
**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

TABLE DES MATIÈRES

	Page
LISTE DES ANNEXES	II
1 CONTEXTE	1
2 ÉTENDUE DES SERVICES	1
3 OFFRE DE SERVICE	1
3.1 Trajets et arrêts	1
3.2 Plages et horaires de service	2
3.3 Périodes d'ajustement de service et jours fériés.....	2
3.4 Modification de service planifiée	3
3.5 Modification du service en opération.....	3
4 FOURNITURE DU PERSONNEL	4
5 VÉHICULES UTILISÉS	4
5.1 Identification des véhicules et maquillage	5
5.2 Publicité.....	6
5.3 Affichage intérieur et extérieur	6
Aucun affichage corporatif autre que celui de l'AMT doit être présent sur l'autobus autant à l'intérieur qu'à l'extérieur, sauf si celui-ci est autorisé par l'AMT.	6
6 TARIFICATION ET TITRES DE TRANSPORT	6
7 VENTE DES TITRES	6
8 PERCEPTION	6
8.1 Contrôle tarifaire et perception	6
8.2 Équipements de perception.....	6
9 NORMES DE COMPORTEMENT	7
10 REGISTRE D'OPÉRATION ET RAPPORT D'ACHALANDAGE	7
11 SERVICE À LA CLIENTÈLE	8
12 QUALITÉ ET VÉRIFICATION	9
12.1 Vérification.....	9
13 LIVRABLES	10
13.1 Trente (30) jours avant le début du service.....	10
13.2 Premier (1er) janvier 2009.....	10
13.3 Hebdomadairement.....	10
13.4 Mensuellement	10
13.5 Lors de modifications de service planifiée.....	10
13.6 Sur demande.....	10

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

LISTE DES ANNEXES

- ANNEXE A Trajets et arrêts - Offre de service de base – Ile-des-Soeurs
- ANNEXE B Horaires - Offre de service de base - Île-des-sœurs
- ANNEXE C Plage horaire de service - Île-des-Soeurs
- ANNEXE D Uniforme
- ANNEXE E Grille tarifaire
- ANNEXE F Manuel de gestion de la voie réservée du pont Champlain
- ANNEXE G Maquillage des véhicules
- ANNEXE H Documentation pour les ensembles d'installation du système «carte à puce»
- ANNEXE I Programme d'évaluation de la performance

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

1 CONTEXTE

L'Agence métropolitaine de transport (AMT) a, notamment, pour mission d'améliorer l'efficacité des déplacements des personnes, dans la région métropolitaine de Montréal, en favorisant l'utilisation des transports en commun. Elle a notamment comme mandat de développer, de consolider et de compléter le réseau métropolitain de transport collectif. À cette fin, elle procède, entre autres, à l'exploitation d'un réseau de transport métropolitain par autobus, dont notamment des services express.

Dans ce contexte, l'AMT souhaite offrir un nouveau service reliant le stationnement AMT Chevrier, le terminus AMT Panama et l'Île-des-Sœurs à compter du mois d'août 2008.

L'AMT désire confier l'exploitation et la gestion quotidienne de ces services à un transporteur.

2 ÉTENDUE DES SERVICES

Les services recherchés visent à offrir un service d'autobus ainsi que le support nécessaire pour une gestion quotidienne de qualité de l'exploitation de ce service. Et ce, en fonction des critères de performance établis.

Le Transporteur doit respecter les trajets, les arrêts, les plages et horaires de service, la tarification et l'ensemble de toutes les autres conditions établies par l'AMT dans le présent devis. Il doit également fournir les ajouts ponctuels de service demandés par l'AMT.

3 OFFRE DE SERVICE

L'AMT définit l'offre de service, soit les trajets et les arrêts, les plages et horaires de services selon les périodes d'ajustement de service et les jours de service réguliers ainsi que les jours fériés de service réduit.

L'AMT peut, en tout temps en cours de contrat, revoir périodiquement l'offre de service selon les périodes d'ajustement de service.

Le niveau de service de l'offre de base en début de contrat est joint aux annexes A et B. L'offre de service de base constitue le service minimal devant être fourni en tout temps lors des jours de service régulier et des jours fériés avec service réduit. Il est à noter que les informations à l'égard des temps de parcours et les trajets pour la desserte de l'Île-des-Sœurs sont estimés et devront faire l'objet d'une évaluation ultérieure du fournisseur puisque les infrastructures routières ne sont pas complétées.

3.1 Trajets et arrêts

Au préalable, soit cent-vingt (120) jours avant le début de la période d'ajustement de service, l'AMT fournit les trajets et les arrêts du service. Pour le service de base, le Transporteur doit respecter les trajets et arrêts définis par l'AMT (voir annexe A).

L'AMT est responsable de la localisation, l'installation et l'entretien des arrêts et abribus.

L'AMT défraie les coûts d'acquisition, d'aménagement et d'entretien des quais d'embarquement et de débarquement des abribus, terminus et des stationnements ainsi que de la signalisation.

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

L'AMT installe, conçoit et entretient les panneaux de quais dans les terminus et les stationnements ainsi qu'aux arrêts.

3.2 Plages et horaires de service

Au préalable, soit 120 jours avant le début de la période d'ajustement de service, l'AMT fournit une plage horaire de service. Une première plage horaire est déjà déterminée (voir annexe C). Suite à la réception de la plage horaire de services, le Transporteur doit proposer jusqu'à 5 scénarios d'horaire dans un délai de trente (30) jours, les heures de service commerciales requises et le nombre total de véhicules requis pour le service régulier (incluant les véhicules en service et les véhicules de réserve). Ces scénarios sont présentés à l'AMT qui, par la suite, déterminera l'horaire retenu.

Au début du contrat, le Transporteur doit respecter l'horaire défini par l'AMT à l'annexe B.

3.3 Périodes d'ajustement de service et jours fériés

Les périodes d'ajustement de service sont :

- ✓ 1er lundi de janvier
- ✓ 1^{er} lundi d'avril
- ✓ Le lundi le plus près du 24 juin
- ✓ Le lundi de la dernière semaine complète du mois d'août
- ✓ Le 1^{er} lundi de novembre

Les jours fériés, le service exécuté par le Transporteur est le suivant :

Les jours fériés, il n'y a aucun service, à l'exception du vendredi Saint, lundi de Pâques, veille de Noël, lendemain de Noël et veille du jour de l'an où un service régulier sera offert (si le férié coïncide avec un jour de semaine). Ces services pourront être modifiés suite à une réévaluation de l'achalandage et des besoins de la clientèle. Le Transporteur ne pourra refuser sans motif valable.

Jour de l'an	aucun service
Lendemain du jour de l'an	aucun service
Vendredi saint	service régulier
Lundi de Pâques	service régulier
Fête nationale des Patriotes	aucun service
St-Jean-Baptiste	aucun service
Confédération	aucun service
Fête du travail	aucun service
Action de Grâce	aucun service
Veille de Noël	service régulier
Noël	aucun service
Lendemain de Noël	service régulier
Veille du jour de l'an	service régulier

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

3.4 Modification de service planifiée

Le Transporteur doit planifier l'horaire à l'usager sur la base des projections connues de la demande fournie par l'AMT cent-vingt (120) jours avant le début d'une période d'ajustement de service et tenir compte de la charge maximale de service ainsi que de l'intervalle maximal. De plus, le cas échéant, l'intervalle entre deux départs doit être établi en tenant compte des correspondances avec les services de transport collectif.

Les charges maximales projetées du service proposé par le Transporteur (85e percentile) doivent être en dessous de :

Pour un véhicule de type régulier

- ✓ 52 clients / autobus sur une période de 15 minutes consécutives ou
- ✓ 50 clients / autobus sur une période de 30 minutes consécutives ou
- ✓ 47 clients / autobus sur une période de 60 minutes consécutives.

L'intervalle maximal pour le service de l'Ile-des-Sœurs en périodes de pointe est de :

Intervalle entre deux départs doit être inférieur ou égal à 30 minutes de 6h00 à 9h30 et de 15h00 à 18h30.

3.5 Modification du service en opération

L'AMT se réserve tous les droits pour apporter des modifications ou tout autre changement au service d'autobus régit par le présent contrat.

La charge observée en opération doit être en deçà de 55 usagers pour un véhicule de type régulier.

Lorsque le Transporteur ou l'AMT note plus de trois fois l'une des charges maximales durant la période d'observation sur un ou des départs en particulier, l'AMT pourra demander l'ajout de service, sur le ou les départs observés. Le Transporteur doit fournir à l'AMT le nombre d'heures de service commerciales pour les ajustements de service requis à cette fin.

Si la demande de modification de service a pour effet d'entraîner une hausse des heures de service à l'horaire, sans nécessiter l'ajout de véhicule, le Transporteur est rémunéré pour ces heures additionnelles au taux régulier pour une heure de service commerciale.

Le Transporteur peut, à sa discrétion, augmenter le nombre de véhicules mis en service uniquement dans le but de répondre aux variations d'achalandage en cas d'imprévus. Pour ce faire, le véhicule prévu à l'horaire doit être utilisé par une charge minimale de 55 usagers. Chaque fois que le Transporteur apporte une modification au service, il doit, dans un délai maximum d'un (1) jour ouvrable, en aviser l'AMT qui peut alors exiger du Transporteur l'arrêt de la modification.

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

4 FOURNITURE DU PERSONNEL

Le Transporteur doit fournir la main-d'œuvre requise en nombre suffisant et dûment qualifiée. Il doit s'assurer que tous les chauffeurs ont la compétence et les permis requis pour opérer les véhicules. Les chauffeurs assignés au service de l'AMT doivent faire l'objet d'une enquête à savoir qu'ils ne possèdent aucun antécédent criminel.

Le Transporteur doit s'assurer que tous les chauffeurs sont formés et qualifiés pour emprunter la voie réservée du pont Champlain en conformité avec le Manuel de gestion des voies réservées du pont Champlain et de l'autoroute 10 joint en annexe F. Cette formation est dispensée par un représentant du gestionnaire délégué des voies réservées du pont Champlain et de l'autoroute 10. Les frais de formation sont aux frais du Transporteur.

Le Transporteur doit déposer dans sa proposition à l'AMT un plan de formation des chauffeurs. Il devra par la suite déposer un plan sur une base annuelle et ce à compter du 1^{er} janvier 2010. Toute modification aux plans de formation devra être soumise à l'AMT pour approbation.

Les chauffeurs doivent porter l'uniforme de travail requis par l'AMT au plus tard le 1^{er} janvier 2009 (voir annexe D).

5 VÉHICULES UTILISÉS

Le Transporteur doit fournir les véhicules requis en nombre suffisant et dûment certifié par les autorités compétentes au Québec. Dans un souci de réduire les gaz à effet de serre et ainsi contribuer à la protection de l'environnement, l'AMT favorise l'utilisation de carburant biodiésel.

Les autobus doivent être de type urbain ou autocar et doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'extérieur doit être peinturé blanc et l'intérieur doit être de couleur sobre, le tout approuvé par l'AMT.

Les autobus doivent comprendre :

- ✓ un système d'air climatisé au plus tard le 1^{er} janvier 2009;
- ✓ un système de girouette électronique avant avec indication du nom de service et la destination, tel que défini par l'AMT;
- ✓ un système d'affichage électronique latéral et arrière indiquant le nom du service, tel que défini par l'AMT;
- ✓ un espace réservé à l'affichage et à la distribution de dépliants horaires doit être prévu à l'intérieur des véhicules et faire l'objet d'une approbation par l'AMT.
- ✓ les véhicules doivent être munis d'appareils permettant la communication avec le service de répartition du Transporteur et de l'AMT, le cas échéant. Ce service doit être disponible pendant toutes les heures d'opération du service d'autobus;
- ✓ les sièges confortables et en tissu. Par exemple, être de prédominance bleue (pantone 280) et pourraient être complétés de jaune (pantone 109) et blanc;
- ✓ les véhicules doivent satisfaire aux normes de sécurité et d'environnement en vigueur au Canada et au Québec;
- ✓ les véhicules doivent être identifiés aux couleurs de l'AMT, selon le devis fourni par l'AMT, au plus tard au 1^{er} janvier 2009. Il est prévu d'inclure au maquillage du véhicule la mention «opéré par : transporteur X». Le maquillage sera réalisé par l'AMT, à ses frais;

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

- ✓ l'âge moyen de la flotte doit être d'au plus de 8 ans. Aucun autobus en service ne devra avoir plus de 10 ans d'âge;
- ✓ les véhicules doivent être munis d'un système de décompte automatique des passagers incluant la transmission de données en temps réel;
- ✓ les véhicules devront pouvoir être équipés du système de perception «Carte à puce, sans contact», fourni par l'AMT, au moment déterminé par l'AMT, avec un préavis de 30 jours.
- ✓ Les véhicules doivent être munis d'un minimum de 38 places assises.

Le Transporteur s'engage à installer, avant la mise en service, et à maintenir dans les véhicules utilisés pour l'exécution du service de transport, l'équipement nécessaire afin que les usagers, debout dans les véhicules, puissent assurer leur équilibre, s'il y a lieu, et permettre aux usagers de monter à bord du véhicule et d'y descendre de façon sécuritaire.

Le Transporteur assure l'entretien complet des véhicules comprenant, entre autres, le maintien en bon état et le nettoyage intérieur et extérieur des véhicules affectés à l'exécution du service conformément aux lois et règlements en vigueur. Il doit également respecter les dispositions de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3) et toute autre réglementation applicable. Sa cote au registre de la Commission des transports du Québec doit être satisfaisante en tout temps en cours de contrat. Une copie de son dossier devra être remise à la soumission.

Le Transporteur doit effectuer toute réparation requise sur les véhicules et pouvant être exigée par l'AMT ou toute autre autorité compétente afin de maintenir un niveau de qualité, de confort et de sécurité adéquat.

Les véhicules doivent être propres et confortables en tout temps. Le chauffage et l'éclairage doivent être adaptés en fonction des conditions climatiques existantes lors de leur utilisation afin de maintenir un niveau de confort adéquat.

Le Transporteur doit fournir à l'AMT la liste des véhicules utilisés dans l'exécution du service de transport à toutes les semaines.

Il est à noter que les véhicules ainsi que les composantes exigées doivent faire l'objet d'une approbation préalable de l'AMT pour leur mise en service.

5.1 Identification des véhicules et maquillage

La mention de la désignation du service et la destination doivent être affichées en alternance par le Transporteur sur tous les systèmes de girouettes électroniques utilisés.

Les coûts de maquillage extérieur et intérieur sont aux frais de l'AMT. Les travaux de maquillage doivent être réalisés par l'AMT et terminés au plus tard le 1er janvier 2009. Le Transporteur devra rendre disponible ses véhicules pour une période de 72 heures avec un préavis d'une semaine. Un horaire pourra être convenu entre les parties.

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

5.2 Publicité

Aucune publicité autre que celle agréée par l'AMT ne sera acceptée à l'intérieur ou à l'extérieur des véhicules. La totalité des revenus provenant de la publicité seront conservés à l'AMT.

5.3 Affichage intérieur et extérieur

Aucun affichage corporatif autre que celui de l'AMT doit être présent sur l'autobus autant à l'intérieur qu'à l'extérieur, sauf si celui-ci est autorisé par l'AMT.

6 TARIFICATION ET TITRES DE TRANSPORT

La tarification et la réglementation applicables aux usagers est établie par l'AMT qui peut la modifier en tout temps. L'AMT doit aviser le Transporteur au moins trente (30) jours avant la date de mise en vigueur d'une tarification ou d'un changement à cette tarification (annexe E).

7 VENTE DES TITRES

L'AMT est responsable de la vente des titres de transport. Elle conserve les recettes tarifaires perçues dans les véhicules.

8 PERCEPTION

8.1 Contrôle tarifaire et perception

Le Transporteur est responsable du contrôle et de la perception des titres de transport et des argents à bord des autobus. Le Transporteur doit s'assurer que tout usager acquitte le prix du passage en espèce, avec un titre unitaire, ou possède un titre de transport valide conformément à la réglementation de l'AMT. Le Transporteur doit soumettre à l'AMT, sur demande, des procédures de contrôle des titres. Il devra par ailleurs respecter toute procédure que l'AMT pourrait émettre. Le Transporteur est également responsable de toute perte ou vol de recettes ou des titres de transport perçus à bord des véhicules.

Le Transporteur doit s'assurer que l'utilisateur qui utilise un titre de transport à tarif réduit ou à tarif intermédiaire présente une carte avec photo reconnue par l'AMT. Il doit également appliquer toute directive de contrôle tarifaire et de perception pouvant être donnée par l'AMT.

Le Transporteur doit produire et remettre à l'AMT un relevé mensuel, ventilé par jour, des titres de transport perçus à bord des véhicules, soit l'argent comptant et les billets unitaires. Il doit également émettre un chèque mensuel équivalent aux recettes en argent comptant et retourner les titres unitaires perçus.

8.2 Équipements de perception

Le Transporteur doit fournir une boîte de perception pour recueillir les titres unitaires et l'argent comptant perçus. Le modèle de boîte de perception utilisée devra faire l'objet d'une approbation préalable de l'AMT.

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

En cours de contrat, l'AMT devra à ses frais, fournir l'ensemble d'installation et toutes les composantes du système «Carte à puce sans contact» pour tous les véhicules en service pour la durée du contrat. La documentation relative aux ensembles d'installation du système «Carte à puce sans contact» est jointe à l'annexe H.

Un délai d'un mois sera accordé au Transporteur, suite à la fourniture des dispositifs agréés par l'AMT, pour effectuer l'installation.

Ces dispositifs liront les titres encodés sur les cartes à puce des usagers.

À la fin du contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, l'AMT pourra récupérer l'intégralité des dispositifs, dont les divers modules qui constituent le matériel et le logiciel, à l'exception du câblage et de la réseautique qui resteront dans les véhicules.

Pendant toute la durée du contrat, le Transporteur doit effectuer l'entretien des équipements de perception selon les spécifications de la documentation qui accompagnera les composantes du système à installer et tenir à jour la liste des actions curatives et préventives dont ces composantes devront faire l'objet. Cette liste devra être fournie à l'AMT sur une base hebdomadaire.

Le Transporteur est également responsable pour toute perte, vol, vandalisme et tout usage non-conforme du système « Carte à puce, sans contact ».

9 NORMES DE COMPORTEMENT

Le Transporteur s'engage à faire respecter les règlements relatifs aux normes de comportement des usagers qui seront établis par l'AMT dans l'exécution du service, le tout conformément aux lois en vigueur et aux directives d'application qui pourront être émises par l'AMT en cas d'infraction par les usagers. Les coûts relatifs à la conception et à l'impression des règlements sont aux frais de l'AMT.

10 REGISTRE D'OPÉRATION ET RAPPORT D'ACHALANDAGE

Registre d'opération

Le Transporteur s'engage à fournir hebdomadairement à l'AMT des registres d'opération des véhicules. Ces registres doivent notamment comprendre les détails relatifs à l'état du véhicule, la consommation en litre de carburant, le nombre d'heures de service, les pannes, les accidents ou toute autre avarie technique.

Le Transporteur doit donner accès au représentant de l'AMT aux dossiers des véhicules et aux informations contenues dans son logiciel d'entretien de véhicules.

Liste des chauffeurs

Le Transporteur doit fournir la liste de tous les chauffeurs, réguliers ou occasionnels, assignés au service en indiquant leurs noms, le nombre d'années d'expérience en conduite d'autobus urbain ou interurbain, les formations reçues ainsi que le nombre d'accidents à leur dossier dans les dix (10) dernières années, trente (30)

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

jours avant la première période de liste. Par la suite, il doit s'assurer d'aviser l'AMT hebdomadairement de toute modification.

Lors d'un accident ou d'un incident lié à la sûreté, la sécurité ou l'environnement, une copie du rapport d'accident ou d'incident relatif au service doit être remise à l'AMT dans les 48 heures.

Rapport d'achalandage

Le Transporteur doit fournir, hebdomadairement à l'AMT, un rapport sur les données journalières d'achalandage. Ces données doivent être fournies par départ, par catégorie d'usagers et par titre de transport.

À la demande de l'AMT, le Transporteur doit fournir des données spécifiques supplémentaires.

Rapport d'accident / d'incident

Le transporteur doit fournir, hebdomadairement à l'AMT, une copie de tous les rapports d'accidents /incidents.

Interruption de service

Le transporteur doit fournir, hebdomadairement à l'AMT, un rapport des interruptions de service.

11 SERVICE À LA CLIENTÈLE

Lors d'une modification de service planifiée, le Transporteur doit, sur un préavis de trois (3) jours de l'AMT, afficher à l'intérieur des véhicules assurant les services, pendant une période de quinze (15) jours, un résumé de la modification de service ou des tarifs: la conception et l'impression de ce document sont à la charge de l'AMT et l'affichage est à la charge du Transporteur.

Dans les sept (7) jours qui suivent toute période d'affichage, le Transporteur doit confirmer par écrit à l'AMT que la durée de l'affichage exigée par le contrat et la loi a été respectée et lui préciser les dates d'affichage. La durée d'affichage pourra être modifiée en tout temps par l'AMT.

Le Transporteur s'engage à ce que ses chauffeurs répondent aux demandes d'information relatives aux services (tarifs, horaires, etc.) et qu'ils réfèrent les clients au service à la clientèle de l'AMT, pour toutes plaintes ou commentaires à l'égard du service pour traitement par ce dernier. Les coordonnées indiquées sur les dépliants horaires ou tout autre dépliant informatif relatif aux services seront celles du service à la clientèle de l'AMT. Il est entendu que le Transporteur doit collaborer à la résolution des problèmes pouvant être reliés à l'exécution du service.

Le Transporteur assure la distribution et la disponibilité des dépliants horaires, avis ou autres documents produits par l'AMT, à l'intention de la clientèle dans les véhicules utilisés pour les services.

Le Transporteur installe et tient à jour, dans les véhicules utilisés, les éléments d'information nécessaires sur les services, notamment les dépliants horaires en vigueur et les «avis à la clientèle». Ces éléments d'information sont conçus et fournis par l'AMT.

Le Transporteur doit rapporter les objets trouvés dans les véhicules utilisés pour les services à la billetterie métropolitaine de l'AMT du terminus AMT - Centre-ville à Montréal au moins une fois par semaine.

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

12 QUALITÉ ET VÉRIFICATION

Normes de qualité

Programme d'évaluation de la performance

Le Transporteur devra se soumettre à un programme d'évaluation de la performance (voir annexe I). Ce programme fixe des objectifs à atteindre notamment sur :

- ✓ la ponctualité;
- ✓ la courtoisie du chauffeur d'autobus;
- ✓ la propreté intérieure et extérieure de l'autobus;
- ✓ la conduite effectuée par le chauffeur;
- ✓ l'achalandage par autobus (confort);
- ✓ les accidents et avaries techniques de l'autobus;
- ✓ l'information à l'intérieur et l'extérieur de l'autobus.

Ces objectifs pondèrent le système de réduction (malus) / majoration (bonus) de la rémunération prévu. Sous réserve, les conditions prévues à l'annexe I, l'AMT pourra accorder au fournisseur au début de chaque année, pour chacun des critères définis et selon le pourcentage pondéré indiqué pour chacun, une majoration (bonus) ou une réduction (malus) à la rémunération totale annuelle versée pour l'année précédente en vertu du contrat (excluant tout bonus-malus), selon la note finale atteinte par le fournisseur tel que prescrit pour chaque critère. Il est entendu que le montant total des bonus ou des malus ne peut excéder annuellement cinq pourcent (5%) de la rémunération totale annuelle de l'année précédente. Il est également entendu que la pondération des objectifs pourra être révisée en cours de contrat, à la discrétion de l'AMT.

12.1 Vérification

L'AMT peut vérifier et contrôler en tout temps la qualité du service.

L'AMT peut en tout temps, sans interrompre le service en cours, s'assurer de la qualité et de la conformité du service fourni et, à cette fin, désigner des représentants autorisés pour vérifier notamment à bord des véhicules, si le niveau ou la qualité de service est dûment respecté par le Transporteur et, le cas échéant, demander au Transporteur de prendre toutes les mesures correctives qui s'imposent.

L'AMT peut faire inspecter les véhicules, à ses frais, en tout temps par des représentants autorisés par l'AMT, sans interrompre le service en cours le cas échéant.

L'AMT peut faire effectuer par ses représentants en tout temps, à ses frais, des enquêtes à bord des véhicules.

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

13 LIVRABLES

13.1 Trente (30) jours avant le début du service

La liste des chauffeurs assignés, réguliers ou occasionnels, incluant le nombre d'années d'expérience en conduite d'autobus interurbain ou interurbain, les formations reçues et le nombre d'accidents dans les dix (10) dernières années.

La liste des véhicules utilisés dans l'exécution du service de transport. Les véhicules utilisés devront faire l'objet d'une approbation au préalable par l'AMT.

13.2 Premier (1er) janvier 2009

- ✓ l'ensemble des chauffeurs doivent être habillés selon l'uniforme établi par l'AMT;
- ✓ l'ensemble des véhicules assurant le service doivent être maquillés aux couleurs de l'AMT.

13.3 Hebdomadairement

- ✓ la liste des chauffeurs révisée;
- ✓ la liste des véhicules révisée;
- ✓ la liste des actions curatives et préventives sur les équipements de perception « Carte à puce, sans contact » ;
- ✓ le registre d'opération des véhicules;
- ✓ le rapport d'achalandage journalier;
- ✓ la livraison des objets trouvés à la Billetterie Métropolitaine au terminus AMT Centre-ville.

13.4 Mensuellement

- ✓ la facture pour les services rendus;
- ✓ Le rapport de ponctualité mensuel;
- ✓ les relevés des titres perçus à bord des véhicules. Le Transporteur doit également émettre un chèque équivalent aux recettes en argent comptant et retourner les titres unitaires perçus;

13.5 Lors de modifications de service planifiée

- ✓ Présentation des scénarios de service incluant les services réguliers et de jours fériés réduit, jusqu'à un maximum de cinq (5) scénarios, pour chaque demande de modification de service planifiée en détaillant le nombre total de véhicules requis pour effectuer l'offre de service et le nombre de véhicules de réserve pour assurer la fiabilité de service;

13.6 Sur demande

- ✓ les données spécifiques à l'achalandage demandées.
- ✓ l'accès au représentant de l'AMT aux dossiers des véhicules et les informations contenues dans le logiciel d'entretien.

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

- ✓ Le modèle de liste des actions curatives et préventives du système «Carte à puce, sans contact».

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE A
TRAJETS ET ARRÊTS - OFFRE DE SERVICE DE BASE
ILE-DES-SŒURS**

Direction Ile-des-Sœurs

Pointe AM

Stationnement Chevrier
Lapinière D
Tunnel de la voie réservée G
Via voie réservée en site propre
Tunnel Panama D
Via voie d'accès Panama
Terminus Panama
Voie d'accès Panama
Tunnel Panama
Via voie réservée en site propre D
Via bretelle vers autoroute 10 D
Pont Champlain
Sortie 57 Ile-des-Sœurs
Rue du Campus Bell D
Chemin de la Pointe Nord D

Pointe PM

Stationnement Chevrier
Lapinière D
Tunnel de la voie réservée G
Via voie réservée en site propre
Tunnel Panama D
Via voie d'accès Panama
Terminus Panama
Voie d'accès Panama
Tunnel Panama
Via voie réservée en site propre D
Via bretelle vers autoroute 10 D
Pont Champlain
Sortie 57 Ile-des-Sœurs
Rue du Campus Bell D
Chemin de la Pointe Nord D

Direction Stationnement Chevrier

Pointe AM

Chemin de la Pointe Nord
Boul. René-Lévesque G
Boul. de l'Ile-des-Sœurs D
Pont Champlain
Autoroute 10
Via voie réservée en site propre
Tunnel Panama G
Via voie d'accès Panama
Terminus Panama
Voie d'accès Panama
Tunnel Panama
Voie réservée en site propre G
Lapinière D
Stationnement Chevrier G

Pointe PM

Chemin de la Pointe Nord
Boul. René-Lévesque G
Boul. de l'Ile-des-Sœurs D
Pont Champlain
Autoroute 10
Via voie réservée en site propre
Tunnel Panama G
Via voie d'accès Panama
Terminus Panama
Voie d'accès Panama
Tunnel Panama
Voie réservée en site propre G
Lapinière D
Stationnement Chevrier G

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE A
TRAJETS ET ARRÊTS - OFFRE DE SERVICE DE BASE
ILE-DES-SOEURS (SUITE)**

ARRÊTS – ILE-DES-SOEURS

Direction Ile-des-Soeurs

- ✓ Stationnement incitatif Chevrier
- ✓ Terminus Panama
- ✓ Campus Bell

Direction stationnement incitatif AMT Chevrier

- ✓ Campus Bell
- ✓ Terminus Panama
- ✓ Stationnement incitatif Chevrier

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE B
- HORAIRES OFFRE DE SERVICE DE BASE
- ILE-DES-SŒURS**

DÉPART DU STATIONNEMENT AMT CHEVRIER¹

SERVICE RÉGULIER

06:00 06:20 06:40 07:00 07:20 07:40 08:00 08:20 08:40

DÉPART DE L'ILE-DES-SŒURS

SERVICE RÉGULIER

6 :30 6 :50 7 :10 7 :30 7 :50 8 :10 8 :30 8 :50 9 :10

¹ Il est à noter que les temps de parcours, les trajets et les horaires pour la desserte de l'Ile-des-Sœurs sont approximatifs puisque le service n'existe pas actuellement. Conséquemment, les informations fournies sont à titres indicatifs seulement et devront être confirmés ultérieurement.

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE C
PLAGE HORAIRE DE SERVICE
ILE-DES-SOEURS**

Les plages horaires de service de l'île-des-Sœurs sont² :

Du lundi au vendredi de 6 :00 à 9 :30 et de 15 :00 à 18 :30

Pointe AM	06:00	09 :30
Pointe PM	15 :00	18 :30

² Il est à noter que les temps de parcours, les trajets et les horaires pour la desserte de l'île-des-Sœurs sont approximatifs puisque le service n'existe pas actuellement. Conséquemment, les informations fournies sont à titres indicatifs seulement et devront être confirmés ultérieurement.

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE D
UNIFORME
(À VENIR)**

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE E
GRILLE TARIFAIRE
(À VENIR)**

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE F
MANUEL DE GESTION DE LA VOIE RÉSERVÉE DU PONT CHAMPLAIN**

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE G
MAQUILLAGE DES VÉHICULES
(À VENIR)**

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE H
DOCUMENTATION POUR LES ENSEMBLES D'INSTALLATION
DU SYSTÈME «CARTE À PUCE»**

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

**ANNEXE I
PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE**

Dans le but de promouvoir une amélioration continue de la qualité des services rendus, il est important d'implanter un programme d'évaluation de la performance dont le résultat influence la rémunération annuelle du Transporteur. La méthode privilégiée, à ce jour, est les enquêtes clients mystères.

Pour se faire, une personne inconnue du chauffeur d'autobus, se comportant comme un véritable usager voyageant sur le réseau d'autobus, mesure la qualité des services selon des critères prescrits. Cette personne ayant reçu une formation au préalable, effectue des observations objectives en rapport avec des standards prédéterminés.

Les critères d'évaluation sont :

- **La ponctualité de l'autobus**

- Service de référence :

Pour être considéré ponctuel, l'autobus doit être passé à l'arrêt entre l'heure prévue et l'heure prévue plus 5 minutes inclusivement, selon l'horaire planifié des clients, l'heure de passage étant arrondie à la minute la plus proche.

- Objectif:

90% des usagers «montant» doivent avoir reçu ce service.

- Méthode de mesure :

L'enregistrement des heures de passage de l'autobus à l'arrêt et des usagers «montants» est effectué par des systèmes automatisés de localisation de véhicules et de comptage de passagers. Le nombre annuel de voyages échantillonnés correspondra à l'ensemble des données valides transmises par la totalité desdits systèmes disponibles.

L'achalandage total annuel est enregistré à l'aide des mêmes systèmes. Il est à noter qu'aucun échantillon n'est comptabilisé lors de tempête de neige.

- Calcul de la note :

À chaque embarquement, le nombre d'usagers «montants» qui bénéficient du service de référence et ce, pour les voyages échantillonnés, est calculé. Ce nombre est ensuite extrapolé sur le nombre total annuel de voyages exécutés. À partir de ce résultat, un pourcentage est ensuite calculé par rapport à l'achalandage total annuel.

Cette note finale est reproduite sur l'axe «résultat» du graphique de référence à la fin de l'annexe. Le pourcentage du bonus ou du malus attribué, selon le cas, est celui correspondant au point d'intersection de son axe avec l'axe «résultat».

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

La formule suivante sera utilisée pour calculer le bonus ou le malus correspondant, à savoir :

$Y = 20x$; où toute valeur est arrondie à .01% près et,

Y = le pourcentage de bonification (bonus) ou de réduction (malus) applicable, selon le cas, avant pondération du critère, lequel pourcentage est égale à 100% si la valeur de «y» est plus grande que + 100% dans le cas du bonus et égale à - 100% si la valeur de «y» est plus petite que - 100% dans le cas du malus, et

$X = (\text{la note finale obtenue}) - 90\%$

- Bonus / malus : Le bonus / malus maximum est 2% de la rémunération annuelle totale du contrat.

- **La courtoisie du chauffeur d'autobus**

- Service de référence :

Le chauffeur d'autobus applique au minimum 5 des 6 éléments de courtoisie suivants :

Embarquement : la distance de l'autobus à l'arrêt permet un embarquement adéquat selon les diverses situations (trottoir, neige, etc.).

Accueil : un contact visuel est établi avec l'usager lors de l'embarquement (par exemple : un regard dans les yeux, un sourire, un bonjour, un signe de tête, etc.).

Présentation physique : La présentation physique du chauffeur projette une image propre, soignée et professionnelle.

Perception : un regard est porté au titre de transport présenté par l'usager lors de l'embarquement ou, à défaut d'une telle présentation, une demande en ce sens est adressée ainsi que l'information pertinente, le cas échéant.

Information : des réponses sont données aux questions posées par l'usager, ou à défaut de pouvoir y répondre, une source d'information adéquate lui est indiquée.

Débarquement : la distance de l'autobus à l'arrêt permet un débarquement adéquat selon les diverses situations (trottoir, neige, etc.).

- Objectif:

90% des usagers bénéficient de ce service.

- Méthode de mesure :

Quatre (4) enquêtes par année (soit une en février, une en avril, une en août et une en octobre) sont réalisées par 100 clients mystères au cours desquelles les questions suivantes sont posées :

Au moment de l'embarquement, l'autobus était-il à une distance adéquate du trottoir pour vous (en tenant compte des conditions climatiques)?

Lors de votre embarquement, est-ce que le chauffeur a établi un contact avec vous (par exemple : un regard dans les yeux, un sourire, un bonjour, un signe de tête, etc.)?

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

Selon vous, la présentation physique du chauffeur projetait-elle une image propre, soignée et professionnelle?

Le chauffeur s'est-il assuré que vous aviez bien payé pour votre voyage en portant une attention adéquate à votre méthode de paiement (montant d'argent versé, carte mensuelle, billet d'autobus, etc.)?

Selon vous, le chauffeur a-t'il répondu à vos questions de façon adéquate et à votre entière satisfaction ou à défaut de pouvoir y répondre, ce dernier vous a-t'il orienté vers une source d'information adéquate?

Au moment du débarquement, l'autobus était-il à une distance adéquate du trottoir pour vous (en tenant compte des conditions climatiques)?

- Calcul de la note :

On calcule le nombre de clients mystères ayant bénéficié du service de référence (soit 5 réponses positives parmi les 6 questions) lors des quatre (4) enquêtes, divisé par 400.

Cette note finale est reproduite sur l'axe «résultat» du graphique de référence à la fin de l'annexe. Le pourcentage du bonus ou du malus attribué, selon le cas, est celui correspondant au point d'intersection de son axe avec l'axe «résultat».

La formule suivante sera utilisée pour calculer le bonus ou le malus correspondant, à savoir :

$Y = 20x$; où toute valeur est arrondie à .01% près et,

Y = le pourcentage de bonification (bonus) ou de réduction (malus) applicable, selon le cas, avant pondération du critère, lequel pourcentage est égale à 100% si la valeur de «y» est plus grande que + 100% dans le cas du bonus et égale à - 100% si la valeur de «y» est plus petite que - 100% dans le cas du malus, et

$X = (\text{la note finale obtenue}) - 90\%$

- Bonus / malus : Le bonus / malus maximum est 1 % de la rémunération annuelle totale du contrat.

- **La propreté intérieure et extérieure de l'autobus**

- Service de référence :

L'utilisateur dispose d'un autobus propre, sans déchets, sans odeur incommode, sans graffiti ou tache sur les fenêtres ou les sièges.

- Objectif:

90% des usagers bénéficient de ce service.

- Méthode de mesure :

- Quatre (4) enquêtes par année (soit une en février, une en avril, une en août et une en octobre) sont réalisées par 100 clients mystères au cours desquelles la question suivante est posée :

- La propreté intérieure de l'autobus était-elle à votre entière satisfaction (sans déchet, sans odeur incommode, sans graffiti ou tache sur les fenêtres ou les sièges)?

- Calcul de la note :

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

On calcule le nombre de clients mystères ayant bénéficié du service de référence lors des quatre (4) enquêtes, divisé par 400.

Cette note finale est reproduite sur l'axe «résultat» du graphique de référence à la fin de l'annexe. Le pourcentage du bonus ou du malus attribué, selon le cas, est celui correspondant au point d'intersection de son axe avec l'axe «résultat».

La formule suivante sera utilisée pour calculer le bonus ou le malus correspondant, à savoir :

$Y = 20x$; où toute valeur est arrondie à .01% près et,

Y = le pourcentage de bonification (bonus) ou de réduction (malus) applicable, selon le cas, avant pondération du critère, lequel pourcentage est égale à 100% si la valeur de «y» est plus grande que + 100% dans le cas du bonus et égale à - 100% si la valeur de «y» est plus petite que - 100% dans le cas du malus, et

$X = (\text{la note finale obtenue}) - 90\%$

➤ Bonus / malus : Le bonus / malus maximum est 0,75 % de la rémunération annuelle totale du contrat.

- **La conduite effectuée par le chauffeur**

➤ Service de référence :

Le chauffeur d'autobus maintient une conduite confortable et préventive. Les manœuvres d'accélération, de freinage, de virage et d'approche à l'arrêt se font en douceur. Également, le chauffeur maintient une distance adéquate avec le véhicule qui le précède, selon les normes de conduite préventive (par exemple : 4 secondes pour un autobus conventionnel et 6 secondes pour un autobus articulé).

➤ Objectif:

90% des usagers bénéficient de ce service.

➤ Méthode de mesure :

Quatre (4) enquêtes par année (soit une en février, une en avril, une en août et une en octobre) sont réalisées par 100 clients mystères au cours desquelles les questions suivantes sont posées :

Selon vous, est-ce que le chauffeur a maintenu une conduite confortable et en douceur, en terme de manœuvre d'accélération, de freinage, de virage, et d'approche à l'arrêt?

Selon vous, est-ce que le chauffeur a maintenu une conduite préventive, en conservant une distance adéquate avec les véhicules devant lui?

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

➤ Calcul de la note :

On calcule le nombre de clients mystères ayant bénéficié du service de référence (soit une réponse positive à chacune des deux questions) lors des quatre (4) enquêtes, divisé par 400.

Cette note finale est reproduite sur l'axe «résultat» du graphique de référence à la fin de l'annexe. Le pourcentage du bonus ou du malus attribué, selon le cas, est celui correspondant au point d'intersection de son axe avec l'axe «résultat».

La formule suivante sera utilisée pour calculer le bonus ou le malus correspondant, à savoir :

$Y = 20x$; où toute valeur est arrondie à .01% près et,

Y = le pourcentage de bonification (bonus) ou de réduction (malus) applicable, selon le cas, avant pondération du critère, lequel pourcentage est égale à 100% si la valeur de «y» est plus grande que + 100% dans le cas du bonus et égale à - 100% si la valeur de «y» est plus petite que - 100% dans le cas du malus, et

$X = (\text{la note finale obtenue}) - 90\%$

➤ Bonus / malus : Le bonus / malus maximum est 0,5 % de la rémunération annuelle totale du contrat.

• **L'achalandage par autobus (confort)**

➤ Service de référence :

L'achalandage maximum à bord d'un autobus est de 55 usagers en période de «pointe» (soit de 6h30 à 9h00 et 14h00 à 19h00) et de 38^{*3} usagers en période «hors pointe».

➤ Objectif:

90% des usagers sont transportés, dans l'autobus, selon le service de référence.

➤ Méthode de mesure :

L'enregistrement du nombre d'usagers à bord de l'autobus est effectué par des systèmes automatisés de localisation de véhicule et de comptage de passagers. Le nombre annuel de voyages échantillonnés correspondra à l'ensemble des données valides transmises par la totalité desdits systèmes disponibles.

➤ Calcul de la note :

Pour tous les voyages échantillonnés durant une année, à chaque fois que le service de référence n'est pas respecté, le nombre maximum d'usagers atteint à bord de l'autobus durant ce voyage est calculé. De ce nombre, on soustrait 31 (la différence obtenue est la nombre «a»). On additionne ensuite le nombre total de ces usagers «excédentaires» pour chacun desdits voyages (la somme obtenue est le nombre «b»). Ce nombre total obtenu pour ces voyages est ensuite extrapolé sur le nombre total annuel de voyages exécutés (nombre «c»).

Ensuite, d'un pourcentage de 100%, on soustrait le pourcentage obtenu en divisant le nombre «c» par l'achalandage total annuel.

³ Le minimum de sièges que contient un autobus est de 38.

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

Cette note finale est reproduite sur l'axe «résultat» du graphique de référence à la fin de l'annexe. Le pourcentage du bonus ou du malus attribué, selon le cas, est celui correspondant au point d'intersection de son axe avec l'axe «résultat».

La formule suivante sera utilisée pour calculer le bonus ou le malus correspondant, à savoir :

$Y = 20x$; où toute valeur est arrondie à .01% près et,

Y = le pourcentage de bonification (bonus) ou de réduction (malus) applicable, selon le cas, avant pondération du critère, lequel pourcentage est égale à 100% si la valeur de «y» est plus grande que + 100% dans le cas du bonus et égale à - 100% si la valeur de «y» est plus petite que - 100% dans le cas du malus, et

$X = (\text{la note finale obtenue}) - 90\%$

➤ Bonus / malus : Le bonus / malus maximum est 0,25 % de la rémunération annuelle totale du contrat.

- **Les accidents et avaries techniques de l'autobus**

➤ Service de référence :

Les usagers ne sont pas affectés par une avarie technique d'un autobus ou d'un accident impliquant ce dernier.

Un usager est affecté par une avarie technique d'un autobus ou d'un accident impliquant ce dernier lorsque, à la suite de l'une de ces deux situations, il est retardé plus de quinze (15) minutes selon l'horaire planifié «clients», dans son déplacement.

➤ Objectif :

99% des usagers bénéficient du service de référence.

➤ Méthode de mesure :

À chaque année, en plus de l'achalandage total obtenu à l'aide des systèmes automatisés de localisation de véhicule et de comptage de passagers, on inscrit dans un registre opérationnel chaque avarie technique d'un autobus ou chaque accident impliquant un autobus. Le nombre d'usagers affectés par l'une de ces deux situations à ce moment, tel que défini précédemment, est obtenu en calculant, à l'aide desdits systèmes automatisés de localisation de véhicules et de comptage de passagers, la moyenne annuelle de l'achalandage du voyage affecté.

➤ Calcul de la note :

D'un pourcentage de 100%, on soustrait la pourcentage obtenu en divisant le nombre total annuel d'usagers affectés par une avarie technique d'un autobus ou d'un accident impliquant ce dernier, tel que défini précédemment, par l'achalandage total annuel.

Cette note finale est reproduite sur l'axe «résultat» du graphique de référence à la fin de l'annexe. Le pourcentage du bonus ou du malus attribué, selon le cas, est celui correspondant au point d'intersection de son axe avec l'axe «résultat».

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

La formule suivante sera utilisée pour calculer le bonus ou le malus correspondant, à savoir :

$Y = 200x$; où toute valeur est arrondie à .01% près et,

Y = le pourcentage de bonification (bonus) ou de réduction (malus) applicable, selon le cas, avant pondération du critère, lequel pourcentage est égale à 100% si la valeur de «y» est plus grande que + 100% dans le cas du bonus et égale à - 100% si la valeur de «y» est plus petite que - 100% dans le cas du malus, et

$X = (\text{la note finale obtenue}) - 99\%$

- Bonus / malus : Le bonus / malus maximum est 0,25 % de la rémunération annuelle totale du contrat.

- **L'information à l'intérieur et l'extérieur de l'autobus**

- Service de référence :

L'autobus comporte au minimum les informations suivantes :

À l'extérieur :

Les indicateurs de circuit (girouettes) affichent le bon nom de circuit; une afficheuse AMT identifiant l'Express AMT métropolitain, posée à un endroit à l'intérieur et à l'avant de l'autobus mais visible de l'extérieur de ce dernier pour la clientèle et ce, jusqu'à la réalisation du maquillage du véhicule.

À l'intérieur :

Un dépliant horaire du circuit en cours; une afficheuse de l'AMT identifiant l'Express AMT métropolitain, posée à un endroit à l'intérieur de l'autobus, soit près de l'entrée des usagers, et visible pour un usager montant.

- Objectif :

90% des usagers bénéficient du service de référence.

- Méthode de mesure :

Quatre (4) enquêtes par année (soit environ une en février, une en avril, une en août et une en octobre) sont réalisées par 100 clients mystères au cours desquelles les questions suivantes sont posées :

Est-ce que l'indicateur de circuit (girouette) devant l'autobus indique le bon nom de circuit?

Est-ce que l'afficheuse de l'AMT (identifiant l'Express métropolitain) était posée à un endroit à l'intérieur à l'avant de l'autobus et visible de l'extérieur pour la clientèle?

Est-ce que l'intérieur de l'autobus contenait toutes les informations suivantes : Le dépliant horaire du circuit en cours ? La grille tarifaire ?

Est-ce que l'afficheuse de l'AMT (identifiant l'Express métropolitain) était posée à un endroit à l'intérieur de l'autobus près de l'entrée des usagers et visible pour un usager montant?

- Calcul de la note :

APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »

On calcule le nombre de clients mystères ayant bénéficié du service de référence (soit une réponse positive à chacune des quatre questions) lors des quatre enquêtes, divisé par 400.

Cette note finale est reproduite sur l'axe «résultat» du graphique de référence à la fin de l'annexe. Le pourcentage du bonus ou du malus attribué, selon le cas, est celui correspondant au point d'intersection de son axe avec l'axe «résultat».

La formule suivante sera utilisée pour calculer le bonus ou le malus correspondant, à savoir :

$Y = 20x$; où toute valeur est arrondie à .01% près et,

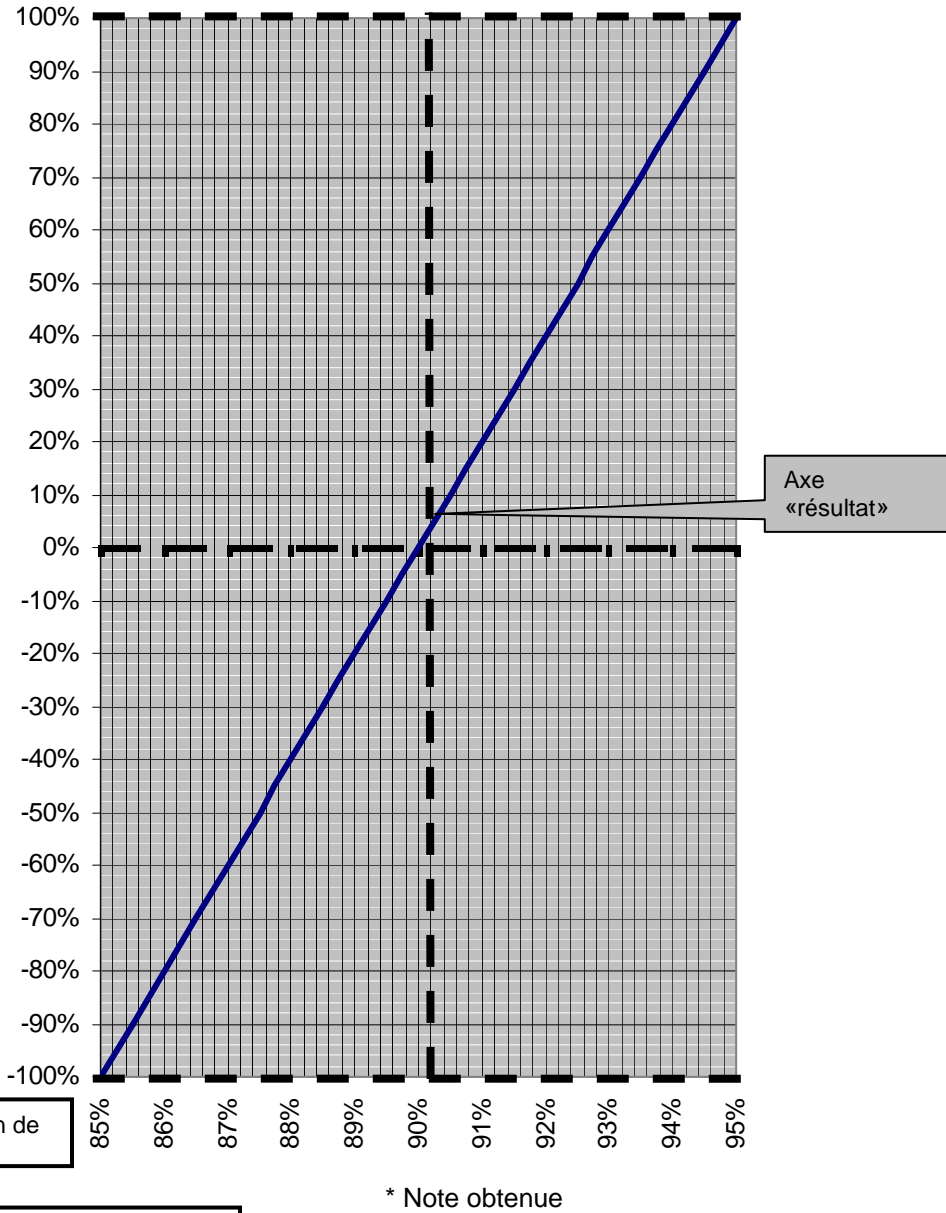
Y = le pourcentage de bonification (bonus) ou de réduction (malus) applicable, selon le cas, avant pondération du critère, lequel pourcentage est égale à 100 % si la valeur de «y» est plus grande que + 100% dans le cas du bonus et égale à - 100 % si la valeur de «y» est plus petite que - 100% dans le cas du malus, et

$X = (\text{la note finale obtenue}) - 90 \%$

- Bonus / malus : Le bonus / malus maximum est 0,25 % de la rémunération annuelle totale du contrat.

**APPEL DE PROPOSITIONS
EXPLOITATION DU SERVICE D'AUTOBUS EXPRESS MÉTROPOLITAIN AMT
« ILE-DES-SŒURS »**

*Bonification de



*Réduction de

* avant pondération du critère