

	VELOS		
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Vélo	Nombre de vélos du parc	Jour/mois/année	Parc total jour à 12h; moyenne mensuelle de chaque jour à 12h; moyenne annuelle des moyenne mensuelles nombre de vélos au parc: définition "parc de vélos" du glossaire
Vélo	Nombre de vélos du parc au jour	Jour	Parc total jour à 12h nombre de vélos au parc : définition "parc de vélos" du glossaire
Vélo	Nombre de vélos du parc au mois	mois	Moyenne mensuelle de chaque jour à 12h. nombre de vélos au parc : définition "parc de vélos" du glossaire
Vélo	Nombre de vélos du parc à l'année	année	Moyenne annuelle de chaque jour à 12h. nombre de vélos au parc : définition "parc de vélos" du glossaire
Vélo	Nombre de vélos disponibles	Temps réel (chaque minute)	
Critère 3A	Disponibilité effective des "vélos disponibles "	contrôle terrain	% de vélos techniquement utilisables parmi les vélos identifiés comme disponibles dans le système informatique.
Critère 3B	Disponibilité effective d'un vélo dans une vélo-station non vide	contrôle terrain	% de vélo-stations déclarées « non vides » par le système de gestion mais pour lesquelles l'ensemble des vélos est techniquement inutilisable
Vélo	Nombre de vélos en location	Temps réel (chaque minute)	
Vélo	Nombre de vélos mécanique en location	Temps réel (chaque minute)	
Vélo	Nombre de VAE en location	Temps réel (chaque minute)	
Vélo	Nombre moyen mensuel de vélos disponibles	Mensuel	Cette valeur est calculée une fois par mois sur la base de la moyenne du nombre de vélos disponibles mesuré quotidiennement à 12h00
Vélo	Nombre moyen mensuel de vélos mécaniques disponibles	Mensuel	Cette valeur est calculée une fois par mois sur la base de la moyenne du nombre de vélos mécanique disponibles mesuré quotidiennement à 12h00
Vélo	Nombre moyen mensuel de VAE disponibles	Mensuel	Cette valeur est calculée une fois par mois sur la base de la moyenne du nombre de VAE disponibles mesuré quotidiennement à 12h00
Vélo	Nombre moyen annuel de vélos mécaniques disponibles	Annuel	Cette valeur est calculée une fois par an sur la base de la moyenne du nombre de vélos disponibles mesuré quotidiennement à 12h00
Vélo	Nombre moyen annuel de VAE	Annuel	Cette valeur est calculée une fois par an sur la base de la moyenne du nombre de vélos disponibles mesuré quotidiennement à 12h00
Vélo	Pourcentage de VAE	Temps réel (chaque minute)	Rapport du nombre de VAE disponible sur le nombre total de vélos disponibles
Vélo	Pourcentage mensuel de VAE	Mensuel	Cette valeur est calculée une fois par mois sur la base du pourcentage de VAE mesuré quotidiennement à 12h00
Vélo	Nombre de vélos sur le terrain non disponibles	Temps réel (chaque minute)	C'est-à-dire en cours de régulation ou en réparation sur le terrain ou bloqué en station - la donnée est historisée
Vélo	Nombre de vélos en réparation atelier	Temps réel (chaque minute)	La donnée est historisé
Vélo	Nombre de vélo réparés en atelier	De date à date et par type de vélo	
Vélo	Moyenne du nombre de jours depuis le dernier passage en atelier par type de vélo	Jour	
Vélo	Durée réparation par type de vélo	Mois	Durée moyenne d'indisponibilité du vélo pour cause de passage en atelier
Vélo	Nombre de vélos passés en "statut volé" sur la période	De date à date	Cumul des vélos passés en statut volé sur la période - détail par type de vélo
Vélo	Nombre de vélos volés éligibles à l'indemnisation au titre du vol et du vandalisme	De date à date	Cumul des vélos passés en statut volé sur la période - détail par type de vélo
Vélo	Nombre de vélos détruits éligibles à l'indemnisation au titre du vol et du vandalisme	De date à date	Cumul des vélos passés en statut volé sur la période - détail par type de vélo
Vélo	Nombre de vélos éligibles à l'indemnisation pour vol et vandalisme sur la période	De date à date	Cumul des vélos éligibles - détail par type de vélo
Vélo	Nombre de vélos retrouvées	De date à date	Cumul des vélos passés du "statut volé" au "statut retrouvé" sur la période - détail par type de vélo
Vélo	Nombre de vélos volés nets	De date à date	Solde des vélos "volé" et "retrouvé" sur la période - détail par type de vélo
Vélo	Nombre total de vélos détruits sur la période	De date à date	
Vélo	Nombre de vélos mécanique bloqués en station	Temps réel et d'heure à heure	C'est-à-dire non disponibles mais reliés à un point d'accroche
Vélo	Nombre de VAE bloqués en station	Temps réel et d'heure à heure	C'est-à-dire non disponibles mais reliés à un point d'accroche
Vélo	Nombre de VAE neufs investis sur la période	De date à date	
Vélo	Nombre de vélos mécaniques neufs investis sur la période	De date à date	
Vélo	Taux moyen de rotation des vélos disponibles	De date à date	Nombre de déplacements / nombre de vélos disponibles par jour N'inclut pas les actes de location de moins de 3 minutes
----	STATIONS		
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Station	Nombre de stations contractuelles	Jour	Nombre de stations du forfait + nombre de stations achetées sur BPU
Station	Nombre de stations en service	Temps réel	NB : données disponibles en temps réel via l'open data
Station	Nombre de stations neutralisées	Temps réel	NB : données disponibles en temps réel via l'open data
Station	Nombre moyen de stations en service sur la période	De date à date	Moyenne des valeurs à 12h00
Station	Nombre de stations raccordées au réseau électrique	Jour (12h00)	
Station	Nombre de stations autoportantes en service	Jour (12h00)	
Station	Nombre de totems équipés de solution de paiement, a minima par carte bancaire	Jour (12h00)	NB : données disponibles en temps réel via l'open data
Station	Nombre de points d'accroches contractuels	Jour (12h00)	Nombre de points d'accroche du forfait + nombre de point d'accroche achetés sur BPU
Station	Nombre de points d'accroches en service	Jour (12h00)	NB : données disponibles en temps réel via l'open data
Station	Nombre de points d'accroche neutralisés	Temps réel	
Station	Nombre moyen de points d'accroche en service sur la période	De date à date	
Station	Nombre moyen de points d'accroche en service sur le mois	Mensuel	Moyenne des valeurs à 12h00 du mois considéré
Station	Nombre de points d'accroches en service permettant la recharge des VAE	Jour (12h00)	NB : données disponibles en temps réel via l'open data
Station	Nombre de points d'accroches en service sur station autoportante	Jour (12h00)	
Station	Nombre de stations humanisées	Temps réel	
Station	Cumul d'heure de fonctionnement de stations humanisées sur la période	De date à date	
Station	Nombre de station en overflow	De date à date	
Station	Nombre de stations "installées"	Jour (12h00)	Les stations "installées" sont physiquement présentes sur le terrain
Station	Nombre de points d'accroche "installés"	Jour (12h00)	Les points d'accroche "installés" sont physiquement présents sur le terrain
Station	Nombre de stations hors service	Jour (12h00)	Les stations hors service sont physiquement présentes sur le terrain mais non ouverte au service
Station	Nombre de stations vandalisées sur la période	De date à date	
Station	Nombre de stations remises en état sur la période	De date à date	
Station	Nombre de points d'accroche vandalisés sur la période	De date à date	
Station	Nombre de points d'accroche remis en état sur la période	De date à date	
Station	Liste des stations de niveau 1	Chaque mois	NIVEAU 1 : Les 10 % de vélo-stations les plus utilisées sur la base du cumul du nombre de prises et déposes du mois précédent
Station	Liste des stations de niveau 2	Chaque mois	NIVEAU 2 : Les 50 % de vélo-stations non présentes dans le niveau 1 ou 3
Station	Liste des stations de niveau 3	Chaque mois	NIVEAU 3 : Les 40 % de vélo-stations les moins utilisées sur la base du cumul du nombre de prises et déposes du mois précédent
Station	Pour chaque station, cumul du nombre de minutes avec "n" vélos disponibles entre 7h00 et 21h00	Chaque mois	"n" variant de 0 à la capacité totale de station, fonctionnalité overflow incluse
Station	Pour chaque station, cumul du nombre de minutes avec "n" places disponibles entre 7h00 et 21h00	Chaque mois	"n" variant de 0 à la capacité totale de station, fonctionnalité overflow incluse
Station	Pour chaque niveau de station, pourcentage de temps avec "n" vélos disponibles entre 7h00 et 21h00	Chaque mois	"n" variant de 0 à la capacité totale de station, fonctionnalité overflow incluse
Station	Pour chaque niveau de station, pourcentage de temps avec au moins "n" vélos disponibles entre 7h00 et 21h00	Chaque mois	"n" variant de 0 à la capacité totale de station, fonctionnalité overflow incluse
Station	Pourcentage des stations "non vides" disposant d'au moins un VAE disponible entre 7h00 et 21h00	Chaque mois	Pour chaque station entre 7h00 et 21h, rapport du nombre de minutes où au moins un VAE disponible est présent en station sur le nombre de minutes où au moins 1 vélo est disponible. Moyenne pour l'ensemble des stations en service et pour l'ensemble des jours du mois
Station	Pour chaque niveau de station, pourcentage de temps avec "n" places disponibles entre 7h00 et 21h00	Chaque mois	"n" variant de 0 à la capacité totale de station, fonctionnalité overflow incluse
Station	Pour chaque niveau de station, pourcentage de temps avec au moins "n" places disponibles entre 7h00 et 21h00	Chaque mois	"n" variant de 0 à la capacité totale de station, fonctionnalité overflow incluse

Station	Pour les 6 indicateurs ci-dessus, mêmes indicateurs mais sur les 24h00 de chaque jour du mois	Chaque mois	
Station	Disponibilité de vélos au jour	jour	Pour chaque station, chaque jour, entre 7h00 du matin et 21h00 le soir, rapport du nombre de minutes où au moins 1 vélo est disponible en station sur 840 minutes (14 h X 60 mn). Moyenne sur l'ensemble des stations du niveau.
Critère 1A	Disponibilité de vélos au mois	mois	Moyenne des valeurs journalières du mois considéré.
Station	Disponibilité de vélos à l'année	année	Moyenne des valeurs journalières de l'année.
Station	Disponibilité des places au jour	jour	Pour chaque station, chaque jour, entre 7h00 du matin et 21h00 le soir, rapport du nombre de minutes où au moins 1 place est disponible en station sur 840 minutes (14 h X 60 mn). Moyenne sur l'ensemble des stations du niveau. Les places supplémentaires accessibles via la fonctionnalité overflow sont prises en compte.
Critère 1B	Disponibilité des places au mois	mois	Moyenne des valeurs journalières du mois considéré.
Station	Disponibilité des places à l'année	année	Moyenne des valeurs journalières de l'année.
Station	Disponibilité de VAE au jour	jour	Pour chaque station, chaque jour entre 7h00 du matin et 21h00 le soir, rapport du nombre de minutes où au moins un VAE disponible est présent en station sur le nombre de minutes où au moins 1 vélo est disponible. Moyenne pour l'ensemble des stations en service.
Critère 1C	Disponibilité de VAE au mois	mois	Moyenne des valeurs journalières du mois considéré.
Station	Disponibilité de VAE à l'année	année	Moyenne des valeurs journalières de l'année.
Critère 3C	Disponibilité des fonctionnalités de la vélo-station	contrôle terrain	% de vélo-stations en service pour lesquels l'ensemble des fonctionnalités suivantes est : disponible : - l'écran du totem est en service, - la fonctionnalité tactile de l'écran est opérationnelle, - le lecteur de support d'abonnement est fonctionnel, - le lecteur de carte bancaire (le cas échéant) n'est pas obstrué, - la fonctionnalité d'appel du CRC (le cas échéant) est disponible – possibilité de joindre un opérateur et de converser avec lui.

ABONNÉS			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Abonnés	Nombre d'abonnés longue durée par type valides fin de période	De date à date	
Abonnés	Détail des paiements par mode	De date à date	Détail du nombre d'abonnements via les différents canaux (totem, internet,...)
Abonnés	Chiffre d'affaire par totem	De date à date	Chiffre d'affaire par totem disposant d'une solution de paiement
Abonnés	Nombre de nouveaux abonnés longue durée par type sur la période	De date à date	
Abonnés	Nombre d'abonnés longue durée actifs sur la période	De date à date	
Abonnés	Nombre de réabonnements	De date à date	
Abonnés	Nombre d'abonnés courte durée par type sur la période	De date à date	
Abonnés	Résidence des abonnés longue durée par commune	De date à date	
Abonnés	Nombre d'abonnés longue durée tranche d'âge	De date à date	
Abonnés	Durée moyenne des abonnements longue durée par type	De date à date	
Abonnés			

USAGES			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Usages	Nombre de locations vélo-mécanique	De date à date	Hors locations d'une durée inférieure à trois minutes
Usages	Nombre de comptes utilisateurs actifs	De date à date	Compte usager ayant généré au moins une location - sous-détail VAE / vélo mécanique
Usages	Nombre de locations VAE	De date à date	Hors locations d'une durée inférieure à trois minutes
Usages	Nombre de locations successives vélos mécaniques - VAE	De date à date	Nombre de locations de VAE consécutives à une location de vélo mécanique dans un délai inférieur à 5 minutes et sur un même abonnement.
Usages	Distance moyenne des trajets VAE	De date à date	
Usages	Locations de moins de trois minutes	De date à date	Détail vélo mécanique - VAE
Usages	Durée moyenne des trajets VAE par type d'abonnement	De date à date	
Usages	Répartition de la durée des locations par tranche d'une minute	De date à date	
Usages	Nombre de prises VLS mécanique par jour (usagers)	De date à date	
Usages	Nombre de trajets VLS mécaniques par jour	De date à date	
Usages	Distance moyenne des trajets VLS mécaniques	De date à date	
Usages	Durée moyenne des trajets VLS mécaniques	De date à date	
Usages	Nombre de trajets par jour et par tranche horaire	De date à date	
Usages	Nombre de crédit bonus distribués	De date à date	
Usages	Nombre moyen de locations par abonné longue durée et par type	De date à date	
Usages	Nombre moyen de locations par abonné courte durée	De date à date	
....			

RECETTES			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Recettes	Recettes abonnement	De date à date	
Recettes	Recettes abonnement longue durée	De date à date	
Recettes	Recettes abonnement longue durée par type d'abonnement	De date à date	
Recettes	Recettes abonnements courte durée	De date à date	
	Recettes abonnements courte durée par type	De date à date	
Recettes	Recettes d'usage par type d'abonnement et par type de vélo VAE ou VLS mécanique	De date à date	
Recettes	Recette d'usage vélo mécanique / VAE	De date à date	
Recettes	Recette d'usage affecté à la vélo-station	De date à date	Affectation 50 % à la station d'origine du trajet et 50 % à la station de destination
Recettes	Recette d'usage affecté à la vélo-station - vélo mécanique	De date à date	Affectation 50 % à la station d'origine du trajet et 50 % à la station de destination
Recettes	Recette d'usage affecté à la vélo-station - VAE	De date à date	Affectation 50 % à la station d'origine du trajet et 50 % à la station de destination
.....			

Pénalités usagers			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Pénalité	Montant des pénalités usagers	De date à date	Cumul des pénalités usagers prélevées sur la caution
Pénalité	Montant des pénalités usagers par type de pénalité	De date à date	Cumul des pénalités usagers prélevées sur la caution, par type de pénalité
Pénalité	Pénalités usagers pour vol pour vélos éligible à l'indemnisation pour vol et vandalisme	De date à date	Montant et cumul des vélos volé éligibles à l'indemnisations et pour lesquels la pénalité usager pour vol a été appliquée

Maintenance			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Maintenance	Nombre vélos VAE réparés en atelier	De date à date	
Maintenance	Nombre de vélos VAE révisés en atelier au titre de la maintenance préventive	De date à date	
Maintenance	Nombre vélos mécaniques réparés en atelier	De date à date	
Maintenance	Nombre de vélos mécaniques révisés en atelier au titre de la maintenance préventive	De date à date	
Maintenance	Nombre de stations contrôlées au titre de la maintenance préventive	De date à date	
Maintenance	Nombre de VAE réparés sur le terrain	De date à date	
Maintenance	Nombre de vélos mécaniques réparés sur le terrain	De date à date	

Propreté			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Critère 3D	Propreté des vélos et des vélo-stations	contrôle terrain	% de station dont la note est supérieur au seuil

Indicateurs relatifs à la régulation			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Régulation	Nombre de vélos régulés	De date à date	
Vélo	Nombre de vélos régulés (prise)	De heure à heure et par type de vélo	Cumul du nombre de prise de vélo pour régulation
Régulation	Nombre de vélos régulés en prise (détail)	De horodatage à horodatage	Détail du nombre de vélos régulés par station, par type de vélo avec horodatage

Régulation	Nombre de vélos régulés en dépose (détail)	De horodatage à horodatage	Détail du nombre de vélos régulés par station, par type de vélo avec horodatage
Régulation	Nombre de stations régulées par niveau (qualité de service)	De heure à heure	
Régulation	Nombre de kilomètres parcourus	De date à date	Nombre de kilomètres parcourus par les véhicules de régulation
Vélo	Nombre de vélos en cours de régulation	Temps réel (chaque minute)	La régulation s'entend d'une station A à une station B distincte - la donnée est historisée

Indicateurs relatifs au centre de relations clients			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
CRC	Nombre d'appels par origine (totem téléphone) et par grande famille d'objets	De date à date	
CRC	Nombre d'appels par heure	De date à date	
CRC	Nombre d'appels par heure avec demande de mise en relation avec un conseiller	De date à date	Durant les horaires d'ouverture du CRC
Critère 2A	Temps de prise en charge du client par un conseiller depuis un appel téléphonique	De date à date	Pourcentage d'appel avec durée entre la demande de mise en relation et la conversation avec un téléconseiller inférieure à 90 secondes
CRC	Pourcentage d'appel avec durée entre la demande de mise en relation et la conversation avec un téléconseiller inférieure à 90 secondes	De date à date	Durant les horaires d'ouverture du CRC, pourcentage d'appels répondant au critère
CRC	Nombre de courriels reçus	De date à date	
CRC	Nombre de courriers reçus	De date à date	
CRC	Nombre de réclamations courriels	De date à date	
CRC	Nombre de réclamations courriers	De date à date	
CRC	Durée moyenne de traitement des réclamations	De date à date	Concerne les courriers et courriels
Critère 2B	Réponses aux courriers	de date à date	Délai de traitement des courriers et courriels à compter de leur réception.
CRC	Disponibilité du service client	De date à date	

Ressources			
		périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Ressources	Nombre d'agents en CDI	Mensuel (au 1er jour du mois)	
Ressources	Nombre d'agents en CDD	Mensuel (au 1er jour du mois)	
Ressources	Nombre d'heures réalisées par les agents dans le cadre des clauses sociales	Mensuel (au 1er jour du mois)	

Travaux			
Chapitre	Nom de l'indicateur	périodicité	Descriptif et méthode de mesure
Travaux	Nombre de stations à réaliser	De date à date	
Travaux	Nombre de stations en cours d'instruction technique	De date à date	
Travaux	Nombre de stations avec instruction technique validée	De date à date	
Travaux	Nombre de stations mises en chantier	De date à date	
Travaux	Nombre de stations mises en service	De date à date	
Station	Nombre de stations démontées sur la période	De date à date	