

Nombre de membres élus au Bureau : 47	Membres en fonction : 46	Membres présents : 24	Absent(s) excusé(s) : 10	Absent(s) : 12	Pouvoir(s) : 0
---------------------------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	----------------	----------------

Date de convocation : 9 juin 2015

Vote(s) pour : 24
Vote(s) contre : 0
Abstention(s) : 0

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU BUREAU

Séance du Lundi 15 juin 2015,

Sous la présidence de Monsieur Jean-Luc BOHL, Président de la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole, Maire de Montigny-lès-Metz.

Secrétaire de séance : Héléne KISSEL.

Point n°2015-06-15-BD-47 :

Avenant n° 5 à la convention de Délégation de Service Public pour l'exploitation du transport urbain de voyageurs et du transport des personnes à mobilité réduite passée entre Metz Métropole et la SAEML TAMM.

Rapporteur : Madame Marie Anne ISLER BEGUIN

Le Bureau,
Les Commissions entendues,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU la délibération du Conseil de Communauté du 28 avril 2014 portant délégation du Conseil au Bureau,

VU la convention de Délégation de Service Public, en date du 15 décembre 2011, relative à l'exploitation du transport urbain de voyageurs et du transport des personnes à mobilité réduite, passée entre la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole et la SAEML TAMM,

VU la délibération du Bureau du 2 mars 2015 définissant les procédures appliquées par l'exploitant du réseau de transport en commun lors de pics de pollution sur l'agglomération de Metz Métropole,

VU le projet d'avenant n° 5 à la convention de Délégation de Service Public relative à l'exploitation du réseau urbain de transport de voyageurs liant Metz Métropole à la SAEML TAMM (joint en annexe),

CONSIDERANT les stipulations de l'avenant n° 5 permettant de prendre en compte une nouvelle phase d'optimisation du réseau de transport en commun à compter du 6 juillet et du 31 août 2015, d'intégrer les procédures appliquées par le délégataire lors de pics de pollution sur l'agglomération de Metz Métropole, de modifier l'annexe 2.7 du Contrat de Délégation de Service Public relative à la démarche qualité de service et d'intégrer le coût supplémentaire lié à la mise en place du Pass de Vie Quotidienne,

AUTORISE Monsieur le Président ou son représentant à finaliser et à signer l'avenant n° 5 modifiant sur ces bases la convention de Délégation de Service Public passée entre Metz Métropole et la SAEML TAMM.

Pour extrait conforme
Metz, le 16 juin 2015
Pour le Président et par délégation
Le Directeur Général des Services


Hélène KISSEL



**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION
DE SERVICES DE TRANSPORT PUBLIC URBAIN ET DU
TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE DE LA
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION METZ METROPOLE EN
REGIE INTERESSEE**

AVENANT N° 5

ENTRE

La Communauté d'Agglomération de Metz Métropole (METZ METROPOLE), représentée par son Président, Monsieur Jean Luc BOHL, dûment habilité par délibération du Bureau en date du 15 juin 2015.

Ci-après désignée « *l'Autorité Organisatrice* », d'une part

ET

La société des Transports de l'Agglomération de Metz Métropole (TAMM), Société d'économie mixte au capital de 2 millions d'euros, dont le siège social est situé au 10 Rue des Intendants JOBA à METZ, immatriculée au RCS de METZ sous le n° 538 567 793 et représentée par son Directeur Général, Monsieur Franck DUVAL, habilité à signer les avenants conformément à l'article 20 des statuts de la société,

Ci-après dénommée « *le Déléataire* »

APRES AVOIR EXPOSE :

Les Parties ont signé en date du 15 décembre 2011 une convention de délégation de service public pour la gestion et l'exploitation des transports publics urbains sur le périmètre des transports urbains de Metz Métropole (ci-après désignée « *la Convention de DSP* »).

Différentes circonstances extérieures aux parties sont survenues et ont impacté l'économie du contrat.

IL A EN CONSEQUENCE ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 - OBJET DU PRESENT AVENANT

Le présent Avenant a pour objet de :

- Prendre en compte des adaptations du réseau au 6 juillet 2015 et au 31 août 2015 ;
- Redéfinir les annexes relatives à la démarche qualité et au calcul du bonus/malus qualité ;
- Définir une méthode de compensation en cas de persistance d'alerte lors de pics de pollution ;
- Compléter l'article 3.4.1 du contrat de Délégation de Service Public ;
- Prendre en compte les charges nouvelles non initialement prévues.

ARTICLE 2 - PRISE EN COMPTE DES ADAPTATIONS DU RESEAU AU 6 JUILLET 2015 ET AU 31 AOÛT 2015

Les adaptations demandées par l'Autorité Délégante au Déléataire en date du 6 juillet 2015 et du 31 Août 2015 figurent en Annexe 1 du présent Avenant.

L'effet total sur la durée du contrat correspond à une diminution de charges à hauteur de 5 524 243 euros HT valeur 2011.

ARTICLE 3 - REDEFINITION DES ANNEXES RELATIVES A LA DEMARCHE QUALITE ET AU CALCUL DU BONUS/MALUS QUALITE

L'article 2.7 du contrat de DSP est modifié comme suit :

« Pour répondre aux exigences de l'Autorité Organisatrice en matière de qualité de service, le Déléataire s'engage à mettre en place une démarche qualité à laquelle est associé un système d'intéressement en forme de «bonus / malus» décrit à l'Annexe 2.7. »

La mention suivante est supprimée :

« Les critères 5 et 8 sont toutefois neutralisés jusqu'à la mise en service complète du BHNS. »

L'ensemble des dispositions figurant en annexe 2.7 du contrat de DSP sont annulées dans leur totalité. L'annexe 2.7 initiale est ainsi remplacée en totalité par l'annexe 2 du présent avenant.

Il est à noter qu'en raison notamment de difficultés:

- de mise en place de contrôles qualité contradictoires en périodes nocturnes pour évaluer la qualité de l'information à l'intérieur des BHNS,
- liées à la fiabilité et la disponibilité du SAEIV pour évaluer la ponctualité et la fiabilité des Bus,
- liées à l'évolution de l'offre P+R
- liées aux difficultés dans la mise en place d'un système de contrôle de type « client mystère » sur le service ACCELIS,

les parties conviennent de suspendre l'application des bonus et des malus qualité relatifs à :

- l'information véhicule et la disponibilité des équipements dans les BHNS sur la période du 1^{er} trimestre 2015,
- la ponctualité et/ou régularité des BHNS et des BUS sur les 3 premiers trimestres de 2015,
- la fiabilité des véhicules sur la totalité de l'année 2015,
- l'ensemble de l'univers P+R sur les 3 premiers trimestres de l'année 2015,
- l'ensemble de l'univers ACCELIS sur la totalité de l'année 2015.

Les articles 2.4 et suivants de l'annexe 2.1.4 Transports A la Demande sont annulés et sont intégrés en annexe 2.7 du contrat de DSP.

Ainsi, les dispositions suivantes :

« 2.4 Qualité du service »

2.4.1 – Principes généraux

Le Délégué s'engage à assurer le service public de transport à la demande dans les meilleures conditions de sécurité, de confort, d'accessibilité, de ponctualité et de rapidité.

Les agents en contact avec les voyageurs devront avoir une tenue correcte et faire preuve de courtoisie et d'amabilité.

Le Délégué devra assurer le maintien en parfait état des véhicules : éclairage, peinture, état des sièges, étanchéité. Les traces de choc, les rayures ou les points de rouille devront faire l'objet de traitements appropriés. Il devra aussi assurer leur propreté tant intérieure qu'extérieure par un nettoyage régulier et si nécessaire quotidien.

Le logo du Délégué et de METZ METROPOLE devra apparaître sur les carrosseries des véhicules du service.

2.4.2 - Engagement qualité et indicateurs

Le plan qualité est mis en place par le Délégué et porte sur quatre critères, définis ci-dessous avec le niveau de qualité attendu.

<i>Processus</i>	<i>Engagements du délégataire</i>	<i>Niveau de référence</i>
<i>Information sur l'offre de service</i>	<i>1. Le voyageur dispose, sur demande auprès de l'opérateur, du minimum d'informations : conditions d'accès, fonctionnement du service, zones desservies, nature de la prestation, horaire d'ouverture du standard.</i>	<i>98 % des clients bénéficient du service de référence.</i>
<i>Mise à disposition des moyens humains et matériel</i>	<i>2. Le voyageur dispose d'un moyen de transport</i>	<i>95 % des clients bénéficient du service de référence</i>
<i>Gestion des demandes de réservation</i>	<i>3. Le client est mis en relation avec le service avant la cinquième sonnerie. 4. La demande du voyageur est systématiquement reformulée sur les items suivants : nom du client, prénom, adresse, date et heure du transport. 5. Site internet : la disponibilité du site est permanente.</i>	<i>95 % des clients bénéficient du service de référence 98 % des appels sont parfaitement traités</i>
<i>Transport des clients</i>	<i>6. Le conducteur respecte la plage horaire annoncée pour la prise en charge avec une tolérance maximale de 10 minutes de retard. A défaut, le client est informé d'un éventuel retard par téléphone. 7. Le conducteur se présente au voyageur, porte une tenue correcte, est aimable, courtois et disponible.</i>	<i>98 % de disponibilité 90 % des clients bénéficient du service de référence 95 % des clients bénéficient du service de référence</i>

Méthodes de mesure :

L'ensemble des mesures sera réalisé à partir des moyens suivants :

- *une enquête de satisfaction annuelle permettant de mesurer tout au long de l'année les évolutions de la satisfaction clientèle et les améliorations à apporter au service*
- *des enquêtes client-mystère effectuées deux fois par an, portant sur l'accueil téléphonique, le respect des horaires et l'attitude des conducteurs,*
- *l'exploitation mensuelle des données disponibles par le logiciel d'exploitation, permettant de mesurer les délais d'attente au standard et la ponctualité du service.*

Les résultats de ces enquêtes et données sont communiqués dans le mois suivant leur consolidation à l'Autorité Organisatrice Exploitante.

2.4.3 – Satisfaction de la clientèle

Le Délégataire, en sa qualité de gestionnaire du service, enregistre les plaintes des usagers et répond aux réclamations formulées par ceux-ci.

METZ METROPOLE peut, sur sa demande, se faire communiquer les plaintes et réclamations adressées au Délégataire, ainsi que les réponses établies par cette dernière. »

sont ainsi remplacées par : « La qualité de service du transport à la demande est évaluée par application de l'annexe 2.7.

De même, l'article 5.3 de l'annexe 2.1.4 du contrat de DSP est annulé et intégré en annexe 2.7 du contrat de DSP.

Ainsi, les dispositions suivantes :

« 5.3 – Bonus/malus

Pour chacun des sept engagements visés à l'article 2.4.2, appréciés annuellement, le délégataire bénéficiera d'un bonus annuel de 10 000 € si le niveau de référence est atteint ou dépassé. A contrario, il se verra imposé un malus annuel de 10 000 € pour chacun des engagements pour lequel il n'aura pas atteint le niveau de référence. »

sont ainsi remplacées par : « Le mode de calcul applicable au bonus/malus lié à la qualité de service du transport à la demande figure au point 4 de l'annexe 2.7 du contrat de DSP. »

ARTICLE 4 - DEFINITION D'UNE METHODE DE COMPENSATION EN CAS DE PERSISTANCE D'ALERTE LORS DE PICS DE POLLUTION

Dans le cadre de sa politique de lutte contre le changement climatique et la pollution atmosphérique, la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole souhaite privilégier les transports en commun lors de pics de pollution et inciter toute personne se déplaçant sur le territoire à utiliser le réseau Le Met'.

En cas de dégradation de la qualité de l'air, Air Lorraine propose au préfet de déclarer selon les jours, l'un des trois seuils suivants :

- un seuil d'information
- un seuil d'alerte
- un seuil de persistance d'alerte

Les mesures d'accompagnement proposées par l'Autorité Organisatrice sont les suivantes :

En cas de déclenchement du seuil d'information, l'Autorité Organisatrice demande au Délégué d'informer le public et d'inviter à l'utilisation des transports en commun.

En cas de déclenchement du seuil d'alerte, l'Autorité Organisatrice demande au Délégué d'offrir aux clients le transport illimité pour la journée au prix d'un seul voyage. Les titres unitaires utilisés devront être validés par le client à chaque voyage ou correspondance comme en temps normal, mais le temps de correspondance habituellement limité à une heure sera étendu à la journée. Les clients en possession d'un abonnement devront valider sur le réseau Le Met' en première montée et en correspondance comme habituellement.

En cas de déclenchement du seuil de persistance d'alerte, l'Autorité Organisatrice demande à son Délégué d'instaurer la gratuité des transports sur l'ensemble du réseau Le Met'. Les valideurs présents dans l'ensemble des bus seront ainsi désactivés. Les validations non comptabilisées seront alors évaluées de la manière suivante : elles seront reconstituées en prenant en compte le même nombre de validations que le jour équivalent de la semaine précédente. En présence d'une situation non comparable (présence de jours fériés, de vacances scolaires, etc.) l'Autorité Organisatrice et le Délégué arrêteront en commun la journée équivalente comparable la plus proche de l'événement.

ARTICLE 5 - PROPRIETE DES DONNEES BILLETTEQUE ET SAEIV ET MISE A DISPOSITION DANS LE CADRE DE L'OPEN DATA

L'article 3.4.1 du Contrat de Délégation de Service Public est complété de la façon suivante :

« Les données brutes générées par le système billettique, le système d'aide à l'exploitation et par les autres logiciels nécessaires à l'exploitation exploités par le Délégué, deviennent la propriété de l'Autorité Organisatrice à la fin normale ou anticipée du contrat de DSP. »

L'Autorité Organisatrice pourra disposer de données directement extraites du système sans retraitement de format préalable et les communiquer à des tiers qu'ils soient publics ou privés sous forme de copies partielles dans le cadre de l'Open data de Metz Métropole.

ARTICLE 6 - PRISE EN COMPTE DES CHARGES NOUVELLES NON INITIALEMENT PREVUES DANS LE CONTRAT DE DSP

Les parties sont convenues d'intégrer dans l'économie du contrat :

- Le coût supplémentaire lié à l'étude d'adaptation logicielle pour la carte SimpliCités, représentant un montant de 22 077€ (valeur 2015)

Ce montant fera l'objet d'un terme de rémunération C5 figurant en annexe 3 du présent Avenant.

ARTICLE 7 - EFFETS DE L'AVENANT

Les autres dispositions de la Convention de DSP, non contraires aux stipulations du présent Avenant ou non modifiées par celui-ci poursuivent leurs effets.

ARTICLE 8 - LISTE DES ANNEXES :

- Annexe 1 -** PRISE EN COMPTE DES ADAPTATIONS DU RESEAU AU 6 JUILLET 2015 ET AU 31 AOÛT 2015
- Annexe 2 -** ANNEXE 2.7 DEMARCHE QUALITE DE SERVICE
- Annexe 3 -** PRISE EN COMPTE DES CHARGES NOUVELLES NON INITIALEMENT PREVUES DANS LE CONTRAT DE DSP
- Annexe 4 -** REMUNERATION R1 APRES PRISE EN COMPTE DE L'AVENANT 5
- Annexe 5 -** CONTRAT CONSOLIDE VERSION AVENANT 5 (document à venir)

Fait à Metz, en deux exemplaires originaux, le

Pour le Délégué,
Le Directeur Général

Pour Metz Métropole,
Le Président

AVENANT 5 - Annexe 1
Modifications du réseau 6 juillet / 31 Août 2015

Item		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaux
OS39	Modifications du réseau au 6 juillet 2015	-390 069	-608 278	-608 278	-608 278	-608 278	-608 278	-608 278	-608 278	-608 278	-5 256 294
OS39	Modifications du réseau au 31 août 2015	-13 014	-31 867	-31 867	-31 867	-31 867	-31 867	-31 867	-31 867	-31 867	-267 949
											0
											0
											0
											0
	TOTAL Annexe Modifications 2015 (€ HT valeur 2011)	-403 083	-640 145	-5 524 243							

EFFET VALIDATIONS		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaux
OS39	Modifications du réseau au 6 juillet 2015	3 930	8 200	8 200	8 200	8 200	8 200	8 200	8 200	8 200	69 530
OS39	Modifications du réseau au 31 août 2015	-2 800	-7 000	-7 000	-7 000	-7 000	-7 000	-7 000	-7 000	-7 000	-58 800
											0
											0
											0
											0
	TOTAL Annexe Modifications 2015	-1 130	1 200	10 730							

IMPACT PARC		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaux
OS39	-1 standard sur la durée restante de la DSP										0
											0
											0
											0
											0
	TOTAL Annexe Modifications 2015	0									

Annexe 2.7 - Démarche qualité de service

1. Principes généraux

L'amélioration de la qualité du service public est un objectif commun à l'Autorité Organisatrice et à son Délégué qui s'engagent mutuellement dans une démarche de management de la qualité.

Le Délégué s'impose de mettre en œuvre et de piloter cette démarche qualité, levier de progrès de la qualité du service, motivant pour l'entreprise, ses salariés et ses partenaires.

Il s'engage dans cette démarche avec la volonté :

- D'un progrès permanent et d'un souci d'innovation au service des usagers,
- D'une amélioration de l'image du service public,
- D'une appropriation des progrès par le personnel,
- De fournir des outils de pilotage performants.

La qualité de service nécessite d'être construite en partenariat entre le Délégué et l'Autorité Organisatrice. Elle ne peut être assurée uniquement par le Délégué. Elle dépend largement des choix et des orientations de l'Autorité Organisatrice.

2. Qualité produite

2.1. Les univers de la démarche

La démarche qualité de service est construite autour de 5 univers :

- ✓ L'univers BHNS
- ✓ L'univers Bus
- ✓ L'univers TAD
- ✓ L'univers TAD PMR
- ✓ L'univers Parc relais

2.2. Un référentiel commun

Pour chaque univers un référentiel qualité de service sera rédigé par le Délégué. Il reprendra pour chaque indicateur :

- Le service de référence attendu
- Le niveau d'exigence en vigueur
- Les situations inacceptables
- Le bonus / malus engagé
- La méthode de calcul de l'indicateur
 - Les critères et sous-critères composant l'indicateur
 - La formule de calcul de l'indicateur
- L'échantillon observé annuellement
- La population mère
- Le champ et les exclusions de la mesure
- Le moyen de mesure
- Le pilote de l'indicateur
- Le fournisseur de l'indicateur, qui réalise la mesure
- Les moyens de maîtrise
 - Le service responsable
 - Procédure d'amélioration continue

Ce référentiel sera partagé et validé collégalement entre l'Autorité Organisatrice et son Déléguataire. Il pourra être mis à jour à la demande d'une des parties. Il fera l'objet d'une revue annuelle.

2.3. Des résultats partagés

Le Déléguataire partagera les résultats avec son Autorité Organisatrice :

- ✓ Un tableau de bord trimestriel sera communiqué.
- Il comprendra :
- un tableau de synthèse reprenant par trimestre : les échantillons théoriques et réalisés, le niveau d'exigence en vigueur et réalisé, le bonus / malus correspondant.
 - Une synthèse statistique par indicateur
 - Les fiches de mesures utilisées
 - Les fiches des mesures réalisées
- ✓ Un comité « Qualité de service » pourra se réunir à l'occasion des rencontres périodiques.
 - ✓ Un point annuel sera formellement organisé pour en analyser les résultats de l'enquête satisfaction.

2.4. Les principes généraux de la mesure

Les indicateurs de qualité de service sont issus de trois sources :

- ✓ **Les données internes du Déléguataire**

Les données issues des différents logiciels d'aide à l'exploitation :

- SAEIV
- Données téléphonie et site internet
- GTC...

- ✓ **Des mesures déclarées contradictoires (MDC)**

La mesure est établie de manière « contradictoire » avec un représentant de chaque partie. A ce titre, les évaluations et les informations reportées sur la présente fiche se font après échanges et partages des évaluations réalisées dans le strict cadre des référentiels. En cas de désaccord avéré, l'enquêteur devra en faire part en observation afin de permettre une éventuelle neutralisation de la mesure et/ou, a posteriori, de mener une étude plus approfondie de la situation observée. La situation litigieuse devra ainsi être décrite, de manière précise, en observation.

Les mesures déclarées contradictoires sont planifiées par le Déléguataire. Les dates de mesures sont communiquées aux différents intervenants en début d'année civile pour validation par l'Autorité Organisatrice. Sans réponse sous quinzaine, le calendrier sera réputé validé.

Si une des parties ne peut être présente à une journée de Mesures Déclarées Contradictoires, une nouvelle date pourra être reprogrammée conjointement.

Dans le cas où aucune date ne serait trouvée, le bonus / malus du trimestre en question sera calculé à partir du nombre de Mesures Déclarées Contradictoires réalisées sans tenir compte du quota trimestriel.

- ✓ **Des enquêtes clients mystères (ECM)**

La mesure est établie selon le principe du client mystère. A ce titre, les enquêteurs doivent faire l'objet d'une grande discrétion sur leur rôle afin de ne pas influencer sur le comportement des personnels du réseau. Les niveaux de conformité s'appliquent aux situations vécues par le client mystère et non par observations successives qui ne le concerneraient pas directement.

Les populations statistiques observées (BHNS, Bus, points d'arrêts...) permettent d'obtenir une vision fiable et représentative de l'ensemble de l'univers observé.

Un échantillonnage théorique trimestriel sera proposé par le Délégué à l'Autorité Organisatrice quinze jours avant le début du trimestre enquêté. L'Autorité Organisatrice devra valider cet état sous huit jours, en cas de non réponse l'échantillon est réputé valide.

2.5. Bonus / malus annuels

La démarche qualité porte sur des engagements de résultats fixés par des seuils de conformité, soumis à intéressement ou pénalité du Délégué.

Le bonus / malus est calculé chaque trimestre, univers par univers, critère par critère conformément au point 4 de la présente.

La variation annuelle de la rémunération peut ainsi atteindre :

- +/- 240 012€ pour l'univers des BHNS (1/3)
- +/- 479 988€ pour l'univers des bus (2/3)
- +/- 70 000€ pour l'univers TAD PROXIS et NAVETTE
- +/- 70 000€ pour l'univers TAD ACCELIS
- +/- 70 000€ pour l'univers Parc relais

Le bonus / malus sera calculé avec une marge d'erreur +/- 1%. (Ex. : Pour un taux de conformité égal à 90%, le montant du bonus / malus correspondant à une performance comprise entre 89 et 91 % est égal à 0. Le bonus est versé pour une performance supérieure à 91% et le malus est du pour une performance inférieure à 89%).

Les sommes correspondantes sont prises en compte dans le cadre de la régularisation de l'article 4.19.3.

Il est à noter que, la modification de l'annexe 2.7 du contrat de DSP ne modifie en aucun cas l'assiette relative au calcul de la part variable versée à Keolis en application du contrat d'assistance technique.

Ainsi, conformément à l'annexe 2.7 d'origine du contrat de DSP, seuls les Univers BHNS, Bus et TAD sont concernés par le versement de la partie variable de la rémunération à Keolis, les autres univers en demeurant exclus.

3. Qualité perçue : la satisfaction client

La mesure de la qualité perçue est faite au travers du critère « Satisfaction des clients ». Ce critère est mesuré au moyen d'une enquête de satisfaction client annuelle.

Le questionnaire et la méthodologie d'enquête sont validés conjointement entre le Délégué et l'Autorité Organisatrice. Le niveau de satisfaction client de référence est fixé à 64%.

Le Délégué est intéressé à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle au travers d'un bonus / malus calculé annuellement sur la base de l'indice global de satisfaction :

Taux de satisfaction	Inférieur à 40%	40 à 47	48 à 55	56 à 63	64 à 71	72 à 79	Supérieur à 80%
Bonus / Malus	-30 000€	-20 000€	-10 000€	0€	+10 000€	+20 000€	+30 000€

Pour la satisfaction client, le bonus/malus prévu dans cet article ne concerne que les univers du BHNS et du bus.

4. Mode de calcul

Le mode de calcul du bonus/malus s'établit comme suit pour l'ensemble des univers :

Univers BHNS						
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Date activation Bonus/malus	Bonus / Malus Trimestriel	Bonus / Malus Annuel	Mesure
Information	Points d'arrêts	90%	Critère actif au 01/01/15	6 667 €	26 668 €	MDC
	Véhicules	90%	Critère actif au 01/04/15	6 667 €	26 668 €	MDC
Gestion des requêtes	Service relation client	85%	Critère actif au 01/01/15	6 667 €	26 668 €	Tableau de suivi
Ponctualité et/ou régularité	Ponctualité au départ régularité	90%	Critère actif au 01/10/15	6 667 €	26 668 €	SAEIV
Conduite	Conducteurs	90%	Critère actif au 01/01/15	6 667 €	26 668 €	ECM
Propreté	Véhicules	85%	Critère actif au 01/01/15	6 667 €	26 668 €	MDC
Fiabilité	Fiabilité des bus (Kilomètres perdus inférieure à 2%)	98%	Critère actif au 01/01/16	6 667 €	26 668 €	SAEIV
Disponibilité des équipements	Points d'arrêts	90%	Critère actif au 01/01/15	6 667 €	26 668 €	MDC
	Véhicules	90%	Critère actif au 01/04/15	6 667 €	26 668 €	MDC
TOTAL bonus/malus potentiel Univers BHNS				60 003 €	240 012 €	

Univers ligne BUS						
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences		Bonus / Malus Trimestriel	Bonus / Malus Annuel	Mesure
Information	Points d'arrêts	90%	Critère actif au 01/01/15	13 333 €	53 332 €	MDC
	Véhicules	90%	Critère actif au 01/01/15	13 333 €	53 332 €	MDC
Accueil	Conducteurs	85%	Critère actif au 01/01/15	13 333 €	53 332 €	ECM
Gestion des réclamations	Service relation client	85%	Critère actif au 01/01/15	13 333 €	53 332 €	Tableau de suivi
Ponctualité et/ou régularité	Ponctualité au départ régularité	90%	Critère actif au 01/10/15	13 333 €	53 332 €	SAEIV
Conduite	Conducteurs	90%	Critère actif au 01/01/15	13 333 €	53 332 €	ECM
Propreté	Véhicules	85%	Critère actif au 01/01/15	13 333 €	53 332 €	MDC
Fiabilité	Fiabilité des bus (Kilomètres perdus inférieure à 2%)	98%	Critère actif au 01/01/16	13 333 €	53 332 €	SAEIV
Disponibilité des équipements	Véhicules	90%	Critère actif au 01/01/15	13 333 €	53 332 €	MDC
TOTAL bonus/malus potentiel Univers BUS				119 997 €	479 988 €	

Annexe 2.7 - Démarche qualité de service

Univers TAD - PROXIS ET NAVETTE						
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences		Bonus / Malus Trimestriel	Bonus / Malus Annuel	Mesure
Information	CRC	95%	Critère actif au 01/01/15	1 250 €	5 000 €	ECM
Réservation	CRC	98%	Critère actif au 01/01/15	1 250 €	5 000 €	ECM
Accueil	CRC	95%	Critère actif au 01/01/15	2 500 €	10 000 €	ECM
	Conducteurs	95%	Critère actif au 01/01/15	2 500 €	10 000 €	ECM
Conduite	Conducteurs	90%	Critère actif au 01/01/15	2 500 €	10 000 €	ECM
Disponibilité	CRC	90%	Critère actif au 01/01/15	1 250 €	5 000 €	Données téléphoniques
	CRC	< 30s	Critère actif au 01/01/15	1 250 €	5 000 €	Données téléphoniques
	Site internet	98%	Critère actif au 01/01/15	2 500 €	10 000 €	Données monitoring
Transports des clients	Conducteurs	90%	Critère actif au 01/01/15	2 500 €	10 000 €	ECM
TOTAL bonus/malus potentiel Univers TAD				17 500 €	70 000 €	

En ce qui concerne l'Univers P+R, les parties conviennent de revoir certains critères qui doivent être redéfinis en fonction de l'offre effectivement mise en place sur les parcs relais afin de les rendre plus pertinents.

Il est ainsi convenu de neutraliser les critères et le calcul du bonus/malus sur les trois premiers trimestres de l'année 2015. Les parties conviennent de se revoir dans le courant du troisième trimestre 2015 pour finaliser les critères et modes de calcul figurant en annexe 2.16 du contrat de DSP.

Univers P+R			Univers en cours de définition		
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Bonus / Malus Trimestriel	Bonus / Malus Annuel	Mesure
TOTAL bonus/malus potentiel Univers P+R			17 500 €	70 000 €	

En ce qui concerne l'Univers Accelis, en raison de difficultés liées à la mise en place d'un système de contrôle de type « client mystère » sur le service, les parties conviennent de neutraliser les critères et le calcul du bonus/malus sur l'ensemble de l'année 2015 pour ce service.

Elles conviennent de se revoir courant 2016 pour finaliser les critères et modes de calcul figurant en annexe 2.13 du contrat de DSP.

Univers ACCELIS			Univers en cours de définition		
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Bonus / Malus Trimestriel	Bonus / Malus Annuel	Mesure
TOTAL bonus/malus potentiel Univers Accelis			17 500 €	70 000 €	

Rémunération C5

AVENANT 5 - Annexe 3 - Prise en compte de charges complémentaires dans le contrat de DSP (en € HT V0 = 2011)

Item	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaux
Réalisation étude adaptation logicielle pour carte simplifiée				20 433									20 433
TOTAL Annexe 3 - Prise en compte de charges complémentaires	0	0	0	20 433	0	0	0	0	0	0	0	0	20 433

AVENANT 5 - Annexe 4 - Rémunération R1 après prise en compte Avenant 5 (en € HT V0 = 2011)

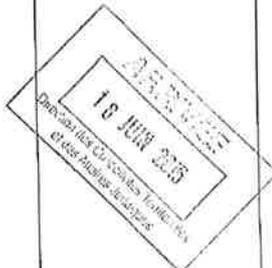
Avenant DSP n°5												TOTAL		
EVOLUTION Dn Total	Euro 2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Durée contrat
Dn avenant4	Euro 2011	37 552 297	39 639 800	43 660 042	42 620 531	42 123 163	42 338 662	42 262 544	41 932 013	40 977 392	41 236 805	41 686 912	41 639 191	492 689 324
Ordre de Service Modifications réseau juillet-sept.15	Euro 2011				-403 083	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-5 524 243
	Euro 2011													0
	Euro 2011													0
	Euro 2011													0
	Euro 2011													0
Dn avenant5	Euro 2011	37 552 297	39 639 800	43 660 042	42 217 448	41 483 018	41 698 517	41 622 399	41 291 868	40 337 247	40 596 660	41 046 787	41 019 048	492 165 132
TOTAL EFFETS Avenant 5	Euro 2011	0	0	0	-403 083	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-640 145	-5 524 243

Avenant DSP n°5												Mise à jour annexe 3.4.3. Composantes de la Rémunération R1				en € HT V0 = 2011		TOTAL	
Avenant 1 = Coeff. Autres: 0,9614 et TPMR: 0,8724 - Retardage arrêté au 31/12/2014 (clause de révision)												Avenant 2 et Avenant 3 = Prise en compte sur les années 2012 à 2025				et système Val BHNS		DUREE	CONTRAT
Année n	Nature	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023						
Dn hors TPMR	Euro 2011	36 828 111	38 905 362	42 917 613	41 469 885	40 731 698	40 949 062	40 863 763	40 608 738	39 659 821	39 916 099	40 364 804	40 334 319	483 549 475					
Dn TPMR	Euro 2011	723 986	734 439	742 429	747 563	751 319	749 455	758 636	683 130	677 425	680 562	681 983	684 729	8 615 657					
Dn Total	Euro 2011	37 552 297	39 639 800	43 660 042	42 217 448	41 483 018	41 698 517	41 622 399	41 291 868	40 337 247	40 596 660	41 046 787	41 019 048	492 165 132					
RIn Fixe (70%)	Euro 2011	26 286 608	27 747 860	30 562 029	29 552 213	29 038 112	29 188 962	29 135 680	28 904 398	28 236 073	28 417 662	28 732 751	28 713 334	344 515 592					
RIn Variable (30% selon nombre de validations)	Euro 2011	11 265 689	11 891 940	13 098 013	12 665 234	12 444 905	12 509 555	12 486 720	12 387 560	12 101 174	12 178 998	12 314 036	12 305 715	147 649 540					
RIn Total	Euro 2011	37 552 297	39 639 800	43 660 042	42 217 448	41 483 018	41 698 517	41 622 399	41 291 868	40 337 247	40 596 660	41 046 787	41 019 048	492 165 132					
VALbhns	Objectif validations	0	1 573 759	7 338 282	7 860 000	8 280 000	8 447 975	8 557 996	8 665 637	8 774 102	8 878 038	8 983 083	9 079 807	86 438 678					
VALtpmr	Objectif validations	29 800	32 181	34 844	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	456 825					
VALautres	Objectif validations	14 043 349	13 274 776	11 464 757	12 789 770	13 449 554	13 721 048	13 898 871	14 072 849	14 248 158	14 416 147	14 585 928	14 742 260	164 707 466					
Validations TOTAL	Objectif	14 073 148	14 880 716	18 837 883	20 689 770	21 769 554	22 209 023	22 496 867	22 778 486	23 062 259	23 334 184	23 609 011	23 862 067	251 602 969					
Valorisation Validations Bus et BHNS P1/P3	Euro 2011	0,787	0,787	0,685	0,603	0,563	0,555	0,546	0,536	0,517	0,515	0,514	0,508						
Valorisation Validations TPMR P2	Euro 2011	7,289	6,847	6,407	5,607	5,635	5,621	5,690	5,124	5,081	5,105	5,115	5,136						

BORDEREAU D'ENVOI

Destinataire
Bureau du contrôle de légalité, de la coopération intercommunale et du conseil aux élus –
PREFECTURE DE LA MOSELLE –
9 place de la Préfecture – BP 71014 –
57034 METZ CEDEX 1 -

Désignation des pièces	Nombre	Observations
Délibérations Réunion de Bureau - Lundi 15 juin 2015.		Contrôle de légalité
Point 43 – DCSI : Schéma Directeur du Système d'Information – 4 ^{ème} et dernière affectation de crédits.	1	
Point 44 – Convention annuelle d'objectifs et de moyens entre MM et l'APM pour l'année 2015.	1	
Annexe : Convention d'objectifs et de moyens et son annexe.	1	
Point 45 – Logement de fonction : liste des emplois et des conditions d'occupation des logements de fonction.	1	
Point 46 – Emplois d'avenir : augmentation du nombre maximum de contrats d'emplois d'avenir.	1	
Point 47 – Avenant 5 à la convention de DSP pour l'exploitation du transport urbain de voyageurs et du transport des personnes à mobilité réduite entre MM et la SAEML TMM.	1	
Annexe : Avenant 5 et ses 4 annexes.	1	
Point 48 – Avenant de sorte de convention pour l'ORU de Woippy/Metz-Nord.	1	
 <small>Dobz - AR</small>		
Nombre total des actes transmis : 6 délibérations dont 2 accompagnées d'annexes.		



Fail à Metz, le 16 juin 2015
Pour le Président
Le Directeur Général des Services

Hélène KISSEL