

Avenant n°3 - Annexe 1

CEP Contrat	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
----------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

RECETTES

Forfait de charges Transport urbain (Fct)	67 136 187	68 231 446	68 185 205	68 670 325	67 942 558	67 878 972	408 044 693
Charges remboursées au réel Transport urbain	215 000	165 000	230 000	230 000	230 000	165 000	1 235 000
Forfait de charges Stationnement parcs en ouvrages (FCp)	2 919 648	3 094 743	3 584 169	3 583 380	3 551 392	3 517 573	20 250 905
Charges remboursées au réel Stationnement parcs en ouvrages	0	0	0	0	0	0	0
Forfait de charges Stationnement payant voirie (FCv)	405 356	1 673 241	1 675 800	1 602 396	1 656 423	1 652 661	8 665 878
Charges remboursées au réel Stationnement sur voirie	0	0	0	0	0	0	0
Forfait de charges fourrière automobile et vélo	354 737	433 870	432 177	416 135	395 726	393 980	2 426 627
Charges remboursées au réel Fourrière automobile et vélo	0	0	0	0	0	0	0
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	71 030 928	73 598 301	74 107 351	74 502 236	73 776 099	73 608 188	440 623 104

Part Déléataire recettes publicitaires Transport							
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre							

Recettes transports (ORT)	19 609 999	20 315 268	20 548 638	20 823 891	20 992 654	21 181 522	123 471 970
Recettes stationnement parcs en ouvrages (ORp)	3 275 787	3 451 242	3 698 512	3 810 200	3 866 414	3 867 111	21 969 267
Recettes de voirie (ORv)	0	4 002 972	4 419 417	4 529 942	4 588 510	4 584 515	22 125 355
Chiffre d'affaires fourrière automobile et vélo	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	1 663 073
RECETTES reversées à l'AD	23 162 965	28 046 660	28 943 746	29 441 211	29 724 757	29 910 326	169 229 666

TOTAL RECETTES	94 193 893	101 644 961	103 051 097	103 943 448	103 500 856	103 518 514	609 852 770
-----------------------	-------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

CHARGES

REPORT RECETTES reversées à l'AD (ligne 19)	23 162 965	28 046 660	28 943 746	29 441 211	29 724 757	29 910 326	169 229 666
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------

Transport urbain	67 351 187	68 396 446	68 415 205	68 900 325	68 172 558	68 043 972	409 279 693
Charges d'exploitation	63 738 832	64 062 254	63 596 572	63 968 675	63 445 614	63 347 698	382 159 644
Annuités financières	1 591 232	2 281 217	2 766 875	2 866 314	2 683 565	2 656 862	14 846 065
Marge et aléas	2 021 122	2 052 976	2 051 759	2 065 336	2 043 379	2 039 413	12 273 984

Stationnement parcs en ouvrages	2 919 648	3 094 743	3 584 169	3 583 380	3 551 392	3 517 573	20 250 905
Charges d'exploitation	2 669 983	2 452 018	2 574 535	2 623 295	2 622 039	2 621 204	15 563 074
Annuités financières	64 809	443 176	785 392	733 935	708 052	680 267	3 415 630
Marge et aléas	184 856	199 549	224 243	226 150	221 301	216 102	1 272 201

Stationnement payant voirie	405 356	1 673 241	1 675 800	1 602 396	1 656 423	1 652 661	8 665 878
Charges d'exploitation	387 286	1 414 373	1 300 753	1 233 641	1 292 736	1 291 572	6 920 361
Annuités financières	5 867	152 155	272 008	273 662	265 804	265 143	1 234 640
Marge et aléas	12 203	106 713	103 039	95 093	97 883	95 947	510 878

Fourrière automobile et vélo	354 737	433 870	432 177	416 135	395 726	393 980	2 426 627
Charges d'exploitation	278 423	296 961	298 133	303 166	303 224	303 261	1 783 168
Annuités financières	62 647	120 176	117 422	96 963	77 282	75 566	550 057
Marge et aléas	13 667	16 733	16 622	16 005	15 220	15 153	93 401

TOTAL CHARGES	71 030 928	73 598 301	74 107 351	74 502 236	73 776 099	73 608 188	440 623 104
----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

TOTAL CHARGES + RECETTES reversées à l'AD	94 193 893	101 644 961	103 051 097	103 943 448	103 500 856	103 518 514	609 852 770
--	-------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

Avenant n°3 - Annexe 1

Plan d'investissement	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Financement par emprunt							
Part financée par emprunt (%)							
Durée							
Taux							
- marge banque							
- frais banque							
Financement en fonds propres							
Part financée en fonds propres (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Durée	6 ans						
Taux							
- marge banque	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%	
- frais banque	1,95%	1,95%	1,95%	1,95%	1,95%	1,95%	

Montant des investissements	13 185 111	8 294 811	3 327 973	1 919 015	2 613 693	1 910 503	31 251 107
Service public Transport urbain	9 911 481	2 349 270	2 352 302	1 848 503	2 543 181	1 839 991	20 844 728
Véhicules navette centre-ville	1 022 500	0	0	0	0	0	1 022 500
Infrastructures navette centre-ville	621 130	0	0	0	0	0	621 130
Véhicules TPMR : Equipements	83 000	0	0	0	0	0	83 000
Autres équipements et logiciels TPMR (préciser)	144 700	0	0	0	0	0	144 700
Véhicules de service	98 000	72 000	43 000	60 000	66 000	112 000	451 000
Site vélos	157 353	0	0	0	0	0	157 353
Stations système VLS	1 593 382	6 640	0	0	0	0	1 600 023
Vélos système VLS	425 188	44 352	55 440	48 048	48 048	48 048	669 124
Vélos système VLD	6 225	0	36 760	47 485	33 330	33 990	157 790
VéloStations	32 402	40 000	0	0	0	0	72 402
Informatique logiciels	977 650	339 280	60 500	156 500	46 500	5 900	1 586 330
Informatique matériel	62 100	143 960	61 000	41 000	28 000	0	336 060
S.A.E	67 700	286 522	68 700	55 700	30 700	700	510 022
Billettique	193 180	582 500	144 000	40 000	2 000	0	961 680
DiviaPouce	35 000	0	0	0	0	0	35 000
Mobilier, matériel de bureau	5 600	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	10 600
Outillage Bus	25 100	7 200	38 200	1 200	32 200	1 200	105 100
Infrastructures Bus	93 216	75 486	75 486	75 486	43 169	43 169	406 011
Outillage Tram	18 600	4 000	87 236	134 284	86 784	145 784	476 688
Infrastructures Tram	175 800	31 000	10 000	11 000	11 000	5 000	243 800
Agencements Aménagements	194 550	172 530	93 180	36 300	38 750	80 500	615 810
Visites préventives Bus	140 380	36 000	686 900	352 900	1 081 200	359 200	2 656 580
Visites préventives Tram	665 280	506 800	890 900	787 600	994 500	1 003 500	4 848 580
Reprise inventaire B Transport Urbain	2 512 074	0	0	0	0	0	2 512 074
Reprise inventaire B Vélos LD	8 324	0	0	0	0	0	8 324
Reprise inventaire B Vélo Park	553 047	0	0	0	0	0	553 047
Service public Stationnement parcs en ouvrages	2 221 222	4 050 653	903 567	0	0	0	7 175 442
Service public Stationnement parcs en ouvrages - Structure	156 700	0	0	0	0	0	156 700
Parc Dauphine	0	897 829	0	0	0	0	897 829
Signalétique	0	16 680	0	0	0	0	16 680
Matériel de péage	0	22 240	0	0	0	0	22 240
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	0	0	0	0	0	0
Remises en peinture	0	265 301	0	0	0	0	265 301
Accessibilité PMR	0	481 062	0	0	0	0	481 062
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	27 800	0	0	0	0	27 800
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	52 720	0	0	0	0	52 720
Vidéosurveillance	0	32 026	0	0	0	0	32 026
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Grangier	0	1 599 901	0	0	0	0	1 599 901
Signalétique	0	16 680	0	0	0	0	16 680
Matériel de péage	0	22 240	0	0	0	0	22 240
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	172 360	0	0	0	0	172 360
Remises en peinture	0	252 446	0	0	0	0	252 446
Accessibilité PMR	0	466 606	0	0	0	0	466 606
Bornes véhicules électriques	0	13 344	0	0	0	0	13 344
Réaménagement des locaux d'accueil	0	477 048	0	0	0	0	477 048
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	150 153	0	0	0	0	150 153
Vidéosurveillance	0	29 023	0	0	0	0	29 023
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Trémouille	0	0	903 567	0	0	0	903 567
Signalétique	0	0	22 240	0	0	0	22 240
Matériel de péage	0	0	16 680	0	0	0	16 680
Guidage à la place	0	0	89 672	0	0	0	89 672
Constructions	0	0	133 440	0	0	0	133 440
Remises en peinture	0	0	340 094	0	0	0	340 094
Accessibilité PMR	0	0	77 840	0	0	0	77 840
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	0	57 824	0	0	0	57 824
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	0	123 743	0	0	0	123 743
Vidéosurveillance	0	0	42 034	0	0	0	42 034
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Darcy-Liberté	0	1 425 362	0	0	0	0	1 425 362
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0

Avenant n°3 - Annexe 1

Plan d'investissement	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Matériel de péage	0	155 680	0	0	0	0	155 680
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	173 472	0	0	0	0	173 472
Remises en peinture	0	351 058	0	0	0	0	351 058
Accessibilité PMR	0	492 694	0	0	0	0	492 694
Bornes véhicules électriques	0	13 344	0	0	0	0	13 344
Réaménagement des locaux d'accueil	0	85 624	0	0	0	0	85 624
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	118 461	0	0	0	0	118 461
Vidéosurveillance	0	35 028	0	0	0	0	35 028
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Sainte-Anne	663 458	0	0	0	0	0	663 458
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	16 680	0	0	0	0	0	16 680
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	144 560	0	0	0	0	0	144 560
Remises en peinture	225 847	0	0	0	0	0	225 847
Accessibilité PMR	130 298	0	0	0	0	0	130 298
Bornes véhicules électriques	13 344	0	0	0	0	0	13 344
Réaménagement des locaux d'accueil	66 720	0	0	0	0	0	66 720
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	13 967	0	0	0	0	0	13 967
Vidéosurveillance	52 042	0	0	0	0	0	52 042
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Condorcet	575 304	0	0	0	0	0	575 304
Signalétique	22 240	0	0	0	0	0	22 240
Matériel de péage	16 680	0	0	0	0	0	16 680
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	76 728	0	0	0	0	0	76 728
Remises en peinture	110 588	0	0	0	0	0	110 588
Accessibilité PMR	54 132	0	0	0	0	0	54 132
Bornes véhicules électriques	13 344	0	0	0	0	0	13 344
Réaménagement des locaux d'accueil	177 920	0	0	0	0	0	177 920
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	74 649	0	0	0	0	0	74 649
Vidéosurveillance	29 023	0	0	0	0	0	29 023
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Malraux	283 304	0	0	0	0	0	283 304
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	16 680	0	0	0	0	0	16 680
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	11 120	0	0	0	0	0	11 120
Remises en peinture	24 464	0	0	0	0	0	24 464
Accessibilité PMR	88 304	0	0	0	0	0	88 304
Bornes véhicules électriques	13 344	0	0	0	0	0	13 344
Réaménagement des locaux d'accueil	61 160	0	0	0	0	0	61 160
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	49 217	0	0	0	0	0	49 217
Vidéosurveillance	19 015	0	0	0	0	0	19 015
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Tivoli	163 598	0	0	0	0	0	163 598
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	16 680	0	0	0	0	0	16 680
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	44 480	0	0	0	0	0	44 480
Remises en peinture	24 464	0	0	0	0	0	24 464
Accessibilité PMR	23 041	0	0	0	0	0	23 041
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	42 923	0	0	0	0	0	42 923
Vidéosurveillance	12 010	0	0	0	0	0	12 010
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Clemenceau	378 858	0	0	0	0	0	378 858
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	16 680	0	0	0	0	0	16 680
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	124 544	0	0	0	0	0	124 544
Remises en peinture	20 016	0	0	0	0	0	20 016
Accessibilité PMR	50 040	0	0	0	0	0	50 040
Bornes véhicules électriques	13 344	0	0	0	0	0	13 344
Réaménagement des locaux d'accueil	61 160	0	0	0	0	0	61 160
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	50 040	0	0	0	0	0	50 040
Vidéosurveillance	43 034	0	0	0	0	0	43 034
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Monge	0	127 562	0	0	0	0	127 562
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	0	79 524	0	0	0	0	79 524
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	0	0	0	0	0	0
Remises en peinture	0	0	0	0	0	0	0
Accessibilité PMR	0	0	0	0	0	0	0
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	10 000	0	0	0	0	10 000

Avenant n°3 - Annexe 1

Plan d'investissement	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Euros - Valeur mois de janvier 2016							
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	0	0	0	0	0	0
Vidéosurveillance	0	38 038	0	0	0	0	38 038
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Service public Stationnement payant sur voirie	75 012	1 894 888	72 105	70 512	70 512	70 512	2 253 542
Structure stationnement	4 500	76 653	0	0	0	0	81 153
Horodateurs	0	1 686 802	0	0	0	0	1 686 802
Signalétique	70 512	131 434	72 105	70 512	70 512	70 512	485 588
Service public Fourrière automobile et vélo	977 396	0	0	0	0	0	977 396
Véhicules de service	20 000	0	0	0	0	0	20 000
Site fourrière	942 396	0	0	0	0	0	942 396
Structure fourrière	15 000	0	0	0	0	0	15 000
Autres biens (préciser)	0	0	0	0	0	0	0

Amortissements	1 501 870	2 588 127	3 433 603	3 500 980	3 296 134	3 269 473	17 590 187
Service public Transport urbain	1 391 650	2 034 843	2 518 158	2 634 204	2 460 414	2 441 904	13 481 173
Véhicules navette centre-ville	127 812	127 812	127 812	127 812	127 812	127 812	766 875
Infrastructures navette centre-ville	31 057	62 113	62 113	62 113	62 113	62 113	341 623
Véhicules TPMR : Equipements	10 375	10 375	10 375	10 375	10 375	10 375	62 250
Autres équipements et logiciels TPMR (préciser)	48 233	48 233	48 233	0	0	0	144 700
Véhicules de service	6 125	16 750	23 937	30 375	38 250	49 375	164 811
Site vélos	13 516	23 170	23 170	13 925	7 320	7 320	88 421
Stations système VLS	106 226	159 560	160 002	160 002	160 002	160 002	905 794
Vélos système VLS	100 753	111 841	124 315	137 251	48 510	49 434	572 104
Vélos système VLD	2 075	2 075	6 089	12 440	20 459	26 707	69 845
VéloStations	1 620	3 574	7 240	7 240	7 240	7 240	34 154
Informatique logiciels	162 942	381 050	442 300	315 525	131 250	78 733	1 511 800
Informatique matériel	10 350	47 207	78 854	85 503	60 146	33 167	315 227
S.A.E	11 283	54 928	129 524	138 974	109 729	40 367	484 805
Billettique	17 086	175 885	285 171	296 141	144 342	35 389	954 013
DiviaPouce	5 833	12 230	18 427	12 593	6 197	0	55 280
Mobilier, matériel de bureau	280	610	710	810	910	1 010	4 329
Outillage Bus	1 963	4 587	7 457	9 143	10 230	11 300	44 679
Infrastructures Bus	5 252	13 096	20 645	28 193	34 126	38 443	139 754
Outillage Tram	930	2 060	6 622	17 698	28 826	40 604	96 739
Infrastructures Tram	9 140	19 830	21 880	22 430	23 030	23 830	120 140
Agencements Aménagements	9 728	28 082	41 367	47 841	51 594	57 556	236 167
Visites préventives Bus	18 730	41 060	113 350	202 900	316 130	424 820	1 116 990
Visites préventives Tram	63 095	163 778	312 706	480 556	658 766	803 308	2 482 210
Reprise inventaire B Transport Urbain	547 228	445 675	370 381	338 885	327 579	277 519	2 307 268
Reprise inventaire B Vélos LD	4 540	3 784	0	0	0	0	8 324
Reprise inventaire B Vélo Park	75 478	75 478	75 478	75 478	75 478	75 478	452 869
Service public Stationnement parcs en ouvrages	56 712	336 171	599 056	562 157	552 350	540 356	2 646 801
Service public Stationnement parcs en ouvrages - Structure	43 483	52 233	52 233	8 750	0	0	156 700
Parc Dauphine	0	30 137	72 330	72 330	72 330	72 330	319 457
Signalétique	0	1 390	3 336	3 336	3 336	3 336	14 734
Matériel de péage	0	1 324	3 177	3 177	3 177	3 177	14 032
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	0	0	0	0	0	0
Remises en peinture	0	13 818	33 163	33 163	33 163	33 163	146 469
Accessibilité PMR	0	10 022	24 053	24 053	24 053	24 053	106 234
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	579	1 390	1 390	1 390	1 390	6 139
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	1 098	2 636	2 636	2 636	2 636	11 642
Vidéosurveillance	0	1 906	4 575	4 575	4 575	4 575	20 207
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Grangier	0	44 578	106 987	106 987	106 987	106 987	472 528
Signalétique	0	1 390	3 336	3 336	3 336	3 336	14 734
Matériel de péage	0	1 324	3 177	3 177	3 177	3 177	14 032
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	3 923	9 415	9 415	9 415	9 415	41 583
Remises en peinture	0	13 148	31 556	31 556	31 556	31 556	139 371
Accessibilité PMR	0	9 721	23 330	23 330	23 330	23 330	103 042
Bornes véhicules électriques	0	278	667	667	667	667	2 947
Réaménagement des locaux d'accueil	0	9 939	23 852	23 852	23 852	23 852	105 348
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	3 128	7 508	7 508	7 508	7 508	33 159
Vidéosurveillance	0	1 728	4 146	4 146	4 146	4 146	18 312
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Trémouille	0	0	72 426	79 010	79 010	79 010	309 456
Signalétique	0	0	4 077	4 448	4 448	4 448	17 421
Matériel de péage	0	0	2 184	2 383	2 383	2 383	9 333
Guidage à la place	0	0	4 110	4 484	4 484	4 484	17 561
Constructions	0	0	6 456	7 043	7 043	7 043	27 584
Remises en peinture	0	0	38 205	41 678	41 678	41 678	163 238
Accessibilité PMR	0	0	3 568	3 892	3 892	3 892	15 244
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	0	2 650	2 891	2 891	2 891	11 324
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	0	5 672	6 187	6 187	6 187	24 233
Vidéosurveillance	0	0	5 504	6 005	6 005	6 005	23 519
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Darcy-Liberté	0	48 160	115 584	115 584	115 584	115 584	510 497

Avenant n°3 - Annexe 1

Plan d'investissement	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	0	9 267	22 240	22 240	22 240	22 240	98 226
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	3 730	8 952	8 952	8 952	8 952	39 537
Remises en peinture	0	18 284	43 882	43 882	43 882	43 882	193 814
Accessibilité PMR	0	10 264	24 635	24 635	24 635	24 635	108 803
Bornes véhicules électriques	0	278	667	667	667	667	2 947
Réaménagement des locaux d'accueil	0	1 784	4 281	4 281	4 281	4 281	18 908
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	2 468	5 923	5 923	5 923	5 923	26 160
Vidéosurveillance	0	2 085	5 004	5 004	5 004	5 004	22 101
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Sainte-Anne	4 638	55 659	55 659	55 659	55 659	55 659	282 931
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	199	2 383	2 383	2 383	2 383	2 383	12 113
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	602	7 228	7 228	7 228	7 228	7 228	36 743
Remises en peinture	2 283	27 397	27 397	27 397	27 397	27 397	139 267
Accessibilité PMR	543	6 515	6 515	6 515	6 515	6 515	33 118
Bornes véhicules électriques	56	667	667	667	667	667	3 392
Réaménagement des locaux d'accueil	278	3 336	3 336	3 336	3 336	3 336	16 958
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	58	698	698	698	698	698	3 550
Vidéosurveillance	620	7 434	7 434	7 434	7 434	7 434	37 792
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Condorcet	3 720	44 639	44 639	44 639	44 639	44 268	226 545
Signalétique	371	4 448	4 448	4 448	4 448	4 077	22 240
Matériel de péage	199	2 383	2 383	2 383	2 383	2 383	12 113
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	320	3 836	3 836	3 836	3 836	3 836	19 502
Remises en peinture	1 152	13 824	13 824	13 824	13 824	13 824	70 270
Accessibilité PMR	226	2 707	2 707	2 707	2 707	2 707	13 759
Bornes véhicules électriques	56	667	667	667	667	667	3 392
Réaménagement des locaux d'accueil	741	8 896	8 896	8 896	8 896	8 896	45 222
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	311	3 732	3 732	3 732	3 732	3 732	18 973
Vidéosurveillance	346	4 146	4 146	4 146	4 146	4 146	21 076
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Malraux	1 625	19 500	19 500	19 500	19 500	19 500	99 124
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	199	2 383	2 383	2 383	2 383	2 383	12 113
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	62	741	741	741	741	741	3 769
Remises en peinture	255	3 058	3 058	3 058	3 058	3 058	15 545
Accessibilité PMR	368	4 415	4 415	4 415	4 415	4 415	22 444
Bornes véhicules électriques	56	667	667	667	667	667	3 392
Réaménagement des locaux d'accueil	255	3 058	3 058	3 058	3 058	3 058	15 545
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	205	2 461	2 461	2 461	2 461	2 461	12 509
Vidéosurveillance	226	2 716	2 716	2 716	2 716	2 716	13 809
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Tivoli	1 080	12 957	12 957	12 957	12 957	12 957	65 863
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	199	2 383	2 383	2 383	2 383	2 383	12 113
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	209	2 502	2 502	2 502	2 502	2 502	12 719
Remises en peinture	255	3 058	3 058	3 058	3 058	3 058	15 545
Accessibilité PMR	96	1 152	1 152	1 152	1 152	1 152	5 856
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	179	2 146	2 146	2 146	2 146	2 146	10 910
Vidéosurveillance	143	1 716	1 716	1 716	1 716	1 716	8 721
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Clemenceau	2 166	25 989	25 989	25 989	25 989	25 989	132 110
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	199	2 383	2 383	2 383	2 383	2 383	12 113
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	519	6 227	6 227	6 227	6 227	6 227	31 655
Remises en peinture	209	2 502	2 502	2 502	2 502	2 502	12 719
Accessibilité PMR	209	2 502	2 502	2 502	2 502	2 502	12 719
Bornes véhicules électriques	56	667	667	667	667	667	3 392
Réaménagement des locaux d'accueil	255	3 058	3 058	3 058	3 058	3 058	15 545
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	209	2 502	2 502	2 502	2 502	2 502	12 719
Vidéosurveillance	512	6 148	6 148	6 148	6 148	6 148	31 251
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Monge	0	2 319	20 752	20 752	19 695	8 073	71 591
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	0	1 179	7 073	7 073	7 073	7 073	29 470
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	0	0	0	0	0	0
Remises en peinture	0	0	0	0	0	0	0
Accessibilité PMR	0	0	0	0	0	0	0
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0

Avenant n°3 - Annexe 1

Plan d'investissement	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Réaménagement des locaux d'accueil	0	83	1 000	1 000	1 000	1 000	4 083
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	0	0	0	0	0	0
Vidéosurveillance	0	1 057	12 679	12 679	11 623	0	38 038
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Service public Stationnement payant sur voirie	4 776	122 147	221 422	227 553	224 204	228 047	1 028 148
Structure stationnement	1 250	16 478	19 167	18 167	8 079	6 436	69 576
Horodateurs	0	92 046	172 523	172 523	172 210	170 645	779 946
Signalétique	3 526	13 623	29 733	36 864	43 915	50 966	178 625
Service public Fourrière automobile et vélo	48 733	94 966	94 966	77 066	59 166	59 166	434 065
Véhicules de service	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500	15 000
Site fourrière	43 733	87 466	87 466	72 067	56 666	56 666	404 065
Structure fourrière	2 500	5 000	5 000	2 500	0	0	15 000
Autres biens (préciser)	0	0	0	0	0	0	0
Frais financiers	222 685	408 598	508 094	469 894	438 570	408 365	2 456 205
Service public Transport urbain	199 583	246 374	248 716	232 110	223 151	214 958	1 364 892
Véhicules navette centre-ville	27 336	23 629	19 923	16 216	12 510	8 803	108 417
Infrastructures navette centre-ville	8 669	15 986	14 185	12 384	10 582	8 781	70 587
Véhicules TPMR : Equipements	2 219	1 918	1 617	1 316	1 015	715	8 801
Autres équipements et logiciels TPMR (préciser)	3 322	1 923	525	0	0	0	5 770
Véhicules de service	1 354	3 437	4 476	5 166	5 972	7 263	27 669
Site vélos	2 499	3 751	3 079	2 519	2 291	2 079	16 218
Stations système VLS	29 393	40 302	35 793	31 153	26 513	21 873	185 026
Vélos système VLS	9 901	8 065	6 052	3 707	2 688	2 658	33 071
Vélos système VLD	143	83	529	1 456	2 103	2 373	6 686
VéloStations	452	929	1 818	1 608	1 398	1 188	7 393
Informatique logiciels	12 404	21 890	14 761	6 313	4 124	2 278	61 770
Informatique matériel	788	3 110	3 836	2 808	1 689	891	13 122
S.A.E	859	3 709	7 084	4 863	2 414	1 078	20 006
Billetterie	1 319	12 147	14 216	7 923	2 263	436	38 305
DiviaPouce	444	681	745	274	60	0	2 204
Mobilier, matériel de bureau	78	158	168	174	178	179	935
Outillage Bus	343	697	1 182	1 486	1 701	1 854	7 262
Infrastructures Bus	1 459	3 436	5 108	6 562	7 345	7 529	31 438
Outillage Tram	260	535	1 745	4 582	7 055	9 400	23 576
Infrastructures Tram	2 450	4 934	4 909	4 566	4 227	3 775	24 861
Agencements Aménagements	2 715	7 415	10 184	10 724	10 358	10 498	51 893
Visites préventives Bus	1 832	3 332	11 785	21 605	34 981	44 178	117 712
Visites préventives Tram	8 716	20 667	35 307	47 460	56 284	63 137	231 570
Reprise inventaire B Transport Urbain	65 413	50 743	39 033	28 778	19 120	9 904	212 991
Reprise inventaire B Vélos LD	181	49	0	0	0	0	230
Reprise inventaire B Vélo Park	15 035	12 846	10 657	8 469	6 280	4 091	57 378
Service public Stationnement parcs en ouvrages	8 097	107 005	186 336	171 778	155 702	139 911	768 829
Service public Stationnement parcs en ouvrages - Structure	3 058	2 337	822	32	0	0	6 248
Parc Dauphine	0	10 557	23 852	21 754	19 657	17 559	93 380
Signalétique	0	188	383	286	189	93	1 139
Matériel de péage	0	256	549	457	365	273	1 899
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	0	0	0	0	0	0
Remises en peinture	0	3 072	6 692	5 730	4 769	3 807	24 070
Accessibilité PMR	0	5 716	13 224	12 527	11 829	11 132	54 428
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	330	764	724	684	643	3 145
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	626	1 449	1 373	1 296	1 220	5 965
Vidéosurveillance	0	369	791	658	525	393	2 735
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Grangier	0	18 901	43 165	40 063	36 960	33 857	172 946
Signalétique	0	188	383	286	189	93	1 139
Matériel de péage	0	256	549	457	365	273	1 899
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	2 045	4 714	4 441	4 168	3 895	19 263
Remises en peinture	0	2 923	6 368	5 453	4 537	3 622	22 903
Accessibilité PMR	0	5 544	12 827	12 150	11 474	10 797	52 792
Bornes véhicules électriques	0	159	367	347	328	309	1 510
Réaménagement des locaux d'accueil	0	5 668	13 114	12 422	11 730	11 039	53 973
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	1 784	4 128	3 910	3 692	3 474	16 988
Vidéosurveillance	0	334	716	596	476	356	2 478
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Trémouille	0	0	24 036	24 025	21 734	19 443	89 239
Signalétique	0	0	522	446	317	188	1 474
Matériel de péage	0	0	406	377	308	239	1 331
Guidage à la place	0	0	2 314	2 400	2 270	2 140	9 124
Constructions	0	0	3 438	3 555	3 351	3 146	13 490
Remises en peinture	0	0	9 636	9 354	8 145	6 936	34 072
Accessibilité PMR	0	0	2 009	2 083	1 970	1 858	7 920
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	0	1 492	1 548	1 464	1 380	5 884
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	0	3 194	3 312	3 133	2 953	12 591
Vidéosurveillance	0	0	1 024	951	776	602	3 353
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Darcy-Liberté	0	16 758	37 844	34 492	31 140	27 788	148 021

Avenant n°3 - Annexe 1

Plan d'investissement	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	0	1 792	3 843	3 198	2 553	1 908	13 293
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	2 060	4 760	4 501	4 241	3 981	19 544
Remises en peinture	0	4 065	8 855	7 582	6 310	5 037	31 850
Accessibilité PMR	0	5 854	13 544	12 830	12 115	11 401	55 744
Bornes véhicules électriques	0	159	367	347	328	309	1 510
Réaménagement des locaux d'accueil	0	1 017	2 354	2 230	2 105	1 981	9 688
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	1 408	3 256	3 085	2 913	2 741	13 403
Vidéosurveillance	0	403	865	720	574	429	2 991
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Sainte-Anne	1 694	19 451	17 837	16 223	14 609	12 995	82 810
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	39	435	366	297	227	158	1 522
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	346	4 044	3 834	3 625	3 415	3 205	18 469
Remises en peinture	648	7 341	6 547	5 752	4 958	4 163	29 409
Accessibilité PMR	312	3 645	3 456	3 267	3 078	2 889	16 647
Bornes véhicules électriques	32	373	354	335	315	296	1 705
Réaménagement des locaux d'accueil	160	1 866	1 770	1 673	1 576	1 479	8 524
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	33	391	370	350	330	310	1 784
Vidéosurveillance	123	1 356	1 141	925	710	494	4 749
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Condorcet	1 372	15 767	14 472	13 178	11 883	10 590	67 263
Signalétique	52	554	425	296	167	39	1 532
Matériel de péage	39	435	366	297	227	158	1 522
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	184	2 146	2 035	1 924	1 813	1 701	9 803
Remises en peinture	262	2 923	2 522	2 121	1 720	1 320	10 868
Accessibilité PMR	130	1 514	1 436	1 357	1 279	1 200	6 916
Bornes véhicules électriques	32	373	354	335	315	296	1 705
Réaménagement des locaux d'accueil	426	4 977	4 719	4 461	4 203	3 945	22 731
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	179	2 088	1 980	1 872	1 763	1 655	9 537
Vidéosurveillance	68	757	636	516	396	276	2 649
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Malraux	677	7 815	7 250	6 684	6 119	5 553	34 098
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	39	435	366	297	227	158	1 522
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	27	307	286	264	243	221	1 348
Remises en peinture	58	647	558	469	381	292	2 404
Accessibilité PMR	212	2 470	2 342	2 214	2 086	1 958	11 282
Bornes véhicules électriques	32	373	354	335	315	296	1 705
Réaménagement des locaux d'accueil	147	1 711	1 622	1 533	1 445	1 356	7 814
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	118	1 377	1 305	1 234	1 163	1 091	6 288
Vidéosurveillance	45	496	417	338	259	181	1 735
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Tivoli	390	4 478	4 102	3 727	3 351	2 975	19 024
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	39	435	366	297	227	158	1 522
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	106	1 239	1 166	1 093	1 021	948	5 574
Remises en peinture	58	647	558	469	381	292	2 404
Accessibilité PMR	55	645	611	578	544	511	2 944
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0
Réaménagement des locaux d'accueil	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	103	1 201	1 138	1 076	1 014	952	5 484
Vidéosurveillance	28	313	263	214	164	114	1 096
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Clemenceau	905	10 453	9 699	8 946	8 192	7 438	45 634
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	39	435	366	297	227	158	1 522
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	298	3 484	3 303	3 123	2 942	2 762	15 912
Remises en peinture	47	529	457	384	311	239	1 967
Accessibilité PMR	120	1 400	1 327	1 255	1 182	1 110	6 393
Bornes véhicules électriques	32	373	354	335	315	296	1 705
Réaménagement des locaux d'accueil	147	1 711	1 622	1 533	1 445	1 356	7 814
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	120	1 400	1 327	1 255	1 182	1 110	6 393
Vidéosurveillance	102	1 122	943	765	587	409	3 927
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Parc Monge	0	488	3 256	2 654	2 057	1 711	10 166
Signalétique	0	0	0	0	0	0	0
Matériel de péage	0	377	2 144	1 939	1 734	1 528	7 722
Guidage à la place	0	0	0	0	0	0	0
Constructions	0	0	0	0	0	0	0
Remises en peinture	0	0	0	0	0	0	0
Accessibilité PMR	0	0	0	0	0	0	0
Bornes véhicules électriques	0	0	0	0	0	0	0

Avenant n°3 - Annexe 1

Plan d'investissement	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Réaménagement des locaux d'accueil	0	24	269	240	211	182	928
Aménagement de locaux destinés au stationnement des deux roues	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage	0	0	0	0	0	0	0
Vidéosurveillance	0	87	843	475	112	0	1 517
Autres (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Service public Stationnement payant sur voirie	1 092	30 009	50 586	46 109	41 600	37 096	206 492
Structure stationnement	108	1 674	1 494	956	599	408	5 239
Horodateurs	0	25 105	43 183	38 180	33 179	28 217	167 864
Signalétique	984	3 230	5 909	6 973	7 823	8 471	33 389
Service public Fourrière automobile et vélo	13 914	25 210	22 456	19 897	18 116	16 400	115 992
Véhicules de service	535	462	390	317	245	172	2 121
Site fourrière	13 189	24 476	21 939	19 570	17 871	16 228	113 274
Structure fourrière	190	272	127	9	0	0	598
Autres biens (préciser)	0	0	0	0	0	0	0

Nombre d'ETC et coûts associés	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Moyenne
Service public Transport urbain							
Conduite et roulage (ETC)	522,03	519,21	516,15	510,47	496,90	493,72	509,75
Conduite et roulage (€)	28 761 177	28 792 833	28 654 942	28 583 216	27 760 849	27 717 571	28 378 431
Lignes (ETC)	522,03	519,21	516,15	510,47	496,90	493,72	509,75
Lignes (€)	28 761 177	28 792 833	28 654 942	28 583 216	27 760 849	27 717 571	28 378 431
ETC conduite (ETC)	482,78	480,21	477,15	471,22	457,65	453,97	470,50
ETC conduite (€)	26 644 956	26 630 889	26 512 375	26 440 127	25 644 215	25 583 016	26 242 596
Standards	176,04	176,64	173,94	168,18	150,75	149,46	165,83
Articulés	186,82	188,36	188,85	188,54	192,23	190,76	189,26
Midibus	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Minibus	4,32	4,37	4,32	4,33	4,33	4,30	4,33
Navette CV	6,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,01
Tramway	109,56	110,85	110,04	110,17	110,34	109,45	110,07
Standards	9 715 686	9 786 838	9 665 022	9 436 688	8 447 130	8 422 532	9 245 649
Articulés	10 310 495	10 462 984	10 493 169	10 579 062	10 771 434	10 750 097	10 561 207
Midibus	0	0	0	0	0	0	0
Minibus	238 155	242 094	240 192	243 001	242 660	242 559	241 444
Navette CV	333 883	0	0	0	0	0	55 647
Tramway	6 046 737	6 138 974	6 113 991	6 181 377	6 182 992	6 167 829	6 138 650
ETC maintenance (ETC)	39,25	39,00	39,00	39,25	39,25	39,75	39,25
ETC maintenance (€)	2 116 221	2 161 943	2 142 567	2 143 088	2 116 634	2 134 555	2 135 835
Standards	11,08	10,92	10,82	10,71	9,97	10,15	10,61
Articulés	13,58	13,49	13,60	13,92	14,59	14,88	14,01
Midibus	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Minibus	0,15	0,15	0,15	0,16	0,16	0,17	0,16
Navette CV	0,35	0,35	0,34	0,36	0,37	0,38	0,36
PMR	1,09	1,09	1,08	1,11	1,16	1,17	1,12
Tramway	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00
Standards	619 231	655 765	634 363	606 065	553 937	558 763	604 687
Articulés	758 885	761 681	761 273	788 295	810 381	819 196	783 285
Midibus	0	0	0	0	0	0	0
Minibus	8 598	10 249	8 477	8 825	9 001	9 111	9 044
Navette CV	19 587	19 146	19 304	20 100	20 496	20 785	19 903
PMR	61 080	59 954	60 450	62 735	64 182	64 660	62 177
Tramway	648 840	655 149	658 699	657 068	658 635	662 040	656 739
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ETC lavage nettoyage (ETC)							
ETC lavage nettoyage (€)							
Autre (à détailler) (ETC)							
Autre (à détailler) (€)							
Structure (ETC)	190,93	189,29	180,41	180,11	179,12	177,70	182,93
Structure (€)	12 235 503	12 192 116	11 716 675	11 759 039	11 694 424	11 654 737	11 875 416
Fonction commerciale (ETC)	80,61	81,03	72,96	72,96	72,96	72,96	75,58
Fonction commerciale (€)	4 392 734	4 433 402	3 996 155	4 016 221	4 025 248	4 044 994	4 151 459
Personnel mis à disposition (ETC)							
Personnel mise à disposition (€)							
Gestion du point accueil : information des voyageurs/commercialisation (ETC)	11,77	12,19	12,12	12,12	12,12	12,12	12,07
Gestion du point accueil : information des voyageurs/commercialisation (€)	567 800	590 140	583 956	590 144	591 620	594 932	586 432
Contrôle Personnel mis à disposition (ETC)	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93
Contrôle Personnel mis à disposition (€)	136 079	136 079	136 079	136 079	136 079	136 079	136 079
Contrôle (ETC)	54,80	54,80	46,80	46,80	46,80	46,80	49,47
Contrôle (€)	3 113 834	3 128 636	2 695 399	2 705 518	2 711 158	2 725 149	2 846 616
Gestion des recettes (ETC)	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80
Gestion des recettes (€)	143 043	143 895	144 103	144 455	145 097	145 569	144 360
Gestion du pôle multimodal, centrale d'information et de réservation (ETC)	10,30	10,30	10,30	10,30	10,30	10,30	10,30
Gestion du pôle multimodal, centrale d'information et de réservation (€)	431 977	434 652	436 618	440 025	441 294	443 265	437 972
Autres (à détailler) (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres (à détailler) (€)	0	0	0	0	0	0	0
Fonction marketing-études (ETC)	10,18	10,11	9,68	9,68	9,68	9,68	9,84
Fonction marketing-études (€)	759 107	768 630	746 475	750 488	747 950	754 032	754 447
Personnel mis à disposition (ETC)	2,69	2,69	2,69	2,69	2,69	2,69	2,69
Personnel mise à disposition (€)	391 919	391 919	391 919	391 919	391 919	391 919	391 919
Marketing et études (ETC)	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80
Marketing et études (€)	109 204	109 233	109 926	110 859	107 017	112 697	109 823
Communication (ETC)	5,69	5,62	5,19	5,19	5,19	5,19	5,35
Communication (€)	257 984	267 478	244 629	247 709	249 013	249 416	252 705
Billettique et SAEIV (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Billettique et SAEIV (€)	0	0	0	0	0	0	0

Nombre d'ETC et coûts associés	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Moyenne
Euros - Valeur mois de janvier 2016							
Billettique (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Billettique (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>SAEIV (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Entretien des installations fixes (ETC)	15,00	15,00	15,00	15,08	15,00	15,00	15,01
<i>Entretien des installations fixes (€)</i>	848 002	849 747	855 464	866 112	852 953	864 729	856 168
Entretien des ateliers (main d'œuvre directe) (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Entretien des ateliers (main d'œuvre directe) (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Entretien des bâtiments (main d'œuvre directe) (ETC)	2,00	2,00	2,00	2,08	2,00	2,00	2,01
<i>Entretien des bâtiments (main d'œuvre directe) (€)</i>	121 296	118 454	123 837	128 718	117 041	117 427	121 129
Points d'arrêt - Mobilier Urbain - (main d'œuvre directe) (ETC)	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
<i>Points d'arrêt - Mobilier Urbain - (main d'œuvre directe) (€)</i>	360 460	361 202	359 387	363 799	360 763	371 541	362 859
Parcs-relais - (main d'œuvre directe) (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Parcs-relais - (main d'œuvre directe) (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Courants faibles (main d'œuvre directe) (ETC)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
<i>Courants faibles (à détailler) (main d'œuvre directe) (€)</i>	268 312	271 506	272 184	273 054	273 948	274 411	272 236
Voie ferrée (main d'œuvre directe) (ETC)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
<i>Voie ferrée (à détailler) (main d'œuvre directe) (€)</i>	97 934	98 586	100 056	100 541	101 201	101 350	99 945
Autres biens (à détailler) (main d'œuvre directe) (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Autres biens (à détailler) (main d'œuvre directe) (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Services généraux et divers (détailler) (ETC)	85,13	83,15	82,77	82,39	81,48	80,06	82,50
<i>Services généraux et divers (détailler) (€)</i>	6 235 660	6 140 337	6 118 581	6 126 218	6 068 273	5 990 982	6 113 342
Personnel mis à disposition (ETC)	11,69	11,69	11,69	11,69	11,69	11,69	11,69
<i>Personnel mise à disposition (€)</i>	1 557 479	1 557 479	1 557 479	1 557 479	1 557 479	1 557 479	1 557 479
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Encadrement (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise (ETC)	48,04	46,86	46,86	46,78	46,45	45,70	46,78
<i>Maîtrise (€)</i>	3 350 515	3 268 338	3 264 330	3 284 522	3 274 051	3 238 128	3 279 981
Autres personnels (à détailler) (ETC)	25,40	24,60	24,21	23,92	23,34	22,67	24,03
<i>Autres personnels (à détailler) (€)</i>	1 327 666	1 314 520	1 296 773	1 284 217	1 236 743	1 195 375	1 275 882
Direction, Administratif et financier (ETC)	9,50	8,65	8,19	7,65	7,65	7,65	8,21
<i>Direction, Administratif et financier (€)</i>	661 488	598 920	571 056	546 291	547 102	547 134	578 665
Personnel mis à disposition (ETC)	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93
<i>Personnel mise à disposition (€)</i>	281 046	281 046	281 046	281 046	281 046	281 046	281 046
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Encadrement (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise (ETC)	2,79	1,94	1,86	1,86	1,86	1,86	2,03
<i>Maîtrise (€)</i>	191 132	119 784	113 825	114 976	115 710	115 722	128 525
Autres personnels (à détailler) (ETC)	3,79	3,79	3,40	2,86	2,86	2,86	3,26
<i>Autres personnels (à détailler) (€)</i>	189 310	198 091	176 185	150 269	150 347	150 366	169 095
Ressources humaines (ETC)	8,62	7,96	7,96	8,04	7,96	7,96	8,08
<i>Ressources humaines (€)</i>	540 750	525 910	526 508	533 686	515 835	519 890	527 096
Personnel mis à disposition (ETC)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<i>Personnel mise à disposition (€)</i>	144 966	144 966	144 966	144 966	144 966	144 966	144 966
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Encadrement (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise (ETC)	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99
<i>Maîtrise (€)</i>	125 112	125 141	125 183	125 358	127 029	128 172	125 999
Autres personnels (à détailler) (ETC)	5,64	4,98	4,98	5,06	4,98	4,98	5,10
<i>Autres personnels (à détailler) (€)</i>	270 671	255 802	256 358	263 362	243 840	246 752	256 131
Informatique, Etudes et Projets (ETC)	7,14	7,63	7,63	7,63	7,63	7,63	7,55
<i>Informatique, Etudes et Projets (€)</i>	433 764	462 682	465 116	469 138	466 364	474 321	461 898
Personnel mis à disposition (ETC)	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<i>Personnel mise à disposition (€)</i>	123 549	123 549	123 549	123 549	123 549	123 549	123 549
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Encadrement (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise (ETC)	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<i>Maîtrise (€)</i>	62 234	62 246	62 372	63 577	58 608	64 899	62 323
Autres personnels (à détailler) (ETC)	5,44	5,94	5,94	5,94	5,94	5,94	5,85
<i>Autres personnels (à détailler) (€)</i>	247 981	276 886	279 195	282 011	284 207	285 873	276 026
Qualité, Sécurité, Environnement (ETC)	4,05	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,74
<i>Qualité, Sécurité, Environnement (€)</i>	277 499	248 751	248 900	249 642	249 778	250 042	254 102
Personnel mis à disposition (ETC)	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92
<i>Personnel mise à disposition (€)</i>	133 748	133 748	133 748	133 748	133 748	133 748	133 748
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Encadrement (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Maîtrise (€)</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres personnels (à détailler) (ETC)	3,14	2,75	2,75	2,75	2,75	2,75	2,82
<i>Autres personnels (à détailler) (€)</i>	143 751	115 003	115 152	115 894	116 030	116 294	120 354
Structure et encadrement Exploitation (ETC)	25,67	25,08	25,00	25,08	24,17	23,00	24,67
<i>Structure et encadrement Exploitation (€)</i>	2 059 690	2 011 171	2 003 910	2 019 230	1 968 026	1 898 547	1 993 429
Personnel mis à disposition (ETC)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
<i>Personnel mise à disposition (€)</i>	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Avenant n°3 - Annexe 1

Nombre d'ETC et coûts associés	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Moyenne
Euros - Valeur mois de janvier 2016							
Encadrement (€)	0	0	0	0	0	0	0
Maitrise (ETC)	20,42	20,08	20,00	20,08	19,50	19,00	19,85
Maitrise (€)	1 479 089	1 444 300	1 436 965	1 452 269	1 419 706	1 397 654	1 438 330
Autres personnels (à détailler) (ETC)	2,25	2,00	2,00	2,00	1,67	1,00	1,82
Autres personnels (à détailler) (€)	143 516	129 786	129 860	129 876	111 235	63 809	118 014
P.C.C. (ETC)	17,00	17,00	17,00	17,00	17,25	17,00	17,04
P.C.C. (€)	1 186 967	1 209 791	1 206 078	1 222 886	1 244 652	1 221 448	1 215 304
Personnel mis à disposition (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Personnel mise à disposition (€)	0	0	0	0	0	0	0
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Encadrement (€)	0	0	0	0	0	0	0
Maitrise (ETC)	17,00	17,00	17,00	17,00	17,25	17,00	17,04
Maitrise (€)	1 186 967	1 209 791	1 206 078	1 222 886	1 244 652	1 221 448	1 215 304
Autres personnels (à détailler) (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres personnels (à détailler) (€)	0	0	0	0	0	0	0
Structure de maintenance (ETC)	12,00	12,00	12,17	12,17	12,00	12,00	12,06
Structure de maintenance (€)	974 797	981 735	995 160	982 802	973 657	976 246	980 733
Personnel mis à disposition (ETC)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Personnel mise à disposition (€)	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Encadrement (€)	0	0	0	0	0	0	0
Maitrise (ETC)	5,00	5,00	5,17	5,00	5,00	5,00	5,03
Maitrise (€)	305 981	307 075	319 908	305 456	308 347	310 233	309 500
Autres personnels: employés ouvriers (ETC)	4,00	4,00	4,00	4,17	4,00	4,00	4,03
Autres personnels: employés ouvriers (€)	231 730	237 576	238 168	240 261	228 226	228 928	234 148
Service TPMR (ETC)	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15
Service TPMR (€)	100 706	101 377	101 853	102 544	102 859	103 353	102 115
Gestion de la centrale de réservation (ETC)	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15
Gestion de la centrale de réservation (€)	100 706	101 377	101 853	102 544	102 859	103 353	102 115
Services vélos (ETC)	5,10	8,75	8,72	9,88	9,90	9,85	8,70
Services vélos (€)	275 716	493 970	491 801	560 268	561 408	561 987	490 858
Vélos en libre-service (VLS) (ETC)	2,63	5,92	5,92	6,97	6,99	6,99	5,90
Vélos en libre-service (VLS) (€)	146 941	330 099	330 096	388 880	389 765	389 768	329 258
Exploitation (ETC)	1,13	2,54	2,54	3,00	3,00	3,00	2,54
Exploitation (€)	63 185	141 943	141 941	167 218	167 599	167 600	141 581
Entretien (ETC)	1,50	3,37	3,37	3,97	3,98	3,98	3,36
Entretien (€)	83 756	188 156	188 155	221 662	222 166	222 168	187 677
Vélos en location moyenne et longue durée (VLD) (ETC)	0,28	0,63	0,63	0,75	0,75	0,75	0,63
Vélos en location moyenne et longue durée (VLD) (€)	15 741	35 361	35 360	41 658	41 752	41 753	35 271
Accueil/location de vélos (ETC)	0,12	0,27	0,27	0,32	0,32	0,32	0,27
Accueil/location de vélos (€)	6 768	15 205	15 205	17 913	17 954	17 954	15 166
Entretien (ETC)	0,16	0,36	0,36	0,43	0,43	0,43	0,36
Entretien (€)	8 972	20 156	20 155	23 745	23 799	23 799	20 104
Vélostations (ETC)	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
Vélostations (€)	8 941	22 720	22 720	25 504	25 562	25 562	21 835
Entretien (ETC)	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
Entretien (€)	8 941	22 720	22 720	25 504	25 562	25 562	21 835
Frais généraux (ETC)	1,88	1,90	1,87	1,86	1,86	1,81	1,86
Frais généraux (€)	104 094	105 790	103 625	104 226	104 329	104 903	104 494
Total (ETC)							
ETC mis à disposition	17,19	17,22	17,18	17,18	17,18	17,13	17,18
ETP en propre	700,86	700,04	688,10	683,29	668,74	664,14	684,19
Total (€)							
ETC mis à disposition	2 189 571	2 191 268	2 189 102	2 189 703	2 189 806	2 190 381	2 189 972
ETP en propre	39 082 824	39 287 651	38 674 316	38 712 819	37 826 875	37 743 914	38 554 733
Intérimaires/Stagiaires							
Intérimaires/Stagiaires (ETC)	2,06	2,14	2,06	2,14	2,06	2,14	2,10
Conduite	0	0	0	0	0	0	0
Maintenance	0	0	0	0	0	0	0
Commercial	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32
Marketing et études	0,86	0,86	0,86	0,86	0,86	0,86	0,86
Billettique et SAEIV	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Entretien des installations fixes	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80
Services généraux et divers	0,08	0,16	0,08	0,16	0,08	0,16	0,12
Intérimaires/Stagiaires (€)	51 500	70 727	51 500	53 500	51 500	53 500	55 371
Conduite	0	0	0	0	0	0	0
Maintenance	0	0	0	0	0	0	0
Commercial	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000

Nombre d'ETC et coûts associés	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Moyenne
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Marketing et études	21 500	38 727	21 500	21 500	21 500	21 500	24 371
Billettique et SAEIV	0	0	0	0	0	0	0
Entretien des installations fixes	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000
Services généraux et divers	2 000	4 000	2 000	4 000	2 000	4 000	3 000
Total masse salariale Transport urbain (ETC)							
ETC mis à disposition	19,25	19,36	19,24	19,32	19,24	19,27	19,28
ETP en propre	700,86	700,04	688,10	683,29	668,74	664,14	684,19
Total masses salariale Transport urbain (€)							
ETC mis à disposition	2 241 071	2 261 995	2 240 602	2 243 203	2 241 306	2 243 881	2 245 343
ETP en propre	39 082 824	39 287 651	38 674 316	38 712 819	37 826 875	37 743 914	38 554 733
Service public Stationnement parcs en ouvrages							
Personnel mis à disposition (ETC)	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00
Personnel mise à disposition (€)	518 390	518 390	518 390	518 390	518 390	518 390	518 390
Encadrement (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Encadrement (€)	0	0	0	0	0	0	0
Agents d'exploitation (ETC)	9,50	9,63	11,00	11,00	11,00	11,00	10,52
Agents d'exploitation (€)	518 885	509 864	566 773	566 773	566 773	566 773	549 307
Agents administratifs (ETC)	0,67	0,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17
Agents administratifs (€)	31 062	15 535	0	0	0	0	7 766
Autres personnels (à détailler) (ETC)	3,75	3,92	3,84	3,81	3,81	3,45	3,76
Autres personnels (à détailler) (€)	227 512	234 373	230 124	230 402	230 191	231 775	230 730
Total (ETC)							
ETC mis à disposition	16,75	16,92	16,84	16,81	16,81	16,45	16,76
ETP en propre	10,17	9,96	11,00	11,00	11,00	11,00	10,69
Total (€)							
ETC mis à disposition	745 902	752 764	748 515	748 793	748 582	750 165	749 120
ETP en propre	549 947	525 399	566 773	566 773	566 773	566 773	557 073
Intérimaires/Stagiaires							
Intérimaires/Stagiaires (ETC)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Ensemble	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Intérimaires/Stagiaires (€)	51 006	51 728	59 763	59 763	59 763	59 763	56 964
Ensemble	51 006	51 728	59 763	59 763	59 763	59 763	56 964
Total masse salariale Stationnement parcs en ouvrages (ETC)							
ETC mis à disposition	18,75	18,92	18,84	18,81	18,81	18,45	18,76
ETP en propre	10,17	9,96	11,00	11,00	11,00	11,00	10,69
Total masses salariale Stationnement parcs en ouvrages (€)							
ETC mis à disposition	796 908	804 492	808 278	808 556	808 345	809 929	806 084
ETP en propre	549 947	525 399	566 773	566 773	566 773	566 773	557 073
Service public Stationnement payant sur voirie							
Agents d'exploitation (ETC)	3,82	24,00	24,50	24,50	24,50	24,50	20,97
Agents d'exploitation (€)	185 520	908 497	893 495	820 138	820 138	820 138	741 321
Autres personnels (à détailler) (ETC)	0,66	0,67	0,66	0,65	0,65	0,65	0,66
Autres personnels (à détailler) (€)	42 901	44 864	50 336	50 333	50 139	50 662	48 206
Total (ETC)							
ETC mis à disposition	0,66	0,67	0,66	0,65	0,65	0,65	0,66
ETP en propre	3,82	24,00	24,50	24,50	24,50	24,50	20,97
Total (€)							
ETC mis à disposition	42 901	44 864	50 336	50 333	50 139	50 662	48 206
ETP en propre	185 520	908 497	893 495	820 138	820 138	820 138	741 321
Intérimaires/Stagiaires							
Intérimaires/Stagiaires (ETC)							
Ensemble							
Intérimaires/Stagiaires (€)							
Ensemble							
Total masse salariale Stationnement payant sur voirie (ETC)							
ETC mis à disposition	0,66	0,67	0,66	0,65	0,65	0,65	0,66
ETP en propre	3,82	24,00	24,50	24,50	24,50	24,50	20,97
Total masses salariale Stationnement payant sur voirie (€)							
ETC mis à disposition	42 901	44 864	50 336	50 333	50 139	50 662	48 206
ETP en propre	185 520	908 497	893 495	820 138	820 138	820 138	741 321

Nombre d'ETC et coûts associés	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Moyenne
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016</i>							
Service public Fourrière automobile et vélo							
Agents d'exploitation (ETC)	0,17	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,45
Agents d'exploitation (€)	6 667	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	17 778
Autres personnels (à détailler) (ETC)	0,08	0,08	0,08	0,08	0,07	0,06	0,07
Autres personnels (à détailler) (€)	4 588	4 541	4 513	4 518	4 496	4 532	4 531
Total (ETC)							
ETC mis à disposition	0,08	0,08	0,08	0,08	0,07	0,06	0,07
ETP en propre	0,17	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,45
Total (€)							
ETC mis à disposition	4 588	4 541	4 513	4 518	4 496	4 532	4 531
ETP en propre	6 667	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	17 778
Intérimaires/Stagiaires							
Intérimaires/Stagiaires (ETC)							
Ensemble							
Intérimaires/Stagiaires (€)							
Ensemble							
Total masse salariale Fourrière automobile et vélo (ETC)							
ETC mis à disposition	0,08	0,08	0,08	0,08	0,07	0,06	0,07
ETP en propre	0,17	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,45
Total masses salariale Fourrière automobile et vélo (€)							
ETC mis à disposition	4 588	4 541	4 513	4 518	4 496	4 532	4 531
ETP en propre	6 667	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	17 778
Total masse salariale Déléгатaire (ETC)							
ETC mis à disposition	38,74	39,02	38,82	38,86	38,78	38,43	38,77
ETP en propre	715,02	734,50	724,10	719,29	704,74	700,14	716,30
Total masse salariale Déléгатaire (€)							
ETC mis à disposition	3 085 468	3 115 891	3 103 729	3 106 609	3 104 285	3 109 003	3 104 164
ETP en propre	39 824 959	40 741 547	40 154 584	40 119 731	39 233 787	39 150 826	39 870 906

Avenant n°3 - Annexe 1

Compte d'exploitation prévisionnel Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

RECETTES

Forfait de charges (FCt)	67 136 187	68 231 446	68 185 205	68 670 325	67 942 558	67 878 972	408 044 693
Charges remboursées au réel	215 000	165 000	230 000	230 000	230 000	165 000	1 235 000
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	67 351 187	68 396 446	68 415 205	68 900 325	68 172 558	68 043 972	409 279 693

Recettes publicitaires part délégataire	0	0	0	0	0	0	0
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	0	0	0	0	0	0	0

Recettes commerciales	18 940 187	19 563 130	19 900 732	20 172 682	20 326 529	20 500 480	119 403 741
Recettes publicitaires part Grand Dijon	140 000	140 000	140 000	140 000	140 000	140 000	840 000
Pénalités transactionnelles	473 561	555 887	451 655	454 959	469 875	484 792	2 890 730
Produits financiers	56 250	56 250	56 250	56 250	56 250	56 250	337 500
RECETTES reversées à l'AD (Ort)	19 609 999	20 315 268	20 548 638	20 823 891	20 992 654	21 181 522	123 471 970

TOTAL RECETTES	86 961 186	88 711 714	88 963 843	89 724 216	89 165 211	89 225 494	532 751 664
-----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

CHARGES

REPORT RECETTES reversées à l'AD (Ort)	19 609 999	20 315 268	20 548 638	20 823 891	20 992 654	21 181 522	123 471 970
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Exploitation BUS	26 848 205	27 013 566	26 770 210	26 915 022	25 654 133	25 605 829	158 806 965
Conduite	20 598 219	20 491 915	20 398 384	20 258 751	19 461 224	19 415 188	120 623 680
Carburants / Energie électrique	2 392 330	2 374 809	2 367 296	2 257 223	2 162 603	2 168 923	13 723 184
Personnel maintenance	1 406 301	1 446 841	1 423 417	1 423 285	1 393 816	1 407 855	8 501 515
Maintenance (Pièces détachées, travaux extérieurs...)	946 784	971 855	849 723	1 273 807	950 071	920 676	5 912 917
Pneumatiques	255 244	254 606	256 205	252 315	242 772	243 375	1 504 518
Lubrifiants et autres fluides	65 925	65 753	67 369	70 196	65 267	67 738	402 247
Personnel Lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
Lavage/nettoyage (achats, sous-traitance...)	668 105	892 491	892 521	880 470	879 406	883 100	5 096 094
Assurances	473 029	473 029	473 029	457 770	457 770	457 770	2 792 397
Autres	42 266	42 266	42 266	41 204	41 204	41 204	250 413

Exploitation TRAMWAY	7 487 463	7 597 586	7 422 264	7 356 105	7 368 129	7 344 247	44 575 795
Conduite	6 046 737	6 138 974	6 113 991	6 181 377	6 182 992	6 167 829	36 831 899
Carburants / Energie électrique	0	0	0	0	0	0	0
Personnel maintenance	648 840	655 149	658 699	657 068	658 635	662 040	3 940 432
Maintenance (Pièces détachées, travaux extérieurs...)	629 886	641 464	487 574	355 661	364 503	352 378	2 831 464
Pneumatiques	0	0	0	0	0	0	0
Lubrifiants et autres fluides	0	0	0	0	0	0	0
Personnel Lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
Lavage/nettoyage (achats, sous-traitance...)	162 000	162 000	162 000	162 000	162 000	162 000	972 000
Assurances	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0

Sous-traitance de lignes	3 969 707	3 942 436	4 019 631	4 184 677	5 049 819	5 103 909	26 270 178
---------------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Exploitation TPMR	1 202 737	1 125 095	1 209 322	1 215 974	1 217 456	1 222 355	7 192 939
Personnel	61 080	59 954	60 450	62 735	64 182	64 660	373 061
Autres charges	191 608	115 091	198 822	203 189	203 224	207 646	1 119 578
Sous-traitance	950 050	950 050	950 050	950 050	950 050	950 050	5 700 300

Exploitation Vélos et Vélostations	566 853	980 924	956 851	1 002 216	943 309	944 147	5 394 300
Personnel	171 622	388 180	388 176	456 042	457 079	457 084	2 318 183
Autres Charges	395 231	592 744	568 675	546 174	486 229	487 063	3 076 117

Exploitation autostop organisé	14 760	20 881	20 881	20 881	20 881	20 881	119 165
Personnel	0	0	0	0	0	0	0
Autres Charges	14 760	20 881	20 881	20 881	20 881	20 881	119 165

TOTAL CHARGES VARIABLES D'EXPLOITATION	40 089 725	40 680 488	40 399 159	40 694 875	40 253 728	40 241 368	242 359 342
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Fonction commerciale							
Charges de personnel	4 400 734	4 441 402	4 009 155	4 029 221	4 038 248	4 060 794	24 979 553
Autres charges	285 800	285 800	285 800	285 800	285 800	285 800	1 714 800

Fonction marketing-études							
Frais de personnel	780 607	807 358	767 975	771 988	769 450	775 532	4 672 909
Autres charges	598 680	536 206	524 097	524 097	524 097	524 097	3 231 273

Avenant n°3 - Annexe 1

Compte d'exploitation prévisionnel Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Billettique et SAEIV							
Frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Autres charges	1 387 150	1 300 145	1 386 627	1 405 955	1 391 932	1 392 852	8 264 660
Entretien des installations fixes							
Frais de personnel	868 002	869 747	875 464	886 112	872 953	884 729	5 257 007
Autres charges	2 235 066	1 980 548	2 120 966	2 048 620	2 293 220	2 304 114	12 982 534
Services généraux et divers							
Frais de personnel	6 341 754	6 250 127	6 224 206	6 234 444	6 174 602	6 099 886	37 325 019
Missions d'AMO	0	76 516	79 045	19 445	19 445	19 445	213 895
Intéressement et provisions	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais	6 536 315	6 668 916	6 694 079	6 838 120	6 592 141	6 594 083	39 923 653
Charges remboursées au réel	215 000	165 000	230 000	230 000	230 000	165 000	1 235 000
Dotations aux amortissements	1 391 650	2 034 843	2 518 158	2 634 204	2 460 414	2 441 904	13 481 173
Frais financiers	199 583	246 374	248 716	232 110	223 151	214 958	1 364 892
Marge et aléas	2 021 122	2 052 976	2 051 759	2 065 336	2 043 379	2 039 413	12 273 984
TOTAL CHARGES FIXES	27 261 462	27 715 959	28 016 046	28 205 451	27 918 830	27 802 604	166 920 352
TOTAL CHARGES	67 351 187	68 396 446	68 415 205	68 900 325	68 172 558	68 043 972	409 279 693
dont Forfait de charges	67 136 187	68 231 446	68 185 205	68 670 325	67 942 558	67 878 972	408 044 693
dont Charges remboursées au réel	215 000	165 000	230 000	230 000	230 000	165 000	1 235 000

Avenant n°3 - Annexe 1

Unités d'oeuvre	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Service public Transport urbain							
Réseau de transport en commun							
Services réalisés par le délégataire							
Autobus Standards							
Nombre de kilomètres en ligne	3 171 113	3 148 392	3 134 861	3 025 298	2 702 947	2 706 897	2 981 585
Nombre de kilomètres haut le pied	357 857	350 777	351 392	337 480	301 294	301 156	333 326
Nombre de kilomètres techniques	10 587	10 498	10 459	10 088	9 013	9 024	9 945
TOTAL kilomètres	3 539 557	3 509 667	3 496 712	3 372 866	3 013 254	3 017 078	3 324 855
Véhicules en ligne	53	53	53	53	53	53	53
Véhicules en réserve	12	12	12	9	9	9	11
TOTAL véhicules							
Autobus Articulés							
Nombre de kilomètres en ligne	2 965 024	2 970 896	3 013 598	3 005 716	3 019 897	3 030 246	3 000 896
Nombre de kilomètres haut le pied	361 784	355 009	358 443	358 814	360 909	362 116	359 512
Nombre de kilomètres techniques	9 980	9 978	10 116	10 094	10 142	10 177	10 081
TOTAL kilomètres	3 336 789	3 335 883	3 382 157	3 374 624	3 390 948	3 402 539	3 370 490
Véhicules en ligne	72	72	72	72	72	72	72
Véhicules en réserve	8	8	8	6	6	6	7
TOTAL véhicules							
Midibus							
Nombre de kilomètres en ligne	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de kilomètres haut le pied	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL kilomètres							
Véhicules en ligne	0	0	0	0	0	0	0
Véhicules en réserve	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL véhicules							
Minibus (hors PMR)							
Nombre de kilomètres en ligne	61 050	60 820	60 820	61 007	60 821	61 107	60 937
Nombre de kilomètres haut le pied	199	199	200	200	199	200	199
Nombre de kilomètres techniques	184	183	183	184	183	184	183
TOTAL kilomètres	61 432	61 201	61 203	61 390	61 204	61 491	61 320
Véhicules en ligne	0	0	0	0	0	0	0
Véhicules en réserve	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL véhicules							
Navettes Centre-Ville							
Nombre de kilomètres en ligne	89 799	0	0	0	0	0	14 967
Nombre de kilomètres haut le pied	3 416	0	0	0	0	0	569
Nombre de kilomètres techniques	280	0	0	0	0	0	47
TOTAL kilomètres	93 495	0	0	0	0	0	15 583
Véhicules en ligne	0	0	0	0	0	0	0
Véhicules en réserve	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Véhicules							
TOTAL Bus							
Nombre de kilomètres en ligne	6 286 986	6 180 109	6 209 279	6 092 020	5 783 666	5 798 251	6 058 385
Nombre de kilomètres haut le pied	723 256	705 984	710 035	696 494	662 402	663 472	693 607
Nombre de kilomètres techniques	21 031	20 658	20 758	20 366	19 338	19 385	20 256
TOTAL kilomètres	7 031 273	6 906 751	6 940 072	6 808 880	6 465 406	6 481 108	6 772 248
Véhicules en ligne	125	125	125	125	125	125	125
Véhicules en réserve	20	20	20	15	15	15	18
TOTAL véhicules	145	145	145	140	140	140	143
dont services occasionnels bus							
Nombre de kilomètres en ligne occasionnels							
Nombre de kilomètres haut le pied occasionnels							
Nombre de kilomètres techniques occasionnels							
TOTAL kilomètres occasionnels							

Avenant n°3 - Annexe 1

Unités d'oeuvre	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Service public Transport urbain							
Tramway							
Nombre de kilomètres en ligne	2 000 497	1 986 125	1 992 958	1 997 796	1 995 058	1 999 705	1 995 356
Nombre de kilomètres haut le pied	103 009	101 419	101 639	102 100	102 166	102 456	102 131
Nombre de kilomètres techniques	4 207	4 175	4 189	4 200	4 194	4 204	4 195
TOTAL kilomètres	2 107 713	2 091 719	2 098 786	2 104 095	2 101 419	2 106 365	2 101 683
Rames en ligne	29	29	29	29	29	29	29
Rames en réserve	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL rames							
Transport PMR							
Nombre de kilomètres en ligne							
Nombre de kilomètres haut le pied							
Nombre de kilomètres techniques							
TOTAL kilomètres							
Véhicules en ligne							
Véhicules en réserve							
TOTAL véhicules							
TOTAL DÉLÉGATAIRE							
Nombre de kilomètres en ligne	8 287 483	8 166 234	8 202 237	8 089 816	7 778 724	7 797 955	8 053 741
Nombre de kilomètres haut le pied	826 265	807 403	811 674	798 594	764 568	765 927	795 739
Nombre de kilomètres techniques	25 238	24 833	24 947	24 565	23 533	23 589	24 451
TOTAL kilomètres	9 138 986	8 998 470	9 038 858	8 912 975	8 566 825	8 587 472	8 873 931
Véhicules en ligne	154	154	154	154	154	154	154
Véhicules en réserve	24	24	24	19	19	19	22
TOTAL véhicules	178	178	178	173	173	173	176
Services sous-traités par le délégataire							
Bus							
Nombre de kilomètres en ligne	995 724	986 141	996 461	1 124 029	1 413 852	1 422 424	1 156 439
Nombre de kilomètres haut le pied	399 304	384 335	397 362	412 575	437 326	439 205	411 684
Nombre de kilomètres techniques							
TOTAL kilomètres	1 395 028	1 370 476	1 393 823	1 536 604	1 851 178	1 861 629	1 568 123
Véhicules en ligne	33	33	33	33	33	33	33
Véhicules en réserve	6	6	6	6	6	6	6
TOTAL véhicules	39	39	39	39	39	39	39
Navettes Centre-Ville							
Nombre de kilomètres en ligne	45 166	135 497	135 497	135 944	135 497	136 391	120 666
Nombre de kilomètres haut le pied	1 151	3 454	3 454	3 466	3 454	3 477	3 076
Nombre de kilomètres techniques	139	417	417	418	417	420	371
TOTAL kilomètres	46 456	139 368	139 368	139 828	139 368	140 288	124 113
Véhicules en ligne	5	5	5	5	5	5	5
Véhicules en réserve	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Véhicules	5	5	5	5	5	5	5
Transport PMR							
Nombre de kilomètres en ligne	536 417	536 417	536 417	536 417	536 417	536 417	536 417
Nombre de kilomètres haut le pied							
Nombre de kilomètres techniques							
TOTAL kilomètres	536 417	536 417	536 417	536 417	536 417	536 417	536 417
Véhicules en ligne	9	9	9	9	9	9	9
Véhicules en réserve	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL véhicules	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL SOUS-TRAITANCE							
Nombre de kilomètres en ligne	1 577 308	1 658 055	1 668 375	1 796 390	2 085 766	2 095 232	1 813 521
Nombre de kilomètres haut le pied	400 455	387 789	400 816	416 041	440 780	442 682	414 760
Nombre de kilomètres techniques	139	417	417	418	417	420	371
TOTAL kilomètres	1 977 901	2 046 261	2 069 609	2 212 849	2 526 963	2 538 334	742 884
Véhicules en ligne	47	47	47	47	47	47	47
Véhicules en réserve	7	7	7	7	7	7	7
TOTAL véhicules	54	54	54	54	54	54	27
ENSEMBLE DU RESEAU							
Nombre de kilomètres en ligne	9 864 790	9 824 289	9 870 612	9 886 206	9 864 490	9 893 188	9 867 263
Nombre de kilomètres haut le pied	1 226 720	1 195 192	1 212 491	1 214 634	1 205 348	1 208 610	1 210 499
Nombre de kilomètres techniques	25 377	25 250	25 364	24 984	23 950	24 009	24 822
TOTAL kilomètres	11 116 887	11 044 732	11 108 467	11 125 824	11 093 788	11 125 806	3 700 861
Véhicules en ligne	201	201	201	201	201	201	201
Véhicules en réserve	31	31	31	26	26	26	29
TOTAL Véhicules	232	232	232	227	227	227	115
Décomposition des heures payées par conducteur							
Délégataire							
Nombre d'heures de conduite en ligne bus (commercial et battement)	438 711	427 932	429 863	423 348	406 036	407 077	422 161
- dont en service régulier	414 751	404 462	406 393	401 162	386 689	388 365	400 304
- service de nuit	4 936	4 820	4 820	4 787	4 678	4 681	4 787
- dont dimanches et JF	23 961	23 470	23 470	22 186	19 347	18 712	21 858
Nombre d'heures de conduite en haut le pied	21 074	20 433	20 561	20 223	19 379	19 409	20 180
Nombre d'heures de conduite tramway (commercial et battement)	126 510	125 185	125 604	125 909	125 725	126 018	125 825
- dont en service régulier	112 940	111 971	112 202	112 618	112 400	113 103	112 539
- service de nuit	5 847	5 671	5 673	5 688	5 672	5 676	5 705
- dont dimanches et JF	13 570	13 214	13 402	13 291	13 325	12 915	13 286
Nombre d'heures productives / conducteur / an	1 467	1 468	1 449	1 460	1 456	1 473	1 462
Nombre d'heures annexes / conducteur / an							
Nombre d'heures improductives/conducteur/an	43	48	43	51	49	51	48

Avenant n°3 - Annexe 1

Unités d'oeuvre	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Service public Transport urbain							
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC							
Vitesse commerciale							
Nombre total d'heures de conduite en ligne (hors battement et régulation)	466 033	456 977	459 052	454 315	440 821	441 986	453 197
Vitesse commerciale moyenne	17,78	17,87	17,87	17,81	17,65	17,64	17,77
Autres unités d'oeuvre réseau de transport urbain							
Véhicules de service							
Nb de Véhicules	53	53	53	53	53	53	53
Nb de Km	48 600	49 200	49 800	43 944	31 272	31 260	42 346
Services vélos							
Système de vélos en libre-service (VLS)							
Nombre de stations type 1	40	40	40	40	40	40	40
Nombre de stations type 2							
Nombre de vélos	462	462	462	460	460	460	461
- en service	420	420	420	420	420	420	420
- en réserve	42	42	42	40	40	40	41
Nombre de véhicules de service	3	3	3	3	3	3	3
Location de vélos moyenne/longue durée (VLD)							
Nombre de vélos	680	560	547	569	592	615	594
- en service	506	526	547	569	592	615	559
- en réserve	174	34	0	0	0	0	35
Vélostations							
Nombre de vélostations type 1	10	10	10	10	10	10	10
Nombre de vélostations type 2							
Nombre d'emplacements de stationnement offerts	432	432	432	432	432	432	432

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges fixes Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

FONCTION COMMERCIALE

Gestion de l'agence commerciale : information des voyageurs/commercialisation							
Salaires	382 706	396 493	394 004	398 492	399 426	401 689	2 372 810
Charges sociales et fiscales	181 629	190 084	186 757	188 717	189 169	190 219	1 126 575
Autres frais de personnel	3 465	3 564	3 195	2 935	3 024	3 024	19 206
Contrôle							
Personnel mis à disposition	136 079	136 079	136 079	136 079	136 079	136 079	816 474
Salaires	2 105 576	2 115 976	1 824 765	1 829 922	1 833 343	1 840 108	11 549 690
Charges sociales et fiscales	998 159	1 002 238	862 621	867 095	869 883	876 019	5 476 014
Autres frais de personnel	10 100	10 422	8 013	8 501	7 932	9 022	53 990
Intérim	0	0	5 000	5 000	5 000	7 800	22 800
Gestion des recettes							
Salaires	97 276	97 858	98 005	98 250	98 690	99 015	589 094
Charges sociales et fiscales	45 767	46 037	46 098	46 205	46 406	46 555	277 068
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Intérim	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	30 000
Gestion du pôle multimodal, centrale d'information et de réservations							
Salaires	293 492	295 633	296 881	299 215	300 093	301 441	1 786 755
Charges sociales et fiscales	138 163	139 009	139 624	140 697	141 088	141 710	840 292
Autres frais de personnel	322	9	113	113	113	113	784
Intérim	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000	18 000
Autres:							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Sous total - Personnel	4 400 734	4 441 402	4 009 155	4 029 221	4 038 248	4 060 794	24 979 553
Loyer agence commerciale	51 500	51 500	51 500	51 500	51 500	51 500	309 000
Frais de gestion	10 500	10 500	10 500	10 500	10 500	10 500	63 000
Prestations externes: Commissions dépositaires	132 000	132 000	132 000	132 000	132 000	132 000	792 000
Information réservation	91 800	91 800	91 800	91 800	91 800	91 800	550 800
Autres charges (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total - Autres charges	285 800	285 800	285 800	285 800	285 800	285 800	1 714 800
TOTAL FONCTION COMMERCIALE	4 686 534	4 727 202	4 294 955	4 315 021	4 324 048	4 346 594	26 694 353

FONCTION MARKETING-ETUDES

Marketing et études							
Personnel mis à disposition	265 893	265 893	265 893	265 893	265 893	265 893	1 595 360
Salaires	74 243	74 265	74 739	75 376	71 156	76 629	446 409
Charges sociales et fiscales	34 961	34 968	35 187	35 483	35 861	36 068	212 528
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Intérim	21 500	38 727	21 500	21 500	21 500	21 500	146 227
Communication							
Personnel mis à disposition	126 026	126 026	126 026	126 026	126 026	126 026	756 157
Salaires	175 481	181 929	166 401	168 504	169 398	169 677	1 031 389
Charges sociales et fiscales	82 503	85 549	78 229	79 206	79 615	79 739	484 840
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Sous total - Personnel	780 607	807 358	767 975	771 988	769 450	775 532	4 672 909
Conception, édition, diffusion	0	12 110	0	0	0	0	12 110
Campagnes d'information et de promotion	298 080	220 580	220 580	220 580	220 580	220 580	1 400 980
Communication externe partenariat	181 500	184 417	184 417	184 417	184 417	184 417	1 103 583
Communication interne	32 500	32 500	32 500	32 500	32 500	32 500	195 000
Information clientèle	59 500	59 500	59 500	59 500	59 500	59 500	357 000
Autres (détailler) Sacem, Cadeaux clients	27 100	27 100	27 100	27 100	27 100	27 100	162 600
Sous total - Autres charges	598 680	536 206	524 097	524 097	524 097	524 097	3 231 273
TOTAL FONCTION MARKETING / ETUDES	1 379 287	1 343 564	1 292 072	1 296 084	1 293 546	1 299 629	7 904 182

BILLETTEQUE ET SAEIV

Billettique							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Sous total - Personnel	0	0	0	0	0	0	0

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges fixes Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes</i>							
Consommables billettique	395 426	161 191	161 191	176 191	161 191	161 191	1 216 381
Système billettique	27 620	174 201	259 782	263 235	263 312	263 312	1 251 461
Maintenance matériel embarqué	333 040	333 040	333 040	333 040	333 040	333 040	1 998 240
Consommables SAE - SAI	0	0	0	0	0	0	0
Maintenance système SAE (Habillage, graphycage, ordonnancem	61 473	62 123	63 023	63 898	64 798	65 718	381 033
Sous-traitance SAE - SAI	569 591	569 591	569 591	569 591	569 591	569 591	3 417 545
Autres charges (à détailler)	0	0	0	0	0	0	0
Sous total - Autres charges	1 387 150	1 300 145	1 386 627	1 405 955	1 391 932	1 392 852	8 264 660
TOTAL BILLETIQUE - SAEIV	1 387 150	1 300 145	1 386 627	1 405 955	1 391 932	1 392 852	8 264 660
ENTRETIEN DES INSTALLATIONS FIXES							
Equipement du dépôt	729 742	669 542	770 882	755 082	794 382	711 882	4 431 514
Personnel							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres achats	132 352	113 652	115 852	115 852	137 152	116 352	731 214
Sous-traitance	597 390	555 890	655 030	639 230	657 230	595 530	3 700 300
Bâtiments	209 926	213 184	219 467	225 948	220 971	214 657	1 304 152
Personnel							
<i>Salaires</i>	82 464	78 810	84 195	83 667	79 590	79 854	488 580
<i>Charges sociales et fiscales</i>	38 832	39 643	39 642	45 051	37 451	37 573	238 192
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres achats	0	0	0	0	0	0	0
Sous-traitance	88 630	94 730	95 630	97 230	103 930	97 230	577 380
Voies du tramway	1 121 428	921 662	958 310	900 649	1 099 908	1 200 152	6 202 108
Personnel							
<i>Salaires</i>	66 605	67 050	68 052	68 386	68 837	68 941	407 870
<i>Charges sociales et fiscales</i>	31 329	31 536	32 004	32 155	32 364	32 409	191 798
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres achats	0	0	0	0	0	0	0
Rénovation de courbes	0	0	0	0	0	0	0
Nettoyage de la voie	0	0	0	0	0	0	0
Entretien nettoyage stations	294 000	294 000	294 000	294 000	294 000	294 000	1 764 000
Autres interventions	729 494	529 076	564 254	506 108	704 707	804 802	3 838 440
Points d'arrêt - Mobilier urbain	764 660	765 402	763 587	767 999	764 963	775 741	4 602 353
Personnel							
<i>Salaires</i>	244 496	245 008	242 917	246 796	242 421	252 069	1 473 707
<i>Charges sociales et fiscales</i>	115 396	115 626	115 902	116 435	117 775	118 904	700 037
<i>Autres frais de personnel</i>	568	568	568	568	568	568	3 409
<i>Intérim</i>	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	120 000
Autres achats	47 000	47 000	47 000	47 000	47 000	47 000	282 000
Sous-traitance	337 200	337 200	337 200	337 200	337 200	337 200	2 023 200
Parcs-relais	9 000	9 000	12 000	12 000	12 000	12 000	66 000
Personnel							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres achats	0	0	0	0	0	0	0
Sous-traitance	9 000	9 000	12 000	12 000	12 000	12 000	66 000
Courants faibles	268 312	271 506	272 184	273 054	273 948	274 411	1 633 414
Personnel							
<i>Salaires</i>	182 449	184 624	185 094	185 696	186 311	186 631	1 110 805
<i>Charges sociales et fiscales</i>	85 863	86 882	87 090	87 358	87 637	87 779	522 609
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres achats	0	0	0	0	0	0	0
Sous-traitance	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ENTRETIEN DES INSTALLATIONS FIXES	3 103 068	2 850 295	2 996 430	2 934 732	3 166 173	3 188 843	18 239 541

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges fixes Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

SERVICES GENERAUX ET DIVERS

Direction, Administratif et financier							
Personnel mis à disposition	281 046	281 046	281 046	281 046	281 046	281 046	1 686 273
Encadrement							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
<i>Salaires</i>	126 241	81 436	77 390	78 175	78 676	78 687	520 605
<i>Charges sociales et fiscales</i>	64 891	38 348	36 436	36 801	37 033	37 035	250 544
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres personnels (à détailler)							
<i>Salaires</i>	127 917	134 711	115 970	102 201	102 258	102 275	685 331
<i>Charges sociales et fiscales</i>	61 393	63 380	60 215	48 069	48 089	48 091	329 237
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Intérim</i>	0	2 000	0	2 000	0	2 000	6 000

Ressources humaines							
Personnel mis à disposition	144 966	144 966	144 966	144 966	144 966	144 966	869 799
Encadrement							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
<i>Salaires</i>	85 054	85 076	85 108	85 232	86 369	87 148	513 986
<i>Charges sociales et fiscales</i>	40 058	40 065	40 075	40 126	40 659	41 024	242 009
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres personnels (à détailler)							
<i>Salaires</i>	184 090	173 962	174 349	176 811	165 871	167 854	1 042 937
<i>Charges sociales et fiscales</i>	86 581	81 840	82 009	86 551	77 969	78 898	493 848
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0

Informatique, Etudes et Projets							
Personnel mis à disposition	123 549	123 549	123 549	123 549	123 549	123 549	741 296
Encadrement							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
<i>Salaires</i>	42 299	42 309	42 395	43 216	38 206	44 115	252 540
<i>Charges sociales et fiscales</i>	19 935	19 938	19 976	20 362	20 402	20 784	121 396
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres personnels (à détailler)							
<i>Salaires</i>	168 675	188 336	189 914	191 839	193 340	194 478	1 126 582
<i>Charges sociales et fiscales</i>	79 306	88 551	89 281	90 172	90 867	91 395	529 572
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0

Qualité, Sécurité, Environnement							
Personnel mis à disposition	133 748	133 748	133 748	133 748	133 748	133 748	802 488
Encadrement							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autres personnels (à détailler)							
<i>Salaires</i>	97 777	78 242	78 349	78 859	78 956	79 138	491 321
<i>Charges sociales et fiscales</i>	45 974	36 761	36 804	37 035	37 074	37 156	230 804
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0

Structure et encadrement Exploitation							
Personnel mis à disposition	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	2 622 509
Encadrement							
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
<i>Salaires</i>	993 135	978 500	970 346	977 394	956 097	941 527	5 816 998
<i>Charges sociales et fiscales</i>	482 100	462 587	463 778	471 426	460 636	453 440	2 793 967
<i>Autres frais de personnel</i>	3 855	3 213	2 841	3 450	2 974	2 687	19 018

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges fixes Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes</i>							
Autres personnels (à détailler)							
Salaires	97 563	88 230	88 284	88 300	71 183	43 386	476 945
Charges sociales et fiscales	45 953	41 556	41 576	41 577	40 052	20 423	231 137
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Intérim	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	12 000
P.C.C.							
Personnel mis à disposition	0	0	0	0	0	0	0
Encadrement							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
Salaires	802 497	820 170	814 551	828 870	839 354	825 932	4 931 374
Charges sociales et fiscales	381 280	387 466	389 112	391 602	402 526	392 839	2 344 826
Autres frais de personnel	3 189	2 154	2 415	2 415	2 772	2 678	15 623
Autres personnels (à détailler)							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Structure de maintenance							
Personnel mis à disposition	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	437 085	2 622 509
Encadrement							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
Salaires	208 020	208 770	217 501	207 691	209 662	210 949	1 262 594
Charges sociales et fiscales	97 961	94 170	98 234	93 586	94 484	95 066	573 500
Autres frais de personnel	0	4 136	4 173	4 178	4 201	4 219	20 907
Autres personnels (à détailler)							
Salaires	141 268	146 661	147 071	145 324	140 338	140 819	861 481
Charges sociales et fiscales	68 562	66 673	66 844	70 683	63 633	63 840	400 235
Autres frais de personnel	21 900	24 241	24 254	24 254	24 255	24 269	143 173
Service PMR							
Encadrement							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
Salaires	4 254	4 256	4 265	4 355	4 357	4 358	25 846
Charges sociales et fiscales	2 004	2 004	2 008	2 051	2 051	2 051	12 169
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Autres personnels (à détailler)							
Salaires	64 164	64 699	64 991	65 375	65 591	65 928	390 748
Charges sociales et fiscales	30 203	30 415	30 560	30 735	30 831	30 987	183 732
Autres frais de personnel	81	2	28	28	28	28	197
Service Vélos							
Quote-part personnel de structure	19 815	19 815	19 815	19 815	19 815	19 815	118 887
Encadrement							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise							
Quote-part personnel de structure	84 279	85 976	83 810	84 411	84 514	85 089	508 080
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Autres personnels (à détailler)							
Salaires	0	0	0	0	0	0	0
Charges sociales et fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Autres frais de personnel	0	0	0	0	0	0	0
Sous total - Personnel	6 341 754	6 250 127	6 224 206	6 234 444	6 174 602	6 099 886	37 325 019
AMO Exploitabilité Prioribus	0	76 516	79 045	19 445	19 445	19 445	213 895
AMO Sécurité ferroviaire	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total - Missions d'AMO	0	76 516	79 045	19 445	19 445	19 445	213 895

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges fixes Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Assurances hors Matériel Roulant							
Assurance dommages	121 490	121 490	121 490	121 490	121 490	121 490	728 940
Assurance RC Exploitation RC Environnement Auto-mission	4 286	4 286	4 286	4 286	4 286	4 286	25 716
Assurance véhicules de service	9 487	9 487	9 487	9 487	9 487	9 487	56 922
Impôts et taxes							
Cotisation économique territoriale (CET)	942 425	981 078	1 006 872	1 007 357	988 650	986 368	5 912 751
Versement transport	532 815	530 791	523 888	523 292	510 755	509 394	3 130 935
Autres taxes	181 581	175 565	175 809	176 244	175 112	174 862	1 059 172
Assistance Technique							
Frais de siège	940 381	954 047	953 804	959 604	950 375	948 638	5 706 848
Frais de direction déléguée	673 639	958 161	957 551	963 797	953 858	951 987	5 458 991
Formation professionnelle (coût net)							
Coût total	532 859	476 033	426 279	521 796	453 806	469 638	2 880 411
Pris en charge	-430 000	-430 000	-430 000	-430 000	-430 000	-430 000	-2 580 000
Frais divers							
Loyers hors exploitation	73 823	73 823	74 023	74 023	74 023	74 023	443 735
Fluides, consommables hors expl.	71 400	71 400	73 950	73 950	73 950	73 950	438 600
Télécommunications, frais postaux	57 000	57 000	57 000	57 000	57 000	57 000	342 000
Informatique, bureautique de gestion	246 811	150 731	150 731	156 901	156 901	156 901	1 018 976
Informatique, systèmes, applications	728 304	695 432	671 704	686 504	678 004	691 004	4 150 952
Cotisations professionnelles	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	300 000
Voyages et déplacements	86 000	86 000	101 800	101 800	94 000	86 000	555 600
Missions et réceptions	34 000	34 000	34 000	34 000	34 000	34 000	204 000
Fournitures de bureau	56 600	56 600	56 600	56 600	56 600	56 600	339 600
Véhicules de service (carburant, entretien, visites techniques)	167 814	167 814	167 814	167 814	167 814	167 814	1 006 885
Gardiennage	191 243	191 243	191 243	191 243	191 243	191 243	1 147 460
Sécurité	265 094	290 994	290 994	290 994	290 994	290 994	1 720 065
Agents d'ambiance	362 378	354 378	354 378	354 378	354 378	354 378	2 134 267
Documentation	6 000	6 000	6 000	6 000	6 000	6 000	36 000
Médailles du travail et Indemnités départ en retraite (hors charge)	204 026	226 139	287 948	267 313	208 722	190 326	1 384 475
Honoraires	177 700	185 200	188 200	209 200	173 200	174 700	1 108 200
Frais bancaires	55 760	57 278	58 328	59 146	59 593	60 100	350 204
Coût garantie 1ère demande	0	0	0	0	0	0	0
Transport de fonds, comptage et rechargement DAT	0	0	0	0	0	0	0
Etudes QSE	26 000	25 000	27 000	18 000	25 000	27 000	148 000
Coût du tuilage	45 000	0	0	0	0	0	45 000
Charges diverses RH	92 000	75 500	72 500	95 500	72 500	75 500	483 500
Autres charges diverses (à détailler)	30 400	33 448	30 400	30 400	30 400	30 400	185 448
Sous total - Autres Frais	6 536 315	6 668 916	6 694 079	6 838 120	6 592 141	6 594 083	39 923 653

TOTAL SERVICES GENERAUX ET DIVERS	12 878 069	12 995 560	12 997 330	13 092 008	12 786 187	12 713 413	77 462 567
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

CHARGES REMBOURSEES AU REEL

Enquêtes et études	215 000	165 000	230 000	230 000	230 000	165 000	1 235 000
Poteaux et points d'arrêts	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CHARGES REMBOURSEES AU REEL	215 000	165 000	230 000	230 000	230 000	165 000	1 235 000

ANNUITES FINANCIERES	1 591 232	2 281 217	2 766 875	2 866 314	2 683 565	2 656 862	14 846 065
-----------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Dotations aux amortissements	1 391 650	2 034 843	2 518 158	2 634 204	2 460 414	2 441 904	13 481 173
Véhicules navette centre-ville	127 812	127 812	127 812	127 812	127 812	127 812	766 875
Infrastructures navette centre-ville	31 057	62 113	62 113	62 113	62 113	62 113	341 623
Véhicules TPMR : Equipements	10 375	10 375	10 375	10 375	10 375	10 375	62 250
Autres équipements et logiciels TPMR (préciser)	48 233	48 233	48 233	0	0	0	144 700
Véhicules de service	6 125	16 750	23 937	30 375	38 250	49 375	164 811
Site vélos	13 516	23 170	23 170	13 925	7 320	7 320	88 421
Stations système VLS	106 226	159 560	160 002	160 002	160 002	160 002	905 794
Vélos système VLS	100 753	111 841	124 315	137 251	48 510	49 434	572 104
Vélos système VLD	2 075	2 075	6 089	12 440	20 459	26 707	69 845
VéloStations	1 620	3 574	7 240	7 240	7 240	7 240	34 154
Informatique logiciels	162 942	381 050	442 300	315 525	131 250	78 733	1 511 800
Informatique matériel	10 350	47 207	78 854	85 503	60 146	33 167	315 227
S.A.E	11 283	54 928	129 524	138 974	109 729	40 367	484 805
Billetique	17 086	175 885	285 171	296 141	144 342	35 389	954 013
DiviaPouce	5 833	12 230	18 427	12 593	6 197	0	55 280
Mobilier, matériel de bureau	280	610	710	810	910	1 010	4 329
Outillage Bus	1 963	4 587	7 457	9 143	10 230	11 300	44 679
Infrastructures Bus	5 252	13 096	20 645	28 193	34 126	38 443	139 754
Outillage Tram	930	2 060	6 622	17 698	28 826	40 604	96 739
Infrastructures Tram	9 140	19 830	21 880	22 430	23 030	23 830	120 140
Agencements Aménagements	9 728	28 082	41 367	47 841	51 594	57 556	236 167
Visites préventives Bus	18 730	41 060	113 350	202 900	316 130	424 820	1 116 990
Visites préventives Tram	63 095	163 778	312 706	480 556	658 766	803 308	2 482 210

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges fixes Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Reprise inventaire B Transport Urbain	547 228	445 675	370 381	338 885	327 579	277 519	2 307 268
Reprise inventaire B Vélos LD	4 540	3 784	0	0	0	0	8 324
Reprise inventaire B Vélo Park	75 478	75 478	75 478	75 478	75 478	75 478	452 869

Charges financières	199 583	246 374	248 716	232 110	223 151	214 958	1 364 892
Véhicules navette centre-ville	27 336	23 629	19 923	16 216	12 510	8 803	108 417
Infrastructures navette centre-ville	8 669	15 986	14 185	12 384	10 582	8 781	70 587
Véhicules TPMPR : Equipements	2 219	1 918	1 617	1 316	1 015	715	8 801
Autres équipements et logiciels TPMPR (préciser)	3 322	1 923	525	0	0	0	5 770
Véhicules de service	1 354	3 437	4 476	5 166	5 972	7 263	27 669
Site vélos	2 499	3 751	3 079	2 519	2 291	2 079	16 218
Stations système VLS	29 393	40 302	35 793	31 153	26 513	21 873	185 026
Vélos système VLS	9 901	8 065	6 052	3 707	2 688	2 658	33 071
Vélos système VLD	143	83	529	1 456	2 103	2 373	6 686
VéloStations	452	929	1 818	1 608	1 398	1 188	7 393
Informatique logiciels	12 404	21 890	14 761	6 313	4 124	2 278	61 770
Informatique matériel	788	3 110	3 836	2 808	1 689	891	13 122
S.A.E	859	3 709	7 084	4 863	2 414	1 078	20 006
Billettique	1 319	12 147	14 216	7 923	2 263	436	38 305
DiviaPouce	444	681	745	274	60	0	2 204
Mobilier, matériel de bureau	78	158	168	174	178	179	935
Outillage Bus	343	697	1 182	1 486	1 701	1 854	7 262
Infrastructures Bus	1 459	3 436	5 108	6 562	7 345	7 529	31 438
Outillage Tram	260	535	1 745	4 582	7 055	9 400	23 576
Infrastructures Tram	2 450	4 934	4 909	4 566	4 227	3 775	24 861
Agencements Aménagements	2 715	7 415	10 184	10 724	10 358	10 498	51 893
Visites préventives Bus	1 832	3 332	11 785	21 605	34 981	44 178	117 712
Visites préventives Tram	8 716	20 667	35 307	47 460	56 284	63 137	231 570
Reprise inventaire B Transport Urbain	65 413	50 743	39 033	28 778	19 120	9 904	212 991
Reprise inventaire B Vélos LD	181	49	0	0	0	0	230
Reprise inventaire B Vélo Park	15 035	12 846	10 657	8 469	6 280	4 091	57 378

AUTRES CHARGES

Dotations aux provisions							
Charges de médailles du travail	0	0	0	0	0	0	0
Intéressement personnel	0	0	0	0	0	0	0
Provisions poids partie fixe indexation et tunnel de recettes	0	0	0	0	0	0	0

Marge et aléas	2 021 122	2 052 976	2 051 759	2 065 336	2 043 379	2 039 413	12 273 984
-----------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

TOTAL AUTRES CHARGES	3 612 354	4 334 193	4 818 633	4 931 651	4 726 944	4 696 274	27 120 049
-----------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

TOTAL CHARGES FIXES	27 261 462	27 715 959	28 016 046	28 205 451	27 918 830	27 802 604	166 920 352
----------------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges proportionnelles au nombre de kilomètres Autobus standards Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Conduite	9 715 686	9 786 838	9 665 022	9 436 688	8 447 130	8 422 532	55 473 895
<i>Salaires</i>	6 540 156	6 581 825	6 493 941	6 347 656	5 688 426	5 674 456	37 326 460
<i>Charges sociales et fiscales</i>	3 122 596	3 151 830	3 118 570	3 038 181	2 712 917	2 702 634	17 846 728
<i>Autres frais de personnel</i>	52 934	53 183	52 511	50 851	45 786	45 442	300 707

Carburants	994 111	968 537	956 061	921 728	821 415	822 874	5 484 727
<i>dont TIPP</i>	-105 112	-102 407	-101 088	-97 458	-86 852	-87 006	-579 923

Entretien et maintenance du Matériel Roulant	1 087 781	1 118 714	1 103 082	1 274 377	971 155	997 058	6 552 167
Main d'œuvre directe	619 231	655 765	634 363	606 065	553 937	558 763	3 628 124
<i>Salaires</i>	419 025	406 797	410 509	408 549	374 780	373 455	2 393 115
<i>Charges sociales et fiscales</i>	200 206	195 890	194 920	197 516	179 158	185 308	1 152 998
<i>Autres frais de personnel</i>	0	53 078	28 934	0	0	0	82 011
Pièces détachées , travaux extérieurs	331 306	327 105	332 812	535 130	298 637	318 538	2 143 527
Pneumatiques	103 610	102 432	101 964	98 410	88 163	88 224	582 803
Lubrifiants et autres fluides	33 634	33 412	33 943	34 772	30 418	31 533	197 713

Autres charges de Matériel Roulant	372 866	366 293	366 304	349 635	349 780	350 019	2 154 896
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autre sous-traitance	155 808	149 235	149 246	142 370	142 515	142 753	881 927
Assurances	198 367	198 367	198 367	189 212	189 212	189 212	1 162 736
Visites des mines	18 691	18 691	18 691	18 053	18 053	18 053	110 232

TOTAL Charges variables - Autobus Standards	12 170 445	12 240 381	12 090 469	11 982 428	10 589 479	10 592 483	69 665 685
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Coût kilométrique conduite	2,74	2,79	2,76	2,80	2,80	2,79	2,78
Coût kilométrique roulage	0,69	0,70	0,69	0,75	0,71	0,72	0,71
Coût kilométrique en ligne	3,84	3,89	3,86	3,96	3,92	3,91	3,89

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges proportionnelles au nombre de kilomètres Autobus articulés Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Conduite	10 310 495	10 462 984	10 493 169	10 579 062	10 771 434	10 750 097	63 367 240
<i>Salaires</i>	6 940 555	7 045 154	7 050 374	7 116 081	7 253 648	7 242 591	42 648 403
<i>Charges sociales et fiscales</i>	3 313 766	3 361 116	3 385 785	3 405 973	3 459 401	3 449 506	20 375 547
<i>Autres frais de personnel</i>	56 174	56 714	57 010	57 007	58 385	58 000	343 290

Carburants	1 341 350	1 311 669	1 316 760	1 240 711	1 246 713	1 250 974	7 708 175
<i>dont TIPP</i>	-141 826	-138 688	-139 226	-131 185	-131 820	-132 271	-815 017

Entretien et maintenance du Matériel Roulant	1 475 142	1 540 906	1 417 169	1 667 423	1 602 569	1 563 646	9 266 854
Main d'œuvre directe	758 885	761 681	761 273	788 295	810 381	819 196	4 699 711
<i>Salaires</i>	513 527	502 650	516 179	531 390	548 283	547 518	3 159 547
<i>Charges sociales et fiscales</i>	245 358	242 048	245 094	256 905	262 098	271 678	1 523 181
<i>Autres frais de personnel</i>	0	16 983	0	0	0	0	16 983
Pièces détachées , travaux extérieurs	534 896	597 720	471 252	692 867	605 774	556 179	3 458 687
Pneumatiques	149 653	149 747	151 813	151 471	152 182	152 709	907 576
Lubrifiants et autres fluides	31 707	31 758	32 831	34 791	34 231	35 562	200 880

Autres charges de Matériel Roulant	540 845	529 272	529 288	516 089	516 351	516 779	3 148 623
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autre sous-traitance	279 072	267 499	267 515	260 844	261 107	261 535	1 597 572
Assurances	244 144	244 144	244 144	238 040	238 040	238 040	1 446 553
Visites des mines	17 629	17 629	17 629	17 204	17 204	17 204	104 498

TOTAL Charges variables - Autobus Articulés	13 667 831	13 844 830	13 756 386	14 003 284	14 137 066	14 081 496	83 490 893
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Coût kilométrique conduite	3,09	3,14	3,10	3,13	3,18	3,16	3,13
Coût kilométrique roulage	1,01	1,01	0,96	1,01	0,99	0,98	1,00
Coût kilométrique en ligne	4,61	4,66	4,56	4,66	4,68	4,65	4,64

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges proportionnelles au nombre de kilomètres Midibus Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Conduite	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Carburants	0	0	0	0	0	0	0
<i>dont TIPP</i>	0	0	0	0	0	0	0
Entretien et maintenance du Matériel Roulant	0	0	0	0	0	0	0
Main d'œuvre directe	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Pièces détachées , travaux extérieurs	0	0	0	0	0	0	0
Pneumatiques	0	0	0	0	0	0	0
Lubrifiants et autres fluides	0	0	0	0	0	0	0
Autres charges de Matériel Roulant	0	0	0	0	0	0	0
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autre sous-traitance	0	0	0	0	0	0	0
Assurances	0	0	0	0	0	0	0
Visites des mines	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Charges variables - Autobus Midibus	0	0	0	0	0	0	0
Coût kilométrique conduite	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Coût kilométrique roulage	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Coût kilométrique en ligne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges proportionnelles au nombre de kilomètres Minibus Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Conduite	238 155	242 094	240 192	243 001	242 660	242 559	1 448 662
<i>Salaires</i>	160 315	162 813	161 386	163 457	163 411	163 418	974 799
<i>Charges sociales et fiscales</i>	76 543	77 966	77 502	78 235	77 934	77 833	466 012
<i>Autres frais de personnel</i>	1 298	1 316	1 305	1 309	1 315	1 309	7 852
Carburants	13 176	12 864	12 736	12 775	12 736	12 796	77 083
<i>dont TIPP</i>	0	0	0	0	0	0	0
Entretien et maintenance du Matériel Roulant	10 991	14 005	10 874	11 266	11 422	11 565	70 123
Main d'œuvre directe	8 598	10 249	8 477	8 825	9 001	9 111	54 261
<i>Salaires</i>	5 818	5 675	5 748	5 949	6 090	6 089	35 369
<i>Charges sociales et fiscales</i>	2 780	2 733	2 729	2 876	2 911	3 021	17 050
<i>Autres frais de personnel</i>	0	1 842	0	0	0	0	1 842
Pièces détachées , travaux extérieurs	1 066	2 433	1 062	1 065	1 063	1 068	7 756
Pneumatiques	743	741	741	743	741	744	4 452
Lubrifiants et autres fluides	584	583	594	633	618	643	3 654
Autres charges de Matériel Roulant	59 374	58 362	58 364	58 366	58 389	58 428	351 283
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autre sous-traitance	23 971	22 959	22 961	22 963	22 986	23 025	138 865
Assurances	30 518	30 518	30 518	30 518	30 518	30 518	183 108
Visites des mines	4 885	4 885	4 885	4 885	4 885	4 885	29 310
TOTAL Charges variables - Minibus	321 697	327 325	322 166	325 408	325 207	325 348	1 947 151
Coût kilométrique conduite	3,88	3,96	3,92	3,96	3,96	3,94	3,94
Coût kilométrique roulage	1,36	1,39	1,34	1,34	1,35	1,35	1,35
Coût kilométrique en ligne	5,27	5,38	5,30	5,33	5,35	5,32	5,33

Avenant n°3 - Annexe 1

Frais proportionnels au nombre de kilomètres Navette centre-ville Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Conduite	333 883	0	0	0	0	0	333 883
<i>Salaires</i>	224 754	0	0	0	0	0	224 754
<i>Charges sociales et fiscales</i>	107 309	0	0	0	0	0	107 309
<i>Autres frais de personnel</i>	1 819	0	0	0	0	0	1 819

Energie et location de batteries	43 693	81 739	81 739	82 009	81 739	82 279	453 199
<i>dont TIPP</i>	-2 027	0	0	0	0	0	-2 027
Entretien et maintenance du Matériel Roulant	100 341	65 430	65 589	66 537	66 781	67 375	432 053
Main d'œuvre directe	19 587	19 146	19 304	20 100	20 496	20 785	119 419
<i>Salaires</i>	13 254	12 923	13 089	13 550	13 867	13 892	80 576
<i>Charges sociales et fiscales</i>	6 333	6 223	6 215	6 551	6 629	6 893	38 844
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Pièces détachées , travaux extérieurs	79 516	44 598	44 598	44 745	44 598	44 892	302 947
Pneumatiques	1 238	1 686	1 686	1 692	1 686	1 697	9 686
Lubrifiants et autres fluides	0	0	0	0	0	0	0

Autres charges de Matériel Roulant	210 316	453 861	453 861	455 355	453 861	456 849	2 484 102
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autre sous-traitance	209 254	452 799	452 799	454 293	452 799	455 787	2 477 730
Assurances	0	0	0	0	0	0	0
Visites des mines	1 062	1 062	1 062	1 062	1 062	1 062	6 372

TOTAL Charges variables - Navette centre-ville	688 232	601 030	601 189	603 901	602 381	606 503	3 703 236
---	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Coût kilométrique conduite							
Coût kilométrique roulage <i>ycp conduite</i>	4,92	4,31	4,31	4,32	4,32	4,32	4,42
Coût kilométrique en ligne <i>ycp conduite</i>	5,10	4,44	4,44	4,44	4,45	4,45	4,55

Avenant n°3 - Annexe 1

Frais proportionnels au nombre de kilomètres Tramway Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Conduite	6 046 737	6 138 974	6 113 991	6 181 377	6 182 992	6 167 829	36 831 899
<i>Salaires</i>	4 070 387	4 127 688	4 107 999	4 157 947	4 163 721	4 155 410	24 783 152
<i>Charges sociales et fiscales</i>	1 943 405	1 977 912	1 972 775	1 990 120	1 985 757	1 979 142	11 849 110
<i>Autres frais de personnel</i>	32 944	33 374	33 218	33 310	33 514	33 277	199 637

Energie électrique							
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Entretien et maintenance du Matériel Roulant	1 278 726	1 296 612	1 146 273	1 012 729	1 023 138	1 014 418	6 771 896
Main d'œuvre directe	648 840	655 149	658 699	657 068	658 635	662 040	3 940 432
<i>Salaires</i>	441 260	443 180	445 614	446 917	448 004	450 330	2 675 305
<i>Charges sociales et fiscales</i>	207 580	208 462	209 579	210 151	210 631	211 710	1 258 113
<i>Autres frais de personnel</i>	0	3 507	3 507	0	0	0	7 014
Pièces détachées , travaux extérieurs	629 886	641 464	487 574	355 661	364 503	352 378	2 831 464
Pneumatiques	0	0	0	0	0	0	0
Lubrifiants et autres fluides	0	0	0	0	0	0	0

Autres charges de Matériel Roulant	162 000	162 000	162 000	162 000	162 000	162 000	972 000
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Autre sous-traitance	162 000	162 000	162 000	162 000	162 000	162 000	972 000
Assurances	0	0	0	0	0	0	0
Autres (Préciser)	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL Charges variables - Autobus Standards	7 487 463	7 597 586	7 422 264	7 356 105	7 368 129	7 344 247	44 575 795
--	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Coût kilométrique conduite	2,87	2,93	2,91	2,94	2,94	2,93	2,92
Coût kilométrique roulage	0,68	0,70	0,62	0,56	0,56	0,56	0,61
Coût kilométrique en ligne	3,74	3,83	3,72	3,68	3,69	3,67	3,72

Avenant n°3 - Annexe 1

Frais proportionnels au nombre de kilomètres Sous-traitance des lignes Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Coûts investissement/renouvellement	0	0	0	0	0	0	0
Amortissements annuels	0	0	0	0	0	0	0
Charges financières	0	0	0	0	0	0	0
Equipement le cas échéant	0	0	0	0	0	0	0

Conduite	2 067 471	2 152 953	2 195 109	2 285 240	2 757 692	2 787 230	14 245 695
-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Carburants	429 267	426 306	434 654	452 500	546 051	551 900	2 840 678
-------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Entretien et maintenance du Matériel Roulant	476 865	373 945	381 267	396 922	478 981	484 112	2 592 092
Main d'oeuvre directe	176 975	175 754	179 195	186 553	225 121	227 533	1 171 131
Pièces détachées , travaux extérieurs	281 063	179 493	183 008	190 522	229 911	232 374	1 296 372
Sous-traitance	0	0	0	0	0	0	0
Lubrifiants et autres fluides	18 827	18 697	19 063	19 846	23 949	24 206	124 588

Autres charges de Matériel Roulant	52 050	51 691	52 703	54 867	66 210	66 919	344 439
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
Achats	0	0	0	0	0	0	0
Sous-traitance	0	0	0	0	0	0	0
Assurances	52 050	51 691	52 703	54 867	66 210	66 919	344 439
Autres (Préciser)	0	0	0	0	0	0	0

Charges de structure	944 053	937 541	955 899	995 148	1 200 885	1 213 748	6 247 275
Frais généraux	764 816	759 540	774 412	806 210	972 886	983 307	5 061 171
Contribution Economique Territoriale	60 143	59 728	60 897	63 398	76 505	77 324	397 995
Marge et aléas	119 095	118 273	120 589	125 540	151 495	153 117	788 109

TOTAL Charges	3 969 707	3 942 436	4 019 631	4 184 677	5 049 819	5 103 909	26 270 178
----------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Coût kilométrique conduite	1,48	1,57	1,43	1,23	1,48	1,78	1,51
Coût kilométrique roulage	0,69	0,62	0,57	0,49	0,59	0,70	0,61
Coût kilométrique en ligne	3,99	4,00	3,58	2,96	3,55	4,41	3,79

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges liées aux services PMR Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
<i>Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes</i>							
Personnel centrale de réservation	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales et fiscales</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Informatique	15413	15413	15413	15413	15413	15413	92478
Autres (Préciser)	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Charges fixes - Déléataire	15 413	15 413	15 413	15 413	15 413	15 413	92 478
Coûts investissement/renouvellement	75 000	0	75 000	75 000	75 000	75 000	375 000
Amortissements annuels	0	0	0	0	0	0	0
Charges financières	0	0	0	0	0	0	0
Locations financières	75 000	0	75 000	75 000	75 000	75 000	375 000
Equipement le cas échéant	0	0	0	0	0	0	0
Conduite	0	0	0	0	0	0	0
Carburants	51 230	51 230	51 230	51 230	51 230	51 230	307 379
Entretien et maintenance du Matériel Roulant	75 089	73 963	83 187	89 837	91 284	96 125	509 485
Main d'oeuvre directe	61 080	59 954	60 450	62 735	64 182	64 660	373 061
<i>Salaires</i>	41 332	40 467	40 988	42 290	43 424	43 216	251 717
<i>Charges sociales et fiscales</i>	19 748	19 487	19 462	20 445	20 758	21 444	121 344
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Pièces détachées , travaux extérieurs	8 728	8 728	17 457	21 821	21 821	26 185	104 740
Pneumatiques	5 281	5 281	5 281	5 281	5 281	5 281	31 684
Lubrifiants et autres fluides	0	0	0	0	0	0	0
Autres charges de Matériel Roulant	986 006	984 489	984 492	984 494	984 529	984 587	5 908 597
Main d'œuvre directe lavage/nettoyage	0	0	0	0	0	0	0
Achats	0	0	0	0	0	0	0
Sous-traitance	950 050	950 050	950 050	950 050	950 050	950 050	5 700 300
Assurances	0	0	0	0	0	0	0
Nettoyage véhicules	35 956	34 439	34 441	34 444	34 479	34 537	208 297
Charges de structure	0	0	0	0	0	0	0
Frais généraux	0	0	0	0	0	0	0
Contribution Economique Territoriale	0	0	0	0	0	0	0
Marge et aléas	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Charges variables - Déléataire	1 187 324	1 109 682	1 193 909	1 200 561	1 202 043	1 206 942	7 100 461
Coût kilométrique conduite	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77
Coût kilométrique roulage	0,30	0,30	0,31	0,33	0,33	0,34	0,32
Coût kilométrique en ligne	2,21	2,07	2,23	2,24	2,24	2,25	2,21
Coût total / personne transportée	20,99	19,64	21,11	21,22	21,25	21,33	20,92
Coût total / course	28,64	26,79	28,79	28,95	28,99	29,10	28,54
Coût au kilomètre en charge							
TOTAL CHARGES TPMR	1 202 737	1 125 095	1 209 322	1 215 974	1 217 456	1 222 355	7 192 939

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges variables des services vélos Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Vélos en libre-service	161 118	377 890	381 901	509 456	448 206	448 210	2 326 780
Personnel exploitation							
<i>Salaires</i>	41 436	93 086	93 085	109 662	109 911	109 912	557 093
<i>Charges sociales et fiscales</i>	21 748	48 857	48 856	57 557	57 688	57 688	292 393
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Personnel entretien							
<i>Salaires</i>	57 582	129 357	129 356	152 392	152 739	152 740	774 168
<i>Charges sociales et fiscales</i>	26 174	58 799	58 798	69 269	69 427	69 427	351 895
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Achats pièces détachées	10 910	37 985	41 999	110 790	48 633	48 634	298 951
Sous-traitance entretien vélos	3 267	9 806	9 806	9 786	9 808	9 808	52 280
Assurances vélos	0	0	0	0	0	0	0

Vélos en location moyenne et longue durée	50 253	140 972	146 057	61 454	62 223	62 907	523 867
Personnel accueil/location de vélos	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	4 439	9 972	9 971	11 747	11 774	11 774	59 677
<i>Charges sociales et fiscales</i>	2 330	5 234	5 234	6 166	6 180	6 180	31 322
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Personnel entretien							
<i>Salaires</i>	6 168	13 857	13 857	16 325	16 362	16 362	82 930
<i>Charges sociales et fiscales</i>	2 804	6 299	6 299	7 420	7 437	7 437	37 696
<i>Autres frais de personnel</i>	0	0	0	0	0	0	0
Achats pièces détachées	4 896	15 434	19 232	19 796	20 471	21 154	100 983
Sous-traitance entretien vélos	0	0	0	0	0	0	0
Sous-traitance vélos	29 617	90 178	91 465	0	0	0	211 259
Assurances vélos	0	0	0	0	0	0	0

Espaces de stationnement vélos sécurisés (vélostations)	57 941	96 191	62 124	65 208	65 266	65 266	411 996
Personnel entretien							
<i>Salaires</i>	4 810	10 805	10 805	12 729	12 758	12 758	64 663
<i>Charges sociales et fiscales</i>	2 186	4 911	4 911	5 786	5 799	5 799	29 392
<i>Autres frais de personnel</i>	1 945	7 004	7 004	6 990	7 006	7 006	36 954
Fournitures Prestations entretien	49 000	73 471	39 404	39 704	39 704	39 704	280 987

TOTAL Charges variables	269 311	615 053	590 082	636 118	575 696	576 383	3 262 643
--------------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Coût variable / vélo VLS	349	818	827	1 103	970	970	5 036
Coût variable / vélo VLD	99	268	267	108	105	102	937
Coût variable/vélostation	5 794	9 619	6 212	6 521	6 527	6 527	41 200

Nbre de VLS	462	462	462	462	462	462	462
Nbre de VLD	506	526	547	569	592	615	559
Nbre de vélostation	10	10	10	10	10	10	10

CHARGES FIXES VELO

Local	10 948	18 803	18 803	18 764	18 807	18 807	104 932
Bail, assurance, nettoyage, alarme, frais d'agence	4 066	6 974	6 974	6 960	6 975	6 975	38 924
Energie	413	709	709	707	709	709	3 956
Maintenance local	1 768	3 033	3 033	3 027	3 034	3 034	16 929
Vérifications périodiques	140	240	240	239	240	240	1 337
IT	2 507	4 300	4 300	4 292	4 301	4 301	24 003
Traitement des déchets	0	0	0	0	0	0	0
Consommable de bureau	1 061	1 820	1 820	1 816	1 820	1 820	10 157
Licences logiciels	992	1 727	1 727	1 724	1 728	1 728	9 626

Exploitation commun	1 536	4 610	4 610	4 601	4 611	4 611	24 580
Véhicules	1 536	4 610	4 610	4 601	4 611	4 611	24 580

Régulation	9 196	31 034	31 034	30 971	31 041	31 042	164 318
Véhicules utilitaires	8 206	30 044	30 044	29 983	30 051	30 051	158 379
Outillage	990	990	990	988	990	990	5 939
Sous traitance	0	0	0	0	0	0	0

Maintenance mobilier	33 769	100 725	100 724	100 519	100 748	100 749	537 235
Véhicules	3 174	9 526	9 526	9 507	9 529	9 529	50 791
Outillage	313	313	313	312	313	313	1 875
Pièces détachées	22 225	66 706	66 705	66 569	66 721	66 721	355 647
Sous traitance (opérations sous-traitées, frais de port)	1 389	4 169	4 169	4 161	4 170	4 170	22 228
Provision GTM	6 668	20 012	20 011	19 971	20 016	20 016	106 694

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges variables des services vélos Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Maintenance vélos	1 979	3 961	3 961	3 953	3 962	3 962	21 776
Outillage	1 979	3 961	3 961	3 953	3 962	3 962	21 776
Exploitation système VLS	180 291	66 605	66 604	66 456	66 621	66 622	513 199
Assurances vélos	1 736	5 211	5 211	5 201	5 213	5 213	27 785
Système central	8 918	26 766	26 765	26 711	26 772	26 772	142 703
Sous traitance temporaire	158 100	0	0	0	0	0	158 100
Consommations	7 925	23 788	23 788	23 727	23 795	23 795	126 819
Nettoyage stations et vérifications périodiques	3 612	10 840	10 840	10 817	10 842	10 842	57 793
Exploitation VLD et vélostation Gare	1 354	4 065	4 065	4 057	4 066	4 066	21 672
Equipements et logiciels	1 354	4 065	4 065	4 057	4 066	4 066	21 672
Exploitation fourrière	0	0	0	0	0	0	0
Ligne verte & services	0	0	0	0	0	0	0
Destructions et recyclages	0	0	0	0	0	0	0
Support siège, impôts, fees	58 469	136 067	136 969	136 777	137 757	137 905	743 944
Frais bancaires et assimilés	1 597	4 794	4 794	4 785	4 796	4 796	25 562
Frais de structure	56 871	131 273	132 174	131 993	132 961	133 110	718 382
Total charges fixes	297 542	365 870	366 769	366 098	367 613	367 764	2 131 657
TOTAL CHARGES VELOS	566 853	980 924	956 851	1 002 216	943 309	944 147	5 394 300

Avenant n°3 - Annexe 1

Charges variables de l'autostop organisé Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Personnel	0	0	0	0	0	0	0
<i>Salaires</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Charges sociales</i>	0	0	0	0	0	0	0
Fournitures	0	0	0	0	0	0	0
Communication	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	48 000
Assurances	0	0	0	0	0	0	0
Autres charges (préciser)	0	0	0	0	0	0	0
Charge de fonctionnement de l'application DiviaPouce	6 760	12 881	12 881	12 881	12 881	12 881	71 165
TOTAL Charges variables	14 760	20 881	20 881	20 881	20 881	20 881	119 165
Coûts investissement/renouvellement							
Amortissements annuels	5 833	12 230	18 427	12 593	6 197	0	55 280
Charges financières	444	681	745	274	60	0	2 204
Marge et aléas	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Autres charges	6 277	12 911	19 172	12 868	6 257	0	57 484
TOTAL CHARGES	21 037	33 792	40 053	33 749	27 138	20 881	176 649

Avenant n°3 - Annexe 1

Fréquentation Service public Transport urbain	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Nom commercial du titre	Voyages année 2017	Voyages année 2018	Voyages année 2019	Voyages année 2020	Voyages année 2021	Voyages année 2022	Total 6 ans Voyages
PASS Voyages	10 903 832	11 348 306	11 727 069	11 978 335	12 108 933	12 294 075	70 360 550
Abonnements "courte durée"	1 145 478	1 173 970	1 185 523	1 197 483	1 203 219	1 212 449	7 118 122
Abonnements "moyenne et longue durée"	29 294 726	29 903 965	30 255 576	30 608 775	30 810 908	31 097 585	181 971 535
Gamme intermodale	739 172	753 777	763 826	773 175	778 298	785 563	4 593 811
Gamme solidaire	4 307 865	4 391 975	4 459 042	4 517 695	4 553 298	4 500 160	26 730 034
DiviaVélo	0	0	0	0	0	0	0
VéloStation	0	0	0	0	0	0	0
	46 391 072	47 571 993	48 391 035	49 075 463	49 454 656	49 889 833	290 774 052
Nom commercial du titre	Validations année 2017	Validations année 2018	Validations année 2019	Validations année 2020	Validations année 2021	Validations année 2022	Total 6 ans Validations
PASS Voyages	8 723 065	9 002 798	9 126 923	9 280 009	9 384 362	9 532 476	55 049 633
Abonnements "courte durée"	916 382	939 176	948 418	957 987	962 575	969 959	5 694 498
Abonnements "moyenne et longue durée"	23 435 781	23 923 172	24 204 461	24 487 020	24 648 726	24 878 068	145 577 228
Gamme intermodale	591 337	603 022	611 061	618 540	622 638	628 451	3 675 049
Gamme solidaire	3 446 292	3 513 580	3 567 234	3 614 156	3 642 639	3 600 128	21 384 027
DiviaVélo	0	0	0	0	0	0	0
VéloStation	0	0	0	0	0	0	0
	37 112 858	37 981 747	38 458 096	38 957 711	39 260 940	39 609 082	231 380 435
Nom commercial du titre	Primo-validations année 2017	Primo-validations année 2018	Primo-validations année 2019	Primo-validations année 2020	Primo-validations année 2021	Primo-validations année 2022	Total 6 ans Primo-validations
PASS Voyages	6 978 452	7 202 238	7 301 539	7 424 007	7 507 490	7 625 980	44 039 707
Abonnements "courte durée"	733 106	751 341	758 735	766 389	770 060	775 967	4 555 598
Abonnements "moyenne et longue durée"	18 748 625	19 138 537	19 363 569	19 589 616	19 718 981	19 902 455	116 461 782
Gamme intermodale	473 070	482 417	488 849	494 832	498 111	502 761	2 940 039
Gamme solidaire	2 757 033	2 810 864	2 853 787	2 891 325	2 914 111	2 880 102	17 107 222
DiviaVélo	0	0	0	0	0	0	0
VéloStation	0	0	0	0	0	0	0
	29 690 286	30 385 398	30 766 477	31 166 169	31 408 752	31 687 266	185 104 348

Recettes Service public Transport urbain		Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total	
Code du titre	Nom commercial du titre	Tarif Juillet 2016 TTC	Qté titres année 2017	Qté titres année 2018	Qté titres année 2019	Qté titres année 2020	Qté titres année 2021	Qté titres année 2022	Total 2017-2022 Qté titres	Recettes TTC année 2017	Recettes TTC année 2018	Recettes TTC année 2019	Recettes TTC année 2020	Recettes TTC année 2021	Recettes TTC année 2022	Total 2017-2022 Recettes TTC	Recettes HT année 2017	Recettes HT année 2018	Recettes HT année 2019	Recettes HT année 2020	Recettes HT année 2021	Recettes HT année 2022	Total 2017-2022 Recettes HT
ANN_ABO_VELODI_PASS	Divia Vélo Diabonement annuel sans PASS	30,00 €	193	1 134	1 154	1 175	1 195	1 215	6 067	5 308	31 185	31 746	32 318	32 867	33 426	166 850	4 825	28 350	28 860	29 380	29 879	30 387	151 682
H30_OCC_VELODI	Divia Vélo 30 min supplémentaires occasionnel	2,00 €	107	643	655	667	679	691	3 442	196	1 178	1 202	1 223	1 245	1 266	6 311	178	1 071	1 092	1 112	1 132	1 151	5 737
H30_ABO_VELODI	Divia Vélo 30 min supplémentaires abonné	2,00 €	280	1 682	1 716	1 747	1 778	1 808	9 011	513	3 084	3 146	3 202	3 260	3 315	16 521	467	2 804	2 860	2 911	2 964	3 014	15 019
H30_ABO_VELODI_PASS	Divia Vélo 30 min supplémentaires abonné avec PASS Divia	1,00 €	120	721	720	720	719	719	3 718	110	661	660	660	659	659	3 408	100	601	600	600	599	599	3 098
DiviaVélo																							
MEN_VELO	DiviaVélo 26 et + [1 mois]	15,00 €	54	56	58	61	63	66	358	741	771	802	834	867	902	4 916	674	701	729	758	788	820	4 469
3M_VELO	DiviaVélo 26 et + [3 mois]	30,00 €	77	80	84	87	90	94	513	2 127	2 212	2 300	2 392	2 488	2 588	14 107	1 933	2 011	2 091	2 175	2 262	2 352	12 824
6M_VELO	DiviaVélo 26 et + [6 mois]	50,00 €	52	54	56	58	60	63	342	2 363	2 458	2 556	2 658	2 764	2 875	15 674	2 148	2 234	2 324	2 416	2 513	2 614	14 249
ANN_VELO	DiviaVélo 26 et + [12 mois]	80,00 €	52	54	56	58	60	63	342	3 781	3 932	4 089	4 253	4 423	4 600	25 078	3 437	3 575	3 718	3 866	4 021	4 182	22 799
MEN_VELO_JEU	DiviaVélo 15-25 [1 mois]	11,25 €	64	66	69	71	74	77	421	655	681	709	737	766	797	4 345	596	619	644	670	697	725	3 950
3M_VELO_JEU	DiviaVélo 15-25 [3 mois]	22,50 €	91	95	99	103	107	111	605	1 880	1 955	2 033	2 115	2 199	2 287	12 469	1 709	1 777	1 848	1 922	1 999	2 079	11 336
6M_VELO_JEU	DiviaVélo 15-25 [6 mois]	37,50 €	61	63	66	68	71	74	403	2 089	2 172	2 259	2 350	2 444	2 541	13 855	1 899	1 975	2 054	2 136	2 221	2 310	12 595
ANN_VELO_JEU	DiviaVélo 15-25 [12 mois]	60,00 €	61	63	66	68	71	74	403	3 342	3 476	3 615	3 759	3 910	4 066	22 168	3 038	3 160	3 286	3 418	3 554	3 696	20 152
MEN_VELO_CMU	DiviaVélo Abonné et DiviaVélo CMU [1 mois]	7,50 €	75	78	81	84	88	91	498	516	537	558	581	604	628	3 424	469	488	508	528	549	571	3 112
3M_VELO_CMU	DiviaVélo Abonné et DiviaVélo CMU [3 mois]	15,00 €	108	112	117	121	126	131	714	1 481	1 540	1 602	1 666	1 733	1 802	9 824	1 346	1 400	1 456	1 515	1 575	1 638	8 931
6M_VELO_CMU	DiviaVélo Abonné et DiviaVélo CMU [6 mois]	25,00 €	72	75	78	81	84	87	476	1 646	1 712	1 780	1 851	1 925	2 002	10 916	1 496	1 556	1 618	1 683	1 750	1 820	9 924
ANN_VELO_CMU	DiviaVélo Abonné et DiviaVélo CMU [12 mois]	40,00 €	166	169	172	175	178	181	1 040	6 080	6 185	6 295	6 409	6 527	6 650	38 145	5 527	5 623	5 722	5 826	5 934	6 046	34 678
VéloStation																							
VELOST_Gr	VéloStation gratuit	Gratuité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANN_VELOST	VéloStation annuel	15,00 €	266	308	324	334	340	346	1 918	3 996	4 627	4 861	5 004	5 097	5 193	28 777	3 632	4 206	4 419	4 549	4 634	4 721	26 161
MEN_VELOST	VéloStation mensuel	2,00 €	19	20	21	22	23	23	128	39	40	42	43	45	47	255	35	36	38	39	41	43	232
Supports de titre																							
_CSC_NOM	Carte sans contact NOMINATIVE	5,00 €	27 019	26 924	27 071	27 088	27 037	27 007	162 145	135 093	134 620	135 355	135 442	135 185	135 033	810 727	112 577	112 183	112 795	112 868	112 655	112 527	675 606
_CSC_DEC	Carte sans contact DECLARATIVE	5,00 €	1 977	1 970	1 980	1 981	1 977	1 973	11 858	9 884	9 849	9 900	9 905	9 884	9 867	59 289	8 236	8 208	8 250	8 255	8 236	8 223	49 408
_CSC_ANO	Carte sans contact ANONYME	5,00 €	1 185	1 181	1 187	1 187	1 184	1 181	7 104	5 924	5 903	5 935	5 935	5 918	5 907	35 521	4 936	4 919	4 945	4 945	4 932	4 923	29 601
_CLE_USB	Clé USB avec mini-carte nominative	15,00 €	12	12	12	12	11	10	69	180	179	180	180	164	147	1 030	150	149	150	150	136	123	859
_TSC	Ticket sans contact	0,30 €	593 228	567 336	470 307	443 943	442 836	442 202	2 959 851	177 968	170 201	141 092	133 183	132 851	132 661	887 955	148 307	141 834	117 577	110 986	110 709	110 551	739 963
_LEC_USB	Lecteur de carte USB	10,00 €	12	12	12	12	11	10	69	120	120	120	120	109	98	687	100	100	100	100	91	82	572

Avenant n°3 - Annexe 1

CEP	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Service public Stationnement parcs en ouvrages							

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

RECETTES

Forfait de charges (FCp)	2 919 648	3 094 743	3 584 169	3 583 380	3 551 392	3 517 573	20 250 905
Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	2 919 648	3 094 743	3 584 169	3 583 380	3 551 392	3 517 573	20 250 905

Recettes horaires	1 907 791	2 062 152	2 231 411	2 310 556	2 347 524	2 348 220	13 207 655
Recettes abonnés	1 063 691	1 084 785	1 162 795	1 195 339	1 214 585	1 214 585	6 935 780
Recettes propriétaires (amodiations)	214 305	214 305	214 305	214 305	214 305	214 305	1 285 833
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	90 000	90 000	90 000	90 000	90 000	90 000	540 000
RECETTES reversées à l'AD (ORp)	3 275 787	3 451 242	3 698 512	3 810 200	3 866 414	3 867 111	21 969 267

TOTAL RECETTES	6 195 435	6 545 985	7 282 681	7 393 580	7 417 807	7 384 684	42 220 173
-----------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

CHARGES

REPORT TOTAL Recettes reversées à l'AD (FCp)	3 275 787	3 451 242	3 698 512	3 810 200	3 866 414	3 867 111	21 969 267
---	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Charges de personnel	1 088 281	1 079 982	1 144 927	1 144 927	1 144 927	1 144 927	6 747 972
Personnel							0
<i>Salaires</i>	339 307	334 326	376 856	376 856	376 856	376 856	2 181 055
<i>Charges sociales</i>	178 768	175 539	189 918	189 918	189 918	189 918	1 113 978
<i>Autres frais de personnel</i>	810	0	0	0	0	0	810
Personnel mis à disposition	518 390	518 390	518 390	518 390	518 390	518 390	3 110 343
Intérimaires	51 006	51 728	59 763	59 763	59 763	59 763	341 786

Autres charges d'exploitation	974 950	735 321	812 801	861 259	862 244	862 332	5 108 908
Electricité	201 837	163 451	177 910	177 910	177 910	177 910	1 076 929
Eau	14 000	14 082	15 000	15 000	15 000	15 000	88 082
Fournitures	78 280	50 123	52 600	52 600	52 600	52 600	338 803
Entretien et réparations	115 896	106 796	116 827	116 827	116 827	116 827	690 001
Maintenance	216 592	130 131	182 443	230 222	231 041	231 041	1 221 470
Télécommunications, frais postaux	23 940	24 088	25 740	25 740	25 740	25 740	150 988
Téléjalonnement	1 300	11 300	11 300	11 300	11 300	11 300	57 800
Honoraires	26 750	26 849	27 950	27 950	27 950	27 950	165 399
Produits d'entretien	112 752	105 900	112 003	112 003	112 003	112 003	666 664
Publicité	63 461	25 967	24 774	24 774	24 774	24 774	188 524
Services bancaires	13 003	14 102	14 364	15 043	15 210	15 297	87 019
Transports de fonds	25 639	25 990	29 889	29 889	29 889	29 889	171 187
Petit matériel et outillage	65 000	20 000	5 000	5 000	5 000	5 000	105 000
Autres charges d'exploitation	16 500	16 541	17 000	17 000	17 000	17 000	101 041

Redevances	26 498	27 256	28 493	29 051	29 332	29 336	169 965
Redevance d'occupation du domaine public	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	60 000
Redevance variable	16 498	17 256	18 493	19 051	19 332	19 336	109 965

Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0
Enquêtes et études	0	0	0	0	0	0	0

Autres charges de fonctionnement	580 254	609 458	588 314	588 058	585 535	584 610	3 536 229
AMO déploiement du nouveau système de péage	40 500	0	0	0	0	0	40 500
AMO Monges	0	42 500	0	0	0	0	42 500
Assurances	49 500	49 624	51 000	51 000	51 000	51 000	303 124
Charges locatives	12 000	12 082	13 000	13 000	13 000	13 000	76 082
Contribution économique territoriale	46 327	59 712	70 214	69 633	67 437	65 053	378 376
Taxes diverses	4 415	4 770	5 376	5 423	5 307	5 182	30 473
Frais de siège	200 000	201 096	213 300	213 300	213 300	213 300	1 254 296
Frais de direction déléguée	0	0	0	0	0	0	0
Quote-part personnel de structure	227 512	234 373	230 124	230 402	230 191	231 775	1 384 377
Informatique	0	5 300	5 300	5 300	5 300	5 300	26 500
Autres (préciser)	0	0	0	0	0	0	0

Avenant n°3 - Annexe 1

TOTAL Charges d'exploitation	2 669 983	2 452 018	2 574 535	2 623 295	2 622 039	2 621 204	15 563 074
Coûts investissement/renouvellement	64 809	443 176	785 392	733 935	708 052	680 267	3 415 630
Amortissements annuels	56 712	336 171	599 056	562 157	552 350	540 356	2 646 801
Charges financières	8 097	107 005	186 336	171 778	155 702	139 911	768 829
Marge et aléas	184 856	199 549	224 243	226 150	221 301	216 102	1 272 201
TOTAL Autres charges	249 664	642 725	1 009 635	960 085	929 354	896 370	4 687 832
TOTAL CHARGES	6 195 435	6 545 985	7 282 681	7 393 580	7 417 807	7 384 684	42 220 173
dont Forfait de charges	2 919 648	3 094 743	3 584 169	3 583 380	3 551 392	3 517 573	20 250 905
dont Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0

Avenant n°3 - Annexe 1

Unités d'oeuvre	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Moyenne
<u>Service public Stationnement parcs en ouvrages</u>							

Nombre d'emplacements amodiés	413	413	413	413	413	413	413
Nombre d'abonnés moyen	1 693	1 722	1 748	1 772	1 776	1 776	1 748

Avenant n°3 - Annexe 1

Fréquentation parcs en ouvrages Service public Stationnement parcs en ouvrages	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Moyenne
---	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	----------------

Parc Dauphine

Fréquentation horaire	249 110	265 347	265 347	274 765	276 139	276 139	267 808
Fréquentation abonnés (moy/an)	71	74	74	77	77	77	75
TOTAL Fréquentation							

Parc Grangier

Fréquentation horaire	193 883	206 047	206 047	213 083	213 083	213 083	207 538
Fréquentation abonnés (moy/an)	121	124	126	129	131	131	127
TOTAL Fréquentation							

Parc Trémouille

Fréquentation horaire	88 956	71 982	92 882	93 811	93 811	93 811	89 209
Fréquentation abonnés (moy/an)	391	398	406	415	415	415	407
TOTAL Fréquentation							

Parc Darcy-Liberté

Fréquentation horaire	119 798	127 465	131 906	133 225	133 225	133 225	129 807
Fréquentation abonnés (moy/an)	208	214	220	223	225	225	219
TOTAL Fréquentation							

Parc Sainte-Anne

Fréquentation horaire	83 163	89 477	93 186	94 118	94 118	94 118	91 363
Fréquentation abonnés (moy/an)	298	298	298	298	298	298	298
TOTAL Fréquentation							

Parc Condorcet

Fréquentation horaire	106 728	116 094	121 674	122 283	122 283	122 283	118 557
Fréquentation abonnés (moy/an)	374	382	389	397	397	397	390
TOTAL Fréquentation							

Parc Malraux

Fréquentation horaire	15 043	16 300	17 045	17 045	17 045	17 045	16 587
Fréquentation abonnés (moy/an)	144	144	144	144	144	144	144
TOTAL Fréquentation							

Parc Tivoli

Fréquentation horaire	17 015	19 511	21 102	21 102	21 102	21 102	20 156
Fréquentation abonnés (moy/an)	81	83	84	84	84	84	84
TOTAL Fréquentation							

Parc Clemenceau

Fréquentation horaire	31 465	34 718	36 692	37 059	37 430	37 804	35 861
Fréquentation abonnés (moy/an)	5	5	5	5	5	5	5
TOTAL Fréquentation							

Parc Monge

Fréquentation horaire	0	1 459	57 351	72 244	86 693	86 693	75 325
Fréquentation abonnés (moy/an)	0	25	82	103	124	124	113
TOTAL Fréquentation							

Avenant n°3 - Annexe 1

Recettes Service public Stationnement parcs en ouvrages	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de remise des offres

Parc Dauphine

Recettes horaires	473 667	504 541	504 541	522 450	525 062	525 062	3 055 322
Recettes abonnés	56 813	58 517	59 103	60 876	61 484	61 484	358 277
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	24 000
TOTAL Recettes	534 480	567 058	567 643	587 325	590 546	590 546	3 437 599

Parc Grangier

Recettes horaires	457 058	510 942	510 942	528 389	528 389	528 389	3 064 108
Recettes abonnés	101 002	104 032	105 072	108 224	109 306	109 306	636 942
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	42 000
TOTAL Recettes	565 059	621 973	623 014	643 613	644 695	644 695	3 743 050

Parc Trémouille

Recettes horaires	228 102	234 576	238 167	240 549	240 549	240 549	1 422 492
Recettes abonnés	264 611	269 903	275 301	280 807	280 807	280 807	1 652 237
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	24 000
TOTAL Recettes	496 713	508 479	517 469	525 356	525 356	525 356	3 098 729

Parc Darcy-Liberté

Recettes horaires	284 539	302 749	313 298	316 431	316 431	316 431	1 849 881
Recettes abonnés	159 841	164 636	169 576	171 271	172 984	172 984	1 011 292
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000	180 000
TOTAL Recettes	474 380	497 386	512 874	517 703	519 415	519 415	3 041 173

Parc Sainte-Anne

Recettes horaires	162 899	175 265	182 531	184 356	184 356	184 356	1 073 765
Recettes abonnés	183 717	183 717	183 717	183 717	183 717	183 717	1 102 304
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Recettes	346 616	358 983	366 248	368 074	368 074	368 074	2 176 069

Parc Condorcet

Recettes horaires	186 635	203 013	212 772	213 836	213 836	213 836	1 243 927
Recettes abonnés	196 376	200 303	204 309	208 396	208 396	208 396	1 226 176
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Recettes	383 011	403 317	417 081	422 231	422 231	422 231	2 470 103

Parc Malraux

Recettes horaires	24 422	26 463	27 673	27 673	27 673	27 673	161 577
Recettes abonnés	61 143	61 143	61 143	61 143	61 143	61 143	366 858
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Recettes	85 565	87 606	88 816	88 816	88 816	88 816	528 435

Parc Tivoli

Recettes horaires	31 910	36 591	39 575	39 575	39 575	39 575	226 801
Recettes abonnés	37 194	37 938	38 696	38 696	38 696	38 696	229 917

Avenant n°3 - Annexe 1

Recettes <u>Service public Stationnement parcs en</u> <u>ouvrages</u>	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de remise des offres

Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Recettes	69 104	74 528	78 271	78 271	78 271	78 271	456 718

Parc Clemenceau

Recettes horaires	58 558	64 612	68 286	68 969	69 658	70 355	400 438
Recettes abonnés	2 995	2 995	2 995	2 995	2 995	2 995	17 969
Recettes propriétaires (amodiations)	214 305	214 305	214 305	214 305	214 305	214 305	1 285 833
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	45 000	45 000	45 000	45 000	45 000	45 000	270 000
TOTAL Recettes	320 858	326 913	330 586	331 269	331 959	332 655	1 974 240

Parc Monge

Recettes horaires	0	3 400	133 627	168 328	201 994	201 994	709 343
Recettes abonnés	0	1 600	62 883	79 213	95 056	95 056	333 809
Recettes propriétaires (amodiations)	0	0	0	0	0	0	0
Recettes publicitaires	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL Recettes	0	5 000	196 510	247 542	297 050	297 050	1 043 152

Avenant n°3 - Annexe 1

CEP Service public Stationnement payant sur voirie	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

RECETTES

Forfait de charges (FCv)	405 356	1 673 241	1 675 800	1 602 396	1 656 423	1 652 661	8 665 878
Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	405 356	1 673 241	1 675 800	1 602 396	1 656 423	1 652 661	8 665 878

Recettes horaires		2 800 557	2 786 908	2 769 865	2 661 193	2 655 956	13 674 480
Recettes abonnés		117 381	138 910	156 055	162 379	167 682	742 406
Autres Produits		325 894	691 290	888 801	1 096 188	1 096 188	4 098 361
Recettes du Forfait Post-Stationnement		759 139	802 310	715 221	668 750	664 689	3 610 109
RECETTES reversées à l'AD		4 002 972	4 419 417	4 529 942	4 588 510	4 584 515	22 125 355

TOTAL RECETTES	405 356	5 676 213	6 095 218	6 132 338	6 244 933	6 237 176	30 791 234
-----------------------	----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

CHARGES

REPORT TOTAL Recettes reversées à l'AD (FCv)		4 002 972	4 419 417	4 529 942	4 588 510	4 584 515	22 125 355
---	--	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Charges de personnel	185 520	908 497	893 495	820 138	820 138	820 138	4 447 927
Personnel collecte, maintenance et contrôle							0
<i>Salaires</i>	103 736	599 957	601 712	554 441	554 441	554 441	2 968 726
<i>Charges sociales</i>	59 318	282 617	283 141	259 772	259 772	259 772	1 404 393
<i>Autres frais de personnel</i>	22 467	25 923	8 641	5 925	5 925	5 925	74 807

Autres charges d'exploitation	200 765	504 876	406 258	412 503	471 598	470 433	2 466 434
Fournitures & sous traitance	95 722	173 762	132 202	125 750	168 435	166 661	862 533
AMO Renouvellement des horodateurs	4 938	35 095	0	0	0	0	40 033
Personnel structure KDM	42 901	44 864	50 336	50 333	50 139	50 662	289 235
Horodateurs fonctionnement et digital	32 205	214 696	181 720	194 420	211 024	211 111	1 045 175
Frais généraux	25 000	36 458	42 000	42 000	42 000	42 000	229 458

Redevances	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	6 000
Redevance d'occupation du domaine public	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	6 000
Redevance variable	0	0	0	0	0	0	0

Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0
Enquêtes et études	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL Charges d'exploitation	387 286	1 414 373	1 300 753	1 233 641	1 292 736	1 291 572	6 920 361
-------------------------------------	----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Annuités financières	5 867	152 155	272 008	273 662	265 804	265 143	1 234 640
Amortissements annuels	4 776	122 147	221 422	227 553	224 204	228 047	1 028 148
Charges financières	1 092	30 009	50 586	46 109	41 600	37 096	206 492

Marge et aléas	12 203	106 713	103 039	95 093	97 883	95 947	510 878
-----------------------	---------------	----------------	----------------	---------------	---------------	---------------	----------------

TOTAL Autres charges	18 070	258 868	375 047	368 755	363 687	361 090	1 745 517
-----------------------------	---------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

TOTAL CHARGES	405 356	5 676 213	6 095 218	6 132 338	6 244 933	6 237 176	30 791 234
----------------------	----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

dont Forfait de charges	405 356	1 673 241	1 675 800	1 602 396	1 656 423	1 652 661	8 665 878
dont Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0

Avenant n°3 - Annexe 1

Unités d'oeuvre <u>Service public Stationnement payant sur voirie</u>	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Nombre de places de stationnement exploitées	4 482	4 482	4 482	4 482	4 482	4 482	4 482
Nombre d'horodateurs exploités	330	315	300	300	300	300	308
Nombre d'horodateurs renouvelés	0	300	0	0	0	0	300
Nombre d'heures d'occupation annuelle /place							
Nombre de forfaits post-stationnement		90 000	90 000	80 000	75 000	75 000	82 000

Avenant n°3 - Annexe 1

CEP Service public Fourrière automobile et vélo	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

RECETTES

Forfait de charges Fourrière automobile et vélo	354 737	433 870	432 177	416 135	395 726	393 980	2 426 627
Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	354 737	433 870	432 177	416 135	395 726	393 980	2 426 627

Recettes tarifaires automobiles	129 948	129 948	129 948	129 948	129 948	129 948	779 686
Immobilisation matérielle	0	0	0	0	0	0	0
Opérations préalables	108	108	108	108	108	108	646
Enlèvement	105 076	105 076	105 076	105 076	105 076	105 076	630 457
Garde journalière	16 987	16 987	16 987	16 987	16 987	16 987	101 921
Expertise	7 777	7 777	7 777	7 777	7 777	7 777	46 662
Recettes tarifaires vélos	1 514	1 514	1 514	1 514	1 514	1 514	9 084
Indemnisation de l'Autorité Délégante pour garde et	81 157	81 157	81 157	81 157	81 157	81 157	486 944
Produits ventes à France Domaines	3 200	3 200	3 200	3 200	3 200	3 200	19 200
Autres recettes (préciser)	61 360	61 360	61 360	61 360	61 360	61 360	368 160
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	1 663 073

TOTAL RECETTES	631 916	711 049	709 356	693 313	672 905	671 159	4 089 700
-----------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

CHARGES

REPORT TOTAL Recettes reversées à l'AD (FCv)	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	1 663 073
---	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Charges de personnel	6 667	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	106 667
Personnel fourrière							
<i>Salaires</i>	4 333	13 000	13 000	13 000	13 000	13 000	69 333
<i>Charges sociales</i>	2 333	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	37 333

Autres charges d'exploitation	243 279	228 062	228 062	228 060	228 062	228 062	1 383 587
Carburant	500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	8 000
Fluides	680	2 040	2 040	2 040	2 040	2 040	10 880
Fournitures de bureau	667	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	10 667
Télécommunications, frais postaux	1 567	4 700	4 700	4 700	4 700	4 700	25 067
Locations hors exploitation	500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	8 000
Gardiennage	0	0	0	0	0	0	0
Honoraires	21 000	21 000	21 000	21 000	21 000	21 000	126 000
Services bancaires	830	2 490	2 490	2 490	2 490	2 490	13 281
Petit matériel et outillage	900	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700	14 400
Sous-traitance	203 025	166 100	166 100	166 100	166 100	166 100	1 033 525
Ligne verte & services	384	1 152	1 152	1 149	1 152	1 152	6 140
Destructions et recyclages	0	0	0	0	0	0	0
Autres charges d'exploitation	13 227	22 880	22 880	22 880	22 880	22 880	127 628

Autres charges de fonctionnement	28 478	48 299	48 271	53 307	53 362	53 399	285 114
Assurances	4 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	14 000
Charges locatives	0	0	0	0	0	0	0
Entretien et réparations	500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	8 000
Maintenance	1 000	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000	16 000
Impôts et taxes	1 425	4 275	4 275	4 275	4 275	4 275	22 799
Quote-part commune vélos	12 965	28 983	28 983	34 014	34 091	34 092	173 128
Personnel de structure	4 588	4 541	4 513	4 518	4 496	4 532	27 187
Informatique	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	24 000
Autres (préciser)	0	0	0	0	0	0	0

Redevances	0	600	1 800	1 800	1 800	1 800	7 800
-------------------	----------	------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Avenant n°3 - Annexe 1

CEP Service public Fourrière automobile et vélo	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------

Euros - Valeur mois de janvier 2016 pour les charges et juillet 2016 pour les recettes

Redevance d'occupation du domaine public	0	600	1 800	1 800	1 800	1 800	7 800
Redevance variable	0	0	0	0	0	0	0

Charges remboursées au réel	0	0	0	0	0	0	0
Enquêtes et études	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL Charges d'exploitation	278 423	296 961	298 133	303 166	303 224	303 261	1 783 168
-------------------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Coûts investissement/renouvellement	62 647	120 176	117 422	96 963	77 282	75 566	550 057
Amortissements annuels	48 733	94 966	94 966	77 066	59 166	59 166	434 065
Charges financières	13 914	25 210	22 456	19 897	18 116	16 400	115 992

Marge et aléas	13 667	16 733	16 622	16 005	15 220	15 153	93 401
-----------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

TOTAL Autres charges	76 314	136 910	134 044	112 968	92 502	90 719	643 458
-----------------------------	---------------	----------------	----------------	----------------	---------------	---------------	----------------

TOTAL CHARGES	631 916	711 049	709 356	693 313	672 905	671 159	4 089 700
----------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Forfait de charges Fourrière automobile et vélo	354 737	433 870	432 177	416 135	395 726	393 980	2 426 627
---	---------	---------	---------	---------	---------	---------	-----------

Avenant n°3 - Annexe 1

Unités d'oeuvre <u>Service public Fourrière automobile et vélo</u>		Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Total
Nombre de véhicules de service	E2_1000	9	9	9	9	9	9	54
Nombre de véhicules enlevés	E1_1030	1 692	1 692	1 692	1 692	1 692	1 692	10 149
Nombre de véhicules restitués	E2_1010	1 099	1 099	1 099	1 099	1 099	1 099	6 597
Nombre de véhicules détruits	E2_1020	592	592	592	592	592	592	3 552
Nombre de véhicules confiés aux Domaines	E1_2030	8	8	8	8	8	8	48
Nombre de vélos enlevés	E2_1100	84	84	84	84	84	84	504
Nombre de vélos restitués	E2_1200	24	24	24	24	24	24	144
Nombre de vélos détruits	E2_1300	60	60	60	60	60	60	360

ANNEXE A12

DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA PERFORMANCE

SOMMAIRE

0. PRINCIPES GENERAUX	4
CHAPITRE 1 : PERFORMANCE	5
1. Absentéisme	5
2. Sinistralité	5
3. Fraude :	6
CHAPITRE 2 : QUALITE DE SERVICE.....	7
I. NIVEAU D'ENGAGEMENT FINANCIER	8
1. Critères de consolidation – Calcul du malus.....	8
2. Critères de progrès – Calcul du bonus/malus.....	8
II. DEFINITION DES CRITERES DE QUALITE DE SERVICE.....	11
1. Thème : Accueil des clients	11
1.1. Accueil téléphonique.....	11
1.2. Agence DIVIA.....	13
1.3. Accueil conducteurs.....	15
1.4. Accueil des contrôleurs.....	16
1.5. Accueil des agents des parcs	17
2. Thème : Information clients.....	18
2.1. Information à distance	18
2.2. Information clients (Bus/Arrêts).....	19
2.3. Information clients (Tramways / Stations).....	20
2.4. Affichage aux stations VLS	21
2.5. Affichage dans les parcs de stationnement.....	22
2.6. Affichage pour le stationnement sur voirie.....	23
3. Thème : Ponctualité de passage aux points d'arrêt	24

Avenant n°3 - Annexe 2 - Actualisation de l'annexe 12

4. Thème : Propreté	25
4.1. Propreté des bus	25
4.2. Propreté des rames.....	26
4.3. Etat et propreté des arrêts de bus	27
4.4. État et propreté des stations tramway.....	28
4.5. Stations VLS	29
4.6. Abris sécurisés	30
4.7. Parcs en ouvrage.....	31
5. Thème : suivi des réclamations	32
6. Thème : Disponibilité des équipements	33
6.1. Transport urbain.....	33
6.2. Stationnement en ouvrage.....	34
6.3. Stationnement sur voirie	35
6.4. Station VLS	36
7. Thème : Satisfaction clientèle	37
7.1. Transport collectif	37
7.2. Service de location de vélos	38
7.3. Stationnement en ouvrage.....	39
IV. DEROULEMENT DANS LE TEMPS DE LA DEMARCHE QUALITE	40

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.

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

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

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

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

Chapitre 1 : Performance

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

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

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

Les critères de performance sont définis comme suit :

1. Absentéisme

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

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

2. Sinistralité

- Définition : l'indicateur de sinistralité est le nombre d'événements rapporté au 10 000 km pour le bus et pour le tramway. Les événements pris en compte sont définis par le STRMTG, il s'agit de tout événement 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.

Avenant n°3 - Annexe 2 - Actualisation de l'annexe 12

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

- Objectifs

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

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

3. Fraude :

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

- Objectifs :

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objectif (score où B/M=0)	11,5%	14,5%	14,0%	13,6%	13,3%	13,0%
Bonus maxi pour score de	10,4%	13,5%	13,0%	12,6%	12,4%	12,1%

- Méthodologie :

Les objectifs de fraude sont modifiés à partir de 2018, en effet la méthodologie d'enquête a été optimisée comme suit afin d'être plus fiable et représentative pour l'ensemble des lignes.

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.

Chapitre 2 : Qualité de service

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

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

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

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

Pour le critère *Satisfaction des clients*, une enquête annuelle sera menée aux frais du Délégué et en concertation avec 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. A chaque critère est associée une fonction de bonus / malus (en abrégé : B/M), déterminant le montant financier de bonus (ou de malus) annuel selon le score de conformité obtenu et sa position par rapport à l'objectif de l'année.

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

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

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

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

- accueil du personnel
- propreté
- ponctualité
- traitement des réclamations
- disponibilité des équipements.

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

I. Niveau d'engagement financier

1. Critères de consolidation – Calcul du malus

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

La pondération des différents critères est la suivante :

Critères de consolidation	Transport urbain
Qualité	100%
<i>Information clientèle :</i>	40 %
<i>Arrêt/Bus</i>	20%
<i>Station/Tramway</i>	20%
<i>Propreté :</i>	30 %
<i>Arrêt Bus</i>	15%
<i>Station Tramway</i>	15%
<i>Enquêtes de satisfaction clients</i>	30%

2. Critères de progrès – Calcul du bonus/malus

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

	% Forfait de charge (de chaque service)
Qualité TPU dont vélo	0,255 %
Qualité stationnement ouvrage	1,400 %
Qualité stationnement voirie	2,600 %
Qualité intermodalité	0,075 %

Avenant n°3 - Annexe 2 - Actualisation de l'annexe 12

La pondération des critères est défini comme suit :

Critères de progrès	Transport urbain dont vélo	Stationnement en ouvrage	Stationnement sur voirie	Intermodalité
Qualité	100%	100%	100%	100%
<i>Accueil clients</i>	20%	25%	0%	60%
<i>Téléphone</i>	na	na	na	30%
<i>Agence</i>	na	na	na	30%
<i>Conducteur</i>	10%	na	na	na
<i>Contrôleur</i>	10%	na	na	na
<i>Stationnement en ouvrage</i>	na	25%	na	na
<i>Information clientèle</i>	10%	10%	50%	30%
<i>Information à distance</i>	na	na	na	30%
<i>Arrêt/Bus</i>	na	na	na	na
<i>Station/Tram</i>	na	na	na	na
<i>Affichage aux stations VLS</i>	10%	na	na	na
<i>Affichages dans les parcs en ouvrage</i>	na	10%	na	na
<i>Affichages sur les horodateurs</i>	na	na	50%	na
<i>Ponctualité</i>	20%	0%	0%	0%
<i>Bus + Tramway</i>	20%	na	na	na
<i>Propreté</i>	25%	30%	0%	0%
<i>Bus</i>	10%	na	na	na
<i>Tramway</i>	10%	na	na	na
<i>Arrêt Bus</i>	na	na	na	na
<i>Station Tramway</i>	na	na	na	na
<i>Station VLS</i>	2,5 %	na	na	na
<i>Abris vélo sécurisés</i>	2,5 %	na	na	na
<i>Parcs en ouvrage</i>	na	30%	na	na
<i>Réclamations</i>	0%	0%	0%	10%
<i>Disponibilité des équipements</i>	20%	20%	50%	0%
<i>Equipements de ventes et de validation</i>	10%	na	na	na
<i>Services vélos</i>	10%	na	na	na
<i>Stationnement en ouvrage</i>	na	20%	na	na
<i>Stationnement sur voirie</i>	na	na	50%	na
<i>Enquêtes de satisfaction clients</i>	5%	15%	0%	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)

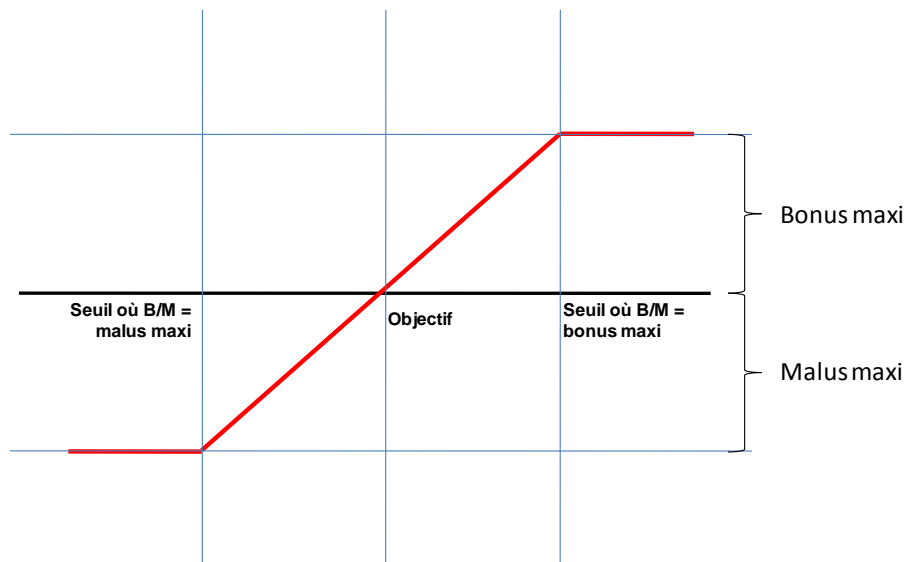
La clé de répartition bus/tramway est de 50/50, le pourcentage de conformité obtenu est donc la moyenne des pourcentages obtenus par chacun des modes.

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

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 pour tous les services
Conformité	<p>Qualité de l'accueil téléphonique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le client est pris en charge avant 4 sonneries 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. <p>Précision et clarté de l'information</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Une question sera choisie parmi les thèmes suivants et posée au téléconseiller lors de la mesure : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande de réservation (DiviAccès, Proxi, Flexo) : la reformulation de la demande par le téléconseiller est obligatoire avant la formule de conclusion (jour, date, lieu de prise en charge ...) ▪ Demande d'information concernant le stationnement ▪ Demande d'information concernant les tarifs (réseau Bus et Tramway, services vélos, stationnement sur voirie ou en ouvrage) ▪ Demande d'information en situation inopinée (déviation, grève, etc.) ▪ Demande complémentaire relative aux horaires de passage des bus ou des tramways <p>=> Pour être conforme, la réponse à la question devra être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Précise : vérifier que le téléconseiller donne une information claire et compréhensible ▪ Exacte : vérifier que le téléconseiller donne la bonne information et la plus adaptée <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes</p>
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère</p> <p>Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 60 observations téléphoniques, à raison de 15 observations par trimestre.</p>
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observation conforme/nb. total d'observation

Avenant n°3 - Annexe 2 - Actualisation de l'annexe 12

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

1.2. 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
Conformité	<p>Qualité de l'accueil à l'agence commerciale : Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Environnement extérieur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enseigne propre 2. Vitrines et murs sans trace, ni tag. <p>Environnement intérieur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Propreté de l'agence 4. L'agence est bien éclairée 5. Tous les titres sont disponibles à la vente 6. Les fiches horaires et le plan du réseau sont disponibles sur simple demande 7. Un plan de réseau est affiché dans l'agence <p>Rapidité du service :</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Le client est accueilli dans un délai de 5 minutes maximum après son entrée dans l'agence par l'agent d'accueil, sauf exception lors de la période de rentrée scolaire et universitaire. 9. Le client est pris en charge par un agent de vente ou un conseiller client dans un délai de 15 minutes maximum après sa prise en charge par l'agent d'accueil, sauf exception, lors de la période de rentrée scolaire et universitaire. <p>Qualité de l'accueil :</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Les agents portent la tenue DIVIA 11. L'agent regarde le client, lui dit « bonjour », 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 <p>Les informations demandées par le client mystère peuvent porter sur la totalité des services de DIVIA Mobilités.</p> <p>L'observation est conforme lorsque tous les items de qualité et rapidité d'accueil sont conformes et lorsque 5 des 7 items relatifs à l'environnement sont conformes.</p>
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Agence commerciale : les temps d'attente ne seront pas contrôlés pendant la période entre 2 semaines avant et 2 semaines après la date de la rentrée scolaire.</p> <p>Échantillon annuel = 120 observations, à raison de 30 mesures par trimestre</p>
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observation conforme/nb. total d'observation

Avenant n° 3 - Annexe 2 - Actualisation de l'annexe 12

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

1.3. Accueil conducteurs

Critère	Accueil conducteurs <i>Le personnel en contact est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>						
Périmètre d'application	Conducteurs de bus - Véhicules en ligne						
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>						
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère</p> <p>Échantillon annuel = 160 observations en lignes réalisées, à raison de 40 mesures par trimestre</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole						
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observation conforme/nb. total d'observation						
Niveau d'exigence		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	92,5%	93%	93,5%	94%	94,5%	95%
	Bonus maxi pour score de	97,5%	98%	98,5%	99%	99,5%	100%
	Malus maxi pour score de	87,5%	88%	88,5%	89%	89,5%	90%

Lors de la mise en place du projet ACTIA/éco-conduite, nous proposerons de revoir le référentiel pour ajouter un critère sur le confort de conduite.

1.4. Accueil des contrôleurs

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

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	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 72 observations en lignes réalisées, à raison de 18 mesures par trimestre</p>																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observation																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>85%</td> <td>87%</td> <td>89%</td> <td>91%</td> <td>93%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>90%</td> <td>92%</td> <td>94%</td> <td>96%</td> <td>98%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>80%</td> <td>82%</td> <td>84%</td> <td>86%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	85%	87%	89%	91%	93%	95%	Bonus maxi pour score de	90%	92%	94%	96%	98%	100%	Malus maxi pour score de	80%	82%	84%	86%	88%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	85%	87%	89%	91%	93%	95%																												
Bonus maxi pour score de	90%	92%	94%	96%	98%	100%																												
Malus maxi pour score de	80%	82%	84%	86%	88%	90%																												

1.5. Accueil des agents des parcs

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

Critère	Accueil des agents de 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	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	<p>Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 48 observations réalisées, à répartir sur les différents parcs de stationnement.</p>																																	
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observation}}$																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>75%</td> <td>77%</td> <td>79%</td> <td>81%</td> <td>83%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>80%</td> <td>82%</td> <td>84%</td> <td>86%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>70%</td> <td>72%</td> <td>74%</td> <td>76%</td> <td>78%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	75%	77%	79%	81%	83%	85%	Bonus maxi pour score de	80%	82%	84%	86%	88%	90%	Malus maxi pour score de	70%	72%	74%	76%	78%	80%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	75%	77%	79%	81%	83%	85%																												
Bonus maxi pour score de	80%	82%	84%	86%	88%	90%																												
Malus maxi pour score de	70%	72%	74%	76%	78%	80%																												

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	<p>1. Site internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 (déviation du réseau de transport, travaux dans les parcs de stationnement, etc.) ▪ Les calculs d'itinéraires pour le réseau de transport fonctionnent bien ▪ 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) <p>2. Application pour smartphone</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'application smartphone DIVIA est accessible, hors période annoncée de mise à jour. ▪ Les informations sont disponibles et à jour, y compris en période de perturbations (déviation du réseau de transport, travaux dans les parcs de stationnement, etc.) ▪ Les calculs d'itinéraires pour le réseau de transport fonctionnent bien ▪ Les plans du réseau de transport et les plans d'accès aux parcs de stationnement sont disponibles et facilement accessibles ▪ Géolocalisation pour repérer la station DiviaVelodi, le DiviaVeloPark ou le parc de stationnement le plus proche <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																												
Méthode de mesure	<p>Enquête client mystère</p> <p>Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 80 visites à raison, de 10 visites du site internet par trimestre et de 10 visites de l'application smartphone par trimestre.</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																												
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. observations conformes / nb. réclamations reçues																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>80%*</td> <td>85%*</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>90%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	80%*	85%*	90%	90%	90%	90%	Bonus maxi pour score de	85%	90%	95%	95%	95%	95%	Malus maxi pour score de	75%	80%	85%	85%	85%	85%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	80%*	85%*	90%	90%	90%	90%																							
Bonus maxi pour score de	85%	90%	95%	95%	95%	95%																							
Malus maxi pour score de	75%	80%	85%	85%	85%	85%																							

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

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	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Information à l'arrêt</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Information embarquée</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Prix du PASS 1H dépannage vendu à bord 11. Information de caméra de vidéosurveillance et interdiction de fumer 12. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité) 13. Pictogrammes places réservées 14. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet 15. L'affichage événementiel est en cours de validité 16. Girouettes avant (N° de ligne de destination) 17. Girouette latérale (destination) 18. Girouette arrière (N° de ligne) 19. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																										
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléataire</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon annuel = 40 observations aux arrêts réalisées soit 10 mesures par trimestre + 160 observations à bord des bus soit 40 mesures par trimestre</p>																										
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																										
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																										
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																					
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																					
Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%																					

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	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Information en station</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Affichage des horaires de passage des prochains tramways sur les écrans d'information voyageurs (sauf en cas de situation perturbée) <p>Information embarquée</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Tarifs (PASS voyages et abonnements) 13. Adresse et horaires d'ouverture de l'agence commerciale 14. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet 15. Information de caméra de vidéo surveillance 16. Information « zone non-fumeur » 17. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité) 18. Pictogrammes places réservées et accès/espace PMR 19. Girouettes avant (N° de ligne et destination) 20. Girouette latérale (destination) 21. Girouette arrière (N° de ligne et destinations) 22. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt 23. Plan schématique du réseau 24. Thermomètres des lignes T1 et T2 25. Autocollants explicitant l'usage des poignées de secours et de l'interphone <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>						
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Délégataire Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon annuel : 40 observations en station réalisées soit 10 mesures par trimestre + 36 observations à bord dans les tramways soit 9 mesures par trimestre</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole						
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$						
Niveau d'exigence		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%
	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%

2.4. Affichage aux stations VLS

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

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	<p>1. Information statique ; les informations suivantes sont affichées et à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nom et numéro de la station ▪ Logo du service ▪ Information clients : carte des stations DiviaVélodi, gamme tarifaire et notice d'utilisation <p>2. Information dynamique : l'affichage dynamique fonctionne et indique la disponibilité des stations voisines (état de remplissage)</p> <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléataire Mesures de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléataire.</p> <p>Échantillon annuel = 60 visites soit 15 par trimestre</p>																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Bonus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Malus maxi pour score de	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	90%	90%	90%	90%	90%	90%																												
Bonus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%																												
Malus maxi pour score de	85%	85%	85%	85%	85%	85%																												

2.5. Affichage dans les parcs de stationnement

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

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 en ouvrage																												
Conformité	<p>1. Affichage statique pour les parcs en ouvrage ; les informations suivantes sont affichées et à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Horaires d'ouverture du parc ▪ Horaires d'ouverture du bureau d'accueil ▪ Tarifs de l'année en cours (l'année est précisée sur l'affichage) ▪ Règlement intérieur ▪ Un affichage mentionne la présence d'un cahier des réclamations ou suggestions (ou formulaire) disponible à l'accueil ▪ En cas d'absence de l'agent, un affichage mentionne comment joindre quelqu'un (renvoi sur l'interphone) <p>2. Affichage dynamique pour les parcs de stationnement ; l'affichage dynamique fonctionne et indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le nombre de places disponibles dans le parc concerné ▪ le nombre de places disponibles par niveau (pour les parkings équipés). <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																												
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Délégué</p> <p>Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégué.</p> <p><u>Parc en ouvrage :</u> Échantillon annuel = 48 visites par an ; à répartir sur les différents parcs de stationnement.</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																												
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>80%</td> <td>82%</td> <td>84%</td> <td>86%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>87%</td> <td>89%</td> <td>91%</td> <td>93%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>75%</td> <td>77%</td> <td>79%</td> <td>81%</td> <td>83%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	80%	82%	84%	86%	88%	90%	Bonus maxi pour score de	85%	87%	89%	91%	93%	95%	Malus maxi pour score de	75%	77%	79%	81%	83%	85%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	80%	82%	84%	86%	88%	90%																							
Bonus maxi pour score de	85%	87%	89%	91%	93%	95%																							
Malus maxi pour score de	75%	77%	79%	81%	83%	85%																							

2.6. Affichage pour le stationnement sur voirie

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

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	<p>Affichage statique et dynamique sur les horodateurs pour le stationnement sur voirie ; les informations suivantes sont indiquées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'affichage dynamique fonctionne bien ▪ Jours et horaires pendant lesquels le stationnement est payant ▪ Tarifs et moyens de paiement acceptés <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléataire Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Horodateurs : Echantillon annuel = 120 visites par an ; 30 par trimestre</p>																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>80%</td> <td>82%</td> <td>84%</td> <td>86%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>87%</td> <td>89%</td> <td>91%</td> <td>93%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>75%</td> <td>77%</td> <td>79%</td> <td>81%</td> <td>83%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	80%	82%	84%	86%	88%	90%	Bonus maxi pour score de	85%	87%	89%	91%	93%	95%	Malus maxi pour score de	75%	77%	79%	81%	83%	85%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	80%	82%	84%	86%	88%	90%																												
Bonus maxi pour score de	85%	87%	89%	91%	93%	95%																												
Malus maxi pour score de	75%	77%	79%	81%	83%	85%																												

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																																	
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].																																	
Méthode de mesure	Mesures de performance en Temps Réel par le SAE Ces mesures sont communiquées mensuellement à l'autorité délégante.																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole et le délégataire																																	
Méthode de calcul	% de départs conformes = nb. de départs conformes / nb mesures totales																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85,5%</td> <td>85,5%</td> <td>86%</td> <td>86,5%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90,5%</td> <td>90,5%</td> <td>91%</td> <td>91,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>80%</td> <td>80%</td> <td>80,5%</td> <td>80,5%</td> <td>81%</td> <td>81,5%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	85%	85%	85,5%	85,5%	86%	86,5%	Bonus maxi pour score de	90%	90%	90,5%	90,5%	91%	91,5%	Malus maxi pour score de	80%	80%	80,5%	80,5%	81%	81,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	85%	85%	85,5%	85,5%	86%	86,5%																												
Bonus maxi pour score de	90%	90%	90,5%	90,5%	91%	91,5%																												
Malus maxi pour score de	80%	80%	80,5%	80,5%	81%	81,5%																												

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

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	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Extérieur du véhicule</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Intérieur du véhicule</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>L'observation est conforme lorsque 20 des 21 items sont conformes.</p> <p>Exclusion : Lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause de grand froid (températures négatives), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 16 des autres items sont conformes.</p>						
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Délégataire Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon annuel = 160 mesures en sortie de dépôt, soit 40 mesures par trimestre</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole						
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$						
Niveau d'exigence		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	92,5%	92,5%	93%	93%
	Bonus maxi pour score de	97%	97%	97,5%	97,5%	98%	98%
	Malus maxi pour score de	87%	87%	87,5%	87,5%	88%	88%

4.2. Propreté des rames

Critère	Propreté des véhicules <i>Le client emprunte des véhicules propres à l'intérieur et à l'extérieur.</i>																																	
Périmètre d'application	Toutes les rames en sortie du remisage																																	
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Extérieur du véhicule</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Intérieur du véhicule</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>L'observation est conforme lorsque 18 des 19 items sont conformes.</p> <p>Exclusion : Lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause de grand froid (températures négatives), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 14 des autres items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléataire</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon annuel = 160 mesures en sortie de remisage, soit 40 mesures par trimestre</p>																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb d'observations conformes/nb total d'observations																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>92%</td> <td>92%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>93%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>98%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>87%</td> <td>87%</td> <td>87,5%</td> <td>87,5%</td> <td>88%</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	92,5%	92,5%	93%	93%	Bonus maxi pour score de	97%	97%	97,5%	97,5%	98%	98%	Malus maxi pour score de	87%	87%	87,5%	87,5%	88%	88%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	92,5%	92,5%	93%	93%																												
Bonus maxi pour score de	97%	97%	97,5%	97,5%	98%	98%																												
Malus maxi pour score de	87%	87%	87,5%	87,5%	88%	88%																												

4.3. Etat et propreté des arrêts de bus

Indicateur	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	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Abribus, poteaux d'arrêt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La structure de l'arrêt ne comporte aucune trace de dégradation. 2. Toutes les faces 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 <p>Abribus</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Le banc est propre 8. Les vitres sont propres et en bon état <p>L'observation est conforme lorsque 6 des 8 items sont conformes.</p>																										
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléguataire</p> <p>Mesure de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon annuel = 40 observations par an, soit 10 par trimestre</p>																										
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																										
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																										
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																					
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																					
Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%																					

4.4. État et propreté des stations tramway

Indicateur	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	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Stations tramway</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La structure de la station ne comporte aucune trace de dégradation 2. Toutes les faces 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 <p>L'observation est conforme lorsque tous 6 des 8 items sont conformes.</p>																											
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Délégué</p> <p>Mesure de Performance en Temps Réel</p> <p>Échantillon annuel = 40 observations par an, soit 10 par trimestre</p>																											
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																											
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																											
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> <td>92,5%</td> </tr> </tbody> </table>								2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																						
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																						
Malus maxi pour score de	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%	92,5%																						

4.5. Stations VLS

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

Indicateur	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	<p>L'observation est conforme quand :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p> <p>Exclusion : la propreté des sols n'entre pas dans ce périmètre, il est de la responsabilité de la voirie, hors vandalisme de grande ampleur.</p>																																	
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Délégué</p> <p>Mesure de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 60 observations soit 15 par trimestre</p>																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	% d'observations conformes = nb. d'observations conformes/nb. total d'observations																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>90%</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>86%</td> <td>87%</td> <td>88%</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%	Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%	Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%																												
Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%																												
Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%																												

4.6. Abris sécurisés

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

Indicateur	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																																	
Conformité	L'observation est conforme quand : <ol style="list-style-type: none"> 1. Absence de Tag 2. Absence d'affichage sauvage 3. Absence de salissure sur le mobilier 4. Le mobilier est en bon état <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	Mesures contradictoires Dijon métropole / Délégué Mesure de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire. Échantillon annuel = 40 observations soit 10 par trimestre																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Bonus maxi pour score de	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Malus maxi pour score de	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	95%	95%	95%	95%	95%	95%																												
Bonus maxi pour score de	100%	100%	100%	100%	100%	100%																												
Malus maxi pour score de	90%	90%	90%	90%	90%	90%																												

4.7. Parcs en ouvrage

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

Indicateur	Etat et propreté des parcs en ouvrage <i>Le client dépose ou reprend sa voiture dans un environnement propre et rassurant.</i>
Périmètre d'application	Parkings en ouvrage
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Bureau d'accueil</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vitre du bureau 2. Etat du bureau 3. Propreté du bureau <p>Entrée / sortie véhicules</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Propreté globale <p>Accès piétons</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Eclairage 6. Propreté globale 7. Ascenseurs 8. Odeur <p>Niveaux</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Eclairage 10. Propreté globale 11. Odeur <p>Sanitaires</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Eclairage 13. Propreté globale <p>« L'observation est conforme lorsque 12 des 13 items sont conformes »</p> <p>Exclusions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Délégué</p> <p>Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 48 observations à répartir sur les parcs de stationnement</p>
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$

Avenant n° 3 - Annexe 2 - Actualisation de l'annexe 12

Niveau d'exigence		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	75%	77%	79%	81%	83%	85%
	Bonus maxi pour score de	80%	82%	84%	86%	88%	90%
	Malus maxi pour score de	70%	72%	74%	76%	78%	80%

5. Thème : suivi des réclamations

Critère	<p>Traitement des réclamations <i>Le client attend une réponse personnalisée dans un délai raisonnable en fonction de la gravité de la situation.</i></p>																												
Périmètre d'application	Tous les services publics de la DSP																												
Conformité	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																												
Méthode de mesure	<p>Mesure de Performance en Temps Réel Keolis Dijon Mobilités et mesures contradictoires ponctuelles par Dijon métropole</p> <p>Échantillon annuel = toutes les réclamations reçues ou au minimum 50%</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																												
Méthode de calcul	$\% \text{ des observations conformes} = \text{nb. observations conformes} / \text{nb. réclamations reçues}$																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>2017</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> </tr> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	Bonus maxi pour score de	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Malus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%																							
Bonus maxi pour score de	100%	100%	100%	100%	100%	100%																							
Malus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%																							

6. Thème : Disponibilité des équipements

6.1. Transport urbain

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le distributeur automatique de titres (DAT) est propre et en bon état 2. Absence de graffitis sur le DAT 3. Le DAT fonctionne bien : achat de titre de transport, rechargement de carte d'abonnement, paiement d'amende 4. Distributeurs automatiques de titres (DAT) : les menus déroulant fonctionnent correctement 5. Distributeurs automatiques de titres (DAT) : tous les moyens de paiement sont acceptés 6. Valideurs : information indiquant que le titre est validé 7. Valideurs : choix du titre ou validation multiple possible à partir d'un seul titre <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	<p>Mise en place par Dijon métropole Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 40 observations en station réalisées soit 10 mesures par trimestre + 36 observations à bord dans les tramways soit 9 mesures par trimestre + 160 observations à bord des bus soit 40 par trimestre.</p>																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Bonus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Malus maxi pour score de	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	90%	90%	90%	90%	90%	90%																												
Bonus maxi pour score de	95%	95%	95%	95%	95%	95%																												
Malus maxi pour score de	85%	85%	85%	85%	85%	85%																												

6.2. Stationnement en ouvrage

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

Critère	Disponibilité des équipements <i>Le client peut accéder, payer facilement à son stationnement, il peut en sortir rapidement.</i>																												
Périmètre d'application	Stationnement en ouvrage																												
Conformité	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les bornes d'accès, de sortie et de paiement sont en bon état et fonctionnent bien. 2. Les caisses automatiques sont en bon état et fonctionnent bien. 3. L'ascenseur fonctionne <p>Ceci s'entend hors vandalisme, hors sinistre.</p> <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																												
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléataire Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.</p> <p>Échantillon annuel = 48 mesures annuelles à répartir dans les parcs de stationnement</p>																												
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																												
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																												
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>80%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> <td>92%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>93%</td> <td>95%</td> <td>97%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>75%</td> <td>83%</td> <td>85%</td> <td>87%</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	80%	88%	90%	92%	94%	95%	Bonus maxi pour score de	85%	93%	95%	97%	99%	100%	Malus maxi pour score de	75%	83%	85%	87%	89%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	80%	88%	90%	92%	94%	95%																							
Bonus maxi pour score de	85%	93%	95%	97%	99%	100%																							
Malus maxi pour score de	75%	83%	85%	87%	89%	90%																							

6.3. Stationnement sur voirie

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

Critère	Disponibilité des équipements <i>Le client peut accéder, payer facilement à 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 contradictoires Dijon métropole / Déléataire Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléataire. Échantillon annuel = 120 visites dans les zones de stationnement sur voirie, soit 30 par trimestre.																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>80%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> <td>92%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>93%</td> <td>95%</td> <td>97%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>75%</td> <td>83%</td> <td>85%</td> <td>87%</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	80%	88%	90%	92%	94%	95%	Bonus maxi pour score de	85%	93%	95%	97%	99%	100%	Malus maxi pour score de	75%	83%	85%	87%	89%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	80%	88%	90%	92%	94%	95%																												
Bonus maxi pour score de	85%	93%	95%	97%	99%	100%																												
Malus maxi pour score de	75%	83%	85%	87%	89%	90%																												

6.4. Station VLS

Le niveau d'exigence et les seuils d'objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc.

Critère	Disponibilité des équipements <i>Le client trouve facilement un vélo ou un emplacement libre pour restituer son vélo.</i>																																	
Périmètre d'application	Toutes les stations VLS																																	
Conformité	<ol style="list-style-type: none"> La borne est opérationnelle (disponible et connectée au système central et au système monétique) La disponibilité, c'est trouver au moins un vélo en station et au moins une place si je souhaite restituer le mien (en d'autres termes, le travail de régulation permet d'avoir jamais toutes pleines ou jamais toutes vides). <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>																																	
Méthode de mesure	Mesures contradictoires Dijon métropole / Déléataire Mesure de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire. Échantillon annuel = 60 stations contrôlées par an, soit 15 par trimestre. Echantillon à revoir en fonction du nombre de stations contractualisé.																																	
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																																	
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																																	
Niveau d'exigence	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>90%</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>85%</td> <td>86%</td> <td>87%</td> <td>88%</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%	Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%	Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																												
Objectif (score où B/M=0)	90%	91%	92%	93%	94%	95%																												
Bonus maxi pour score de	95%	96%	97%	98%	99%	100%																												
Malus maxi pour score de	85%	86%	87%	88%	89%	90%																												

7. Thème : Satisfaction clientèle

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

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

Cet indice correspond à l'objectif de conformité.

7.1. Transport collectif

Critère	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 Keolis Dijon Mobilités en concertation avec Dijon métropole Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement Échantillon annuel = 400 personnes enquêtées																										
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																										
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																										
Niveau d'exigence <i>Indice de satisfaction</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>88%</td> <td>88%</td> <td>88%</td> <td>88%</td> <td>88%</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>							2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	93%	93%	93%	93%	93%	93%	Malus maxi pour score de	88%	88%	88%	88%	88%	88%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																					
Objectif (score où B/M=0)	93%	93%	93%	93%	93%	93%																					
Malus maxi pour score de	88%	88%	88%	88%	88%	88%																					

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	<p>L'indice de satisfaction est calculé à partir des résultats du questionnaire.</p> <p>Il sera donc défini par les deux parties, au moment de la validation du questionnaire.</p>						
Méthode de mesure	<p>Mise en place par Keolis Dijon Mobilités en concertation avec Dijon métropole Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement</p> <p>Échantillon annuel = 200 personnes enquêtées</p>						
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole						
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$						
Niveau d'exigence <i>Indice de satisfaction</i>		2017	2018	2019	2020	2021	2022
	Objectif (score où B/M=0)	70%	75%	80%	85%	85,5%	86%
	Bonus maxi pour score de	75%	80%	85%	90%	90,5%	91%
	Malus maxi pour score de	65%	70%	75%	80%	80,5%	81%

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 Keolis Dijon Mobilités en concertation avec Dijon métropole Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement Échantillon annuel = 400 personnes enquêtées																												
Responsable de la mesure	Mise en place par Dijon métropole																												
Méthode de calcul	$\% \text{ d'observations conformes} = \frac{\text{nb. d'observations conformes}}{\text{nb. total d'observations}}$																												
Niveau d'exigence <i>Indice de satisfaction</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>65%</td> <td>70%</td> <td>75%</td> <td>75%</td> <td>75%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>70%</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>80%</td> <td>80%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>60%</td> <td>65%</td> <td>70%</td> <td>70%</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Objectif (score où B/M=0)	65%	70%	75%	75%	75%	75%	Bonus maxi pour score de	70%	75%	80%	80%	80%	80%	Malus maxi pour score de	60%	65%	70%	70%	70%	70%
	2017	2018	2019	2020	2021	2022																							
Objectif (score où B/M=0)	65%	70%	75%	75%	75%	75%																							
Bonus maxi pour score de	70%	75%	80%	80%	80%	80%																							
Malus maxi pour score de	60%	65%	70%	70%	70%	70%																							

Nota bene : L'objectif sera ajusté en fonction des résultats de chaque année et de la réalisation des travaux dans les parcs en ouvrage. Les objectifs ci-dessus pourront être réévalués en fonction de la variante retenue par Dijon métropole pour le plan prévisionnel d'investissements.

IV. Déroulement dans le temps de la démarche qualité

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

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

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

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

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

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

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

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

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



AVENANT N° 3

CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC PORTANT SUR L'EXPLOITATION DES SERVICES DE LA MOBILITE

2017-2022

Mars 2019

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Monsieur François REBSAMEN, agissant en qualité de Président de Dijon métropole, en vertu d'une délibération du Conseil métropolitain en date du 10 avril 2019, ci-après dénommée “ **l'Autorité Délégente** ”,

D'UNE PART,

ET

Monsieur Jean-Pierre FARANDOU, agissant en qualité de Président Directeur Général, tant pour le compte de la société KEOLIS – Société anonyme ayant son siège social 20-22 rue Le Peletier – 75009 PARIS CEDEX 9 – inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 552 111 809, que pour sa filiale dédiée exploitante, KEOLIS DIJON MOBILITES, domiciliée 49 rue des Ateliers à Dijon (Côte d'Or) ci-après dénommées « **le Déléataire** »,

D'AUTRE PART,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

SOMMAIRE

Titre 1.	Objet du contrat.....	4
Titre 2.	Service public de transport urbain	5
Article 1.	Correction des charges répercutées à l'euro l'euro	5
1.1.	Correction du forfait de charges affiché à l'article 34.4 de la convention.....	5
1.2.	Ajustement du montant des études et enquêtes.....	5
Article 2.	Corrections relatives au solde 2017.....	5
Titre 3.	Service public de la fourrière	6
Article 3.	Impact du décalage de l'installation sur le nouveau site de la fourrière.....	6
Titre 4.	Synthese des effets de l'avenant	7
Article 4.	Synthèse des impacts de l'avenant	7
Article 5.	Principaux éléments financiers contractuels mis à jour.....	7
Article 6.	Actualisation des annexes.....	8
6.1.	Modification de l'Annexe A12 Qualité	8
6.2.	Liste des Annexes	8
Article 7.	Dispositions diverses	8
Article 8.	Entrée en vigueur	9

TITRE 1. OBJET DU CONTRAT

Cet avenant a pour objet l'ajustement du contrat de délégation de service public portant sur l'exploitation des services de mobilité.

Les ajustements traités dans cet avenant concernent des corrections techniques identifiées après la finalisation de la facturation du solde 2017.

Tel est l'objet du présent Avenant, conclu dans le respect des dispositions de l'Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession et de son décret d'application n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, considérant son montant ainsi que son caractère non substantiels.

TITRE 2. SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT URBAIN

Article 1. Correction des charges répercutées à l'euro l'euro

1.1. Correction du forfait de charges affiché à l'article 34.4 de la convention

Le montant du forfait de charges (FCt), et plus particulièrement sa composante charges fixes (Ctf) présente une incohérence entre les montants figurant dans l'article 34.4 de la Convention, et ceux figurant dans l'annexe financière A1, du fait de l'intégration des charges répercutées à l'euro l'euro dans les charges fixes.

Aussi, et pour plus de cohérence, les montants du forfait de charges (FCt) inscrits à l'article 34.4 de la Convention sont diminués ainsi en € HT valeur janvier 2016:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Forfait de charges fixes TU (Ctf)	-215 000	-171 600	-198 200	-159 300	-176 600	-106 600

1.2. Ajustement du montant des études et enquêtes

Pour une meilleure connaissance de l'usage des services de mobilité, l'Autorité délégante souhaite que soient renforcées les études et enquêtes sur le réseau Divia. Aussi, les dépenses à l'euro l'euro précisées dans le Compte d'Exploitation Prévisionnel sont revues en conséquence. L'annexe 1 du présent avenant relative au CEP est modifiée pour intégrer les nouveaux montants (en € HT valeur janvier 2016).

Article 2. Corrections relatives au solde 2017

Des précisions contractuelles sont nécessaires pour une bonne application de l'article 34.4.2 lié à l'ajustement du forfait de charges en cas de variation de la Vitesse Commerciale des bus.

Les parties conviennent de compléter l'article 34.4.2 ainsi :

« La Vitesse Commerciale réalisée (VC_n) doit être arrondie au même nombre de décimales que la Vitesse Commerciale de référence (VC_{r_n}) soit deux décimales après la virgule.

L'indexation retenue pour le calcul de l'ajustement du forfait de charges lié à la Vitesse Commerciale, est la moyenne pondérée des coefficients d'indexation des trois forfaits de charges du transport urbain calculée comme suit :

$$\frac{A_n \times Ctv_n + B_n \times Ctf_n + C_n \times Ctst_n}{Ctv_n + Ctf_n + Ctst_n}$$

. »

Le même principe sera retenu pour l'ajustement du forfait de charges lié à l'âge du parc moyen. L'article 34.4.3 de la convention est également complété ainsi :

« L'indexation retenue pour le calcul de l'ajustement du forfait de charges lié à l'âge moyen du parc, est la moyenne pondérée des coefficients d'indexation des trois forfaits de charges du transport urbain calculée comme suit :

$$\frac{A_n \times Ctv_n + B_n \times Ctf_n + C_n \times Ctst_n}{Ctv_n + Ctf_n + Ctst_n}$$

»

Les parties conviennent de régulariser avec le solde 2018, le montant relatif à l'impact de la Vitesse Commerciale de 2017.

TITRE 3. SERVICE PUBLIC DE LA FOURRIERE

Article 3. Impact du décalage de l'installation sur le nouveau site de la fourrière

Le nouveau site de la fourrière sur le terrain de Dijon métropole a été mis en service en septembre 2018. La redevance d'occupation du domaine public prévue à l'article 37.5 sera donc versée à compter de cette date.

L'incidence financière en € HT valeur janvier 2016 est la suivante :

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Forfait de charges Fourrières (Fcf)	-600	-1 200	0	0	0	0

TITRE 4. SYNTHESE DES EFFETS DE L'AVENANT

Article 4. Synthèse des impacts de l'avenant

En synthèse, l'incidence financière totale du présent avenant en € HT valeur janvier 2016 pour les forfaits de charges et valeur juillet 2016 pour les objectifs de recettes est la suivante :

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total 6 ans
Forfait de charges variables TU (Ctv)	0	0	0	0	0	0	0
Forfait de charges fixes TU (Ctf)	-215 000	-171 600	-198 200	-159 300	-176 600	-106 600	-1 027 300
Forfait de sous-traitance TU (Ctst)	0	0	0	0	0	0	0
Forfait de charges TU (Fct)	-215 000	-171 600	-198 200	-159 300	-176 600	-106 600	-1 027 300
Forfait de charges Ouvrage (Fcp)	0	0	0	0	0	0	0
Forfait de charges Voirie (Fcv)	0	0	0	0	0	0	0
Forfait de charges Fourrières (Fcf)	-600	-1 200	0	0	0	0	-1 800
Objectif de recettes TU (ORtc)	0	0	0	0	0	0	0
Objectif de recettes Ouvrage (ORpc)	0	0	0	0	0	0	0
Objectif de recettes Voirie (ORv)	0	0	0	0	0	0	0
Objectif de recettes Fourrières (ORf)	0	0	0	0	0	0	0

Article 5. Principaux éléments financiers contractuels mis à jour

Le forfait de charge en € HT valeur janvier 2016 est modifié comme suit. Ce tableau annule et remplace les tableaux de synthèse des articles 34.4, 35.3, 36.3 et 37.3.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total 6 ans
Ctv Charges variables	34 917 280	35 612 958	35 170 206	35 294 224	33 986 452	33 915 104	208 896 224
Ctf Charges fixes	27 046 462	27 550 958	27 786 046	27 975 451	27 688 830	27 637 605	165 685 352
Ctst Charges de sous-traitance	5 172 444	5 067 531	5 228 953	5 400 651	6 267 275	6 326 264	33 463 118
Fct Forfait de charges transport	67 136 186	68 231 447	68 185 205	68 670 326	67 942 557	67 878 973	408 044 694
Fcp Forfait de charges ouvrage	2 919 648	3 094 742	3 584 169	3 583 380	3 551 393	3 517 573	20 250 906
Fcv Forfait de charges voirie	405 356	1 673 241	1 675 800	1 602 396	1 656 423	1 652 662	8 665 878
Fcf Forfait de charges fourrière	354 737	433 870	432 177	416 135	395 726	393 980	2 426 625

Les objectifs de recettes en € HT valeur juillet 2016 sont modifiés comme suit. Ce tableau annule et remplace les tableaux de synthèse des articles 34.3.2, 35.2.2, 36.2.2 et 37.2.2.

		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total 6 ans
ORtc	Recettes commerciales	18 940 188	19 563 131	19 900 732	20 172 683	20 326 530	20 500 481	119 403 745
ORta	Recettes diverses	669 811	752 137	647 905	651 209	666 125	681 042	4 068 229
ORt	Recettes Transport	19 609 999	20 315 268	20 548 637	20 823 892	20 992 655	21 181 523	123 471 974
ORpc	Recettes commerciales	2 971 482	3 146 937	3 394 207	3 505 895	3 562 109	3 562 805	20 143 435
ORpm	Recettes amodiations	214 305	214 305	214 305	214 305	214 305	214 305	1 285 833
ORpa	Autres recettes	90 000	90 000	90 000	90 000	90 000	90 000	540 000
ORp	Recettes Ouvrage	3 275 787	3 451 242	3 698 512	3 810 200	3 866 414	3 867 110	21 969 267
ORv	Recettes Voirie		4 002 972	4 419 418	4 529 942	4 588 510	4 584 515	22 125 355
ORf	Recettes Fourrières	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	277 179	1 663 074

Article 6. Actualisation des annexes

6.1. Modification de l'Annexe A12 Qualité

L'annexe A12 intitulée « Démarche d'amélioration de la qualité et de la performance » est remplacée par l'annexe 2 de cet avenant.

Les principales modifications apportées à l'annexe A12 sont les suivantes :

- Ajustement du nombre de contrôle « AVSR » et « stationnement sur voirie » ;
- Ajout du contrôle du fonctionnement des ascenseurs des parcs de stationnement
- Modification des pondérations liées aux « station VLS » et « abris sécurisés » (2.5%) pour ajouter celle liée à l'enquête vélo (5%) ;
- Ajout de l'item concernant la présence d'affiche en cas d'absence de l'agent de parc dans la partie Accueil des clients (stationnement en ouvrage) ;
- Ajustement de l'objectif de taux de fraude à la nouvelle méthodologie d'enquête.

6.2. Liste des Annexes

Sont annexés au présent avenant et font corps avec lui, les documents suivants :

- Annexe 1 : Annexe financière A1 (Plan d'investissement et comptes d'exploitation prévisionnel).
- Annexe 2 : Annexe A12 du contrat actualisée - Démarche d'amélioration de la qualité et de la performance.

Article 7. Dispositions diverses

Toutes les autres dispositions contractuelles qui ne sont pas expressément complétées, modifiées ou supprimées par le présent avenant, restent inchangées.

Article 8. Entrée en vigueur

Le présent avenant sera exécutoire aussitôt les formalités de transmission au contrôle de légalité accomplies et prendra effet, au plus tard, le jour de sa notification au Délégué.

Fait à DIJON, le

En deux (2) exemplaires originaux

Pour le délégataire

Jean-Pierre FARANDOU

Pour l'autorité délégante

François REBSAMEN