon annuel = 100 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	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%	92,5%

4.4. État et propreté des stations tramway

Critère	État et propreté des stations <i>Le client attend dans un environnement entretenu (propre, en bon état...).</i>							
Périmètre d'application	Toutes les stations du réseau tramway							
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Stations tramway 1. La structure de la station ne comporte aucune trace de dégradation et les DAT sont propres et en bon état 2. Toutes les faces et la toiture du point d'arrêt et les sols sont propres 3. Absence de graffitis 4. Absence d'affichage sauvage 5. Les caissons comportant l'information DIVIA sont en bon état 6. Les bornes TOTEM fonctionnent 7. Les bancs sont propres 8. Les vitres sont propres et en bon état L'observation est conforme lorsque 6 items sur 8 conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléataire et inopinées Dijon métropole Mesure de Performance en Temps Réel Échantillon annuel = 60 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	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%	92,5%

4.5. Stations VLS

Critère	Etat et propreté des stations VLS <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 : 1. Absence de Tag 2. Absence d'affichage sauvage 3. Absence de salissure sur le mobilier (bornes et bornettes) 4. Le mobilier est en bon état. L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Exclusion : la propreté des sols n'entre pas dans ce périmètre, il est de la responsabilité de la voirie, hors vandalisme de grande ampleur. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole. Mesure de Performance en Temps Réel Échantillon annuel = 60 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	97,5%	97,5%	97,5%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	92,5%	92,5%	92,5%

4.6. Abris vélo sécurisés

Critère	Etat et propreté des stations sécurisées <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 DiviaVeloPark situées en dehors des parkings en ouvrage							
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 L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole. Mesure de Performance en Temps Réel Échantillon annuel = 20 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	97,5%	97,5%	97,5%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	92,5%	92,5%	92,5%

4.7. Parcs en ouvrage

Critère	Etat et propreté des parcs en ouvrage et abris sécurisés <i>Le client dépose ou reprend sa voiture dans un environnement propre et rassurant.</i>							
Périmètre d'application	Parkings en ouvrage et abris sécurisés présents dans les parcs en ouvrage							
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : Bureau d'accueil 1. Vitre du bureau 2. Etat du bureau 3. Propreté du bureau Entrée / sortie véhicules 4. Propreté globale Accès piétons 5. Eclairage 6. Propreté globale 7. Jalonnement clair et cheminement accessible (non encombré, portes...) 8. Ascenseurs : disponibles et propres 9. Odeur Niveaux 10. Eclairage 11. Propreté globale 12. Odeur Sanitaires 13. Eclairage 14. Propreté globale Abris sécurisés (parkings Darcy, Clémenceau, Condorcet, Tivoli, Ste Anne) 15. Absence de Tag 16. Absence d'affichage sauvage 17. Absence de salissure sur le mobilier 18. Le mobilier est en bon état L'observation est conforme lorsque 17 des 18 items sont conformes » (13 sur 14 pour les parkings non-pourvus de DiviaVélopark) Exclusions : - Lorsque des zones d'ombre sont dues à la conception, l'éclairage est considéré conforme. Pour que l'éclairage soit considéré comme non- conforme, il faut qu'il soit défectueux. - La propreté globale des sanitaires ne prend pas en compte les sols vieillissants. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole. Échantillon annuel = 60 observations							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	97,5%	97,5%	97,5%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	92,5%	92,5%	92,5%

5. Thème : suivi des réclamations

Critère	Traitement des réclamations <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 Exclusion ANTAL après mise en service du LAPI pour le stationnement voirie.							
Conformité	1. 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. 2. 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. 3. Le délégataire met à disposition de Dijon métropole les réponses apportées à la clientèle L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : trimestriellement							
Méthode de mesure	Mesure de Performance en Temps Réel Délégataire et mesures contradictoires ponctuelles par Dijon métropole Échantillon annuel = toutes les réclamations reçues.							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%
	Malus maxi pour score de	95,0%	95,0%	95,5%	95,5%	95,5%	95,5%	95,5%

6. Thème : Disponibilité des équipements

6.1. Transport urbain

Critère	Disponibilité des équipements de ventes et de validation <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	1. Le DAT fonctionne correctement : achat de titre de transport, rechargement de carte d'abonnement, paiement d'amende 2. Valideurs (bus et Tram) : information indiquant que le titre est validé 3. Valideurs Open paiement: paiement à bord et information indiquant que le titre est validé. L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : mensuellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole / mesures contradictoires Dijon métropole / délégataire. Dijon métropole souhaite la mise en place d'un indicateur de disponibilité des DAT intégré au rapport mensuel du délégataire. Cet indicateur sera complété par la disponibilité des valideurs à l'issue de la rénovation du système billettique. Échantillon annuel = 320 mesures dont 60 en station, 60 à bord des tramways et 200 à bord des bus.							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,5%	95,5%	97,0%	97,0%	98,5%	98,5%	98,5%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	90,5%	90,5%	92,0%	92,0%	93,5%	93,5%	93,5%

6.2. Stationnement sur voirie

Critère	Disponibilité des équipements <i>Le client peut accéder, payer facilement son stationnement.</i>							
Périmètre d'application	Stationnement sur voirie							
Conformité	Les horodateurs sur voirie sont en bon état et fonctionnent bien. Ceci s'entend hors vandalisme, hors sinistre. L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole. Dijon métropole souhaite la mise en place d'un indicateur intégré au rapport mensuel du délégataire. Échantillon annuel = 120 mesures soit 30 par trimestre. Rythme de transmission : mensuellement							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,5%	98,5%	98,5%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	92,0%	92,0%	92,5%	92,5%	93,5%	93,5%	93,5%

6.3. Vélo libre-service – Diviavélodi

Critère	Disponibilité des équipements <i>Le client trouve facilement un vélo ou un emplacement libre pour restituer son vélo. Les usagers VLS disposent des équipements de sécurité nécessaires ainsi que d'un confort mécanique acceptable.</i>							
Périmètre d'application	Toutes les stations VLS et toute la flotte VLS en service.							
Conformité	Station 1. La borne est opérationnelle (disponible et connectée au système central et au système monétique) 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 des stations jamais saturées ou jamais entièrement vides). Vélos 3. Sécurité : Les équipements de sécurité sont disponibles et fonctionnels (lumière, sonnette, catadioptrés). 4. Mécanique : les freins fonctionnent, le passage de vitesse fonctionne. 5. Confort : les pneus sont gonflés et la selle du Diviavélodi est réglable en hauteur et ne s'affaisse pas. L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes. Rythme de transmission : mensuellement							
Méthode de mesure	Mesures inopinées Dijon métropole. Dijon métropole souhaite la mise en place d'un indicateur intégré au rapport mensuel du délégataire. Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire. Échantillon annuel = 60 mesures soit 15 par trimestre.							
Responsable de la mesure	Dijon métropole							
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conforme/nb. total d'observations							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,5%	98,5%	98,5%
	Bonus maxi pour score de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Malus maxi pour score de	92,0%	92,0%	92,5%	92,5%	93,5%	93,5%	93,5%

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 Dijon métropole.

Cet indice correspond à l'objectif de conformité.

7.1. Transport collectif

Critère	Satisfaction de la clientèle							
Périmètre d'application	Enquête annuelle satisfaction pour le service de transport collectifs							
Conformité	L'indice de satisfaction est calculé à partir des résultats du questionnaire.							
Méthode de mesure	Mise en place par le délégataire en concertation avec Dijon métropole Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement. Échantillon annuel = 500							
Responsable de la mesure	Mise en place par le délégataire en concertation avec Dijon métropole							
Méthode de calcul	Taux de satisfaction contractuel : - 50% → Moyenne des taux de satisfaction globale en début et fin de questionnaire (2 questions globales prises en compte) - 25 % Usagers bus → Moyenne des taux de satisfaction par rubrique thématique (info et relation client, offre, environnement, ambiance et information) (5 questions prises en compte) - 25 % Usagers tram → Moyenne des taux de satisfaction par rubrique thématique (info et relation client, offre, environnement, ambiance et information) (5 questions prises en compte)							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

7.2. Service de location de vélos

Critère	Satisfaction de la clientèle							
Périmètre d'application	Enquête annuelle satisfaction pour le service de location de vélos (VLS et VLD).							
Conformité	L'indice de satisfaction est calculé à partir des résultats du questionnaire. Il sera donc défini par les deux parties, au moment de la validation du questionnaire.							
Méthode de mesure	Mise en place par le délégataire en concertation avec Dijon métropole Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement Échantillon annuel = 200							
Responsable de la mesure	Mise en place par le délégataire en concertation avec Dijon métropole							
Méthode de calcul	Taux de satisfaction contractuel : - 50% → Moyenne des taux de satisfaction globale en début et fin de questionnaire (2 questions globales prises en compte) - 25 % DiviaVélo → Moyenne des taux de satisfaction par rubrique thématique (info et relation client, démarche et retrait, caractéristiques du vélo (3 questions prises en compte) - 25 % DiviaVélodi → Moyenne des taux de satisfaction par rubrique thématique (info et relation client, offre, environnement, ambiance et information) (3 questions prises en compte)							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

7.3. Stationnement en ouvrage

Critère	Satisfaction de la clientèle							
Périmètre d'application	Enquête annuelle satisfaction pour le stationnement en ouvrage							
Conformité	L'indice de satisfaction est calculé à partir des résultats du questionnaire. Il sera donc défini par les deux parties, au moment de la validation du questionnaire.							
Méthode de mesure	Mise en place par le délégataire en concertation avec Dijon métropole Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement Échantillon annuel = 200							
Responsable de la mesure	Mise en place par le délégataire en concertation avec Dijon métropole							
Méthode de calcul	Taux de satisfaction contractuel : - 50% → Moyenne des taux de satisfaction globale en début et fin de questionnaire (<i>2 questions globales</i>) - 50 % → Moyenne des taux de satisfaction par rubrique thématique (info et relation client, information, aménagement, ambiance) (<i>4 questions prises en compte</i>)							
Niveau d'exigence		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	Objectif (score où B/M=0)	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%
	Malus maxi pour score de	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

III. Déroulement dans le temps de la démarche qualité

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

La démarche qualité couvrira chacune des 7 années de la DSP. Dans une démarche d'amélioration continue, certains indicateurs pourront être réévalués (tant en terme d'objectif que de consistance) en concertation avec le délégataire à tout moment du contrat à la demande de Dijon métropole.

Les échantillonnages prévus par types de contrôles (mesures inopinées, mesures contradictoires, client mystère ou remontées automatiques) seront définis avant le démarrage du contrat.

- **Rythme de suivi et évaluation des critères**

Le futur concessionnaire doit transmettre le tableau de suivi et d'évaluation des critères selon les rythmes définis afin d'assurer à Dijon métropole un pilotage agile et efficace des services.