



D.2017.11.22.4.1

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
DE L'AGGLOMERATION TOULOUSAINE**

Séance du 22 Novembre 2017

4-PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU

4.1 - Consultation préalable à l'attribution de la délégation de service public relative à l'exploitation du service de Transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite

L'an deux mille dix-sept, le vingt-deux novembre à Toulouse Métropole, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
AUJOLAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire	X		
CHOLLET François		X (M. Trautmann jusqu'au point 2.3)	Absent-Excusé (à/c du point 3.1)
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X	X (M. Del Borrello à/c du point 8.1)	
LAGLEIZE Jean-Luc		X (Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X	X (pouvoir M. Grass à/c du point 3.1)	
TRAVAIL-MICHELET Karine		X (M. André)	
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		

Par délibération du 30 mai 2013, le Comité Syndical a approuvé la convention de délégation de service public entre TISSEO SMTc et la société TPMR TOULOUSE pour l'exploitation du service de Transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite, Tisséo Mobibus, à compter du 1^{er} juillet 2013. Cette convention arrive à échéance le 31 décembre 2018.

Il est proposé au Comité Syndical d'approuver le principe de renouvellement de la délégation de service public en application des articles L 1411.1 à L 1411.18 et L 1413-1 du Code général des collectivités territoriales et d'adopter la délibération relative à l'approbation de ce principe et à l'engagement de la procédure.

En particulier, l'article L1411.4 précise que l'assemblée délibérante se prononce sur le principe de la délégation au vu d'un rapport présentant le document contenant les caractéristiques des prestations que doit assurer le délégataire.

Le Comité Syndical est invité à prendre connaissance en annexe du rapport considéré.

La procédure commence par le présent débat sur le principe de la délégation de service public et prend fin lorsque l'assemblée délibérante se prononce sur le choix du délégataire et sur le contrat de délégation, au vu notamment d'un rapport présentant les motifs du choix du candidat proposé et l'économie générale du contrat.

Le Comité Technique réuni en séance du 4 juillet 2017 et la Commission Consultative des Services Publics Locaux réunie en séance le 13 novembre 2017 ont donné un avis favorable à l'engagement de cette procédure de délégation de service public.

- Vu le règlement n° 1370-2007 du Parlement Européen et du Conseil, du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route,
- Vu les articles L. 1411-1 à L 1411-18 et L 1413-1 du Code général des collectivités territoriales organisant les modes de passation des délégations de service publics,
- Vu l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession,
- Vu le décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016, relatifs aux contrats de concession, et notamment ses articles 14 à 16 relatifs aux modalités de publicité dans la procédure de passation des concessions
- Vu l'avis favorable du Comité Technique en date du 4 juillet 2017,
- Vu l'avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 13 novembre 2017,
- Vu le rapport de présentation annexé au présent exposé contenant les caractéristiques des prestations que devra assurer le futur délégataire du service public de transport des personnes à mobilité réduite,

Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : APPROUVE le principe du renouvellement de l'exploitation du service public de transport des personnes à mobilité réduite dans le cadre d'une délégation de service public, pour une durée de six ans ;

ARTICLE 2 : APPROUVE le contenu des caractéristiques des prestations que doit assurer le délégataire, telles qu'elles sont définies dans le rapport de présentation joint en annexe à la présente délibération, étant précisé qu'il appartient au Président d'en négocier les conditions conformément aux dispositions des articles L 1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales ;

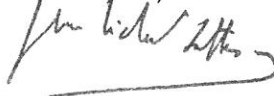
ARTICLE 3 : AUTORISE le Président à engager la procédure de publicité permettant la présentation d'offres concurrentes conformément aux articles L 1411- 1 et suivants du Code général des collectivités territoriales.

ARTICLE 4 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que dessus,

Pour extrait conforme,

Le Président,



Jean-Michel LATTES



**Délégation de service public pour l'exploitation du service de transport des
personnes à mobilité réduite**

**Rapport définissant les caractéristiques des prestations devant être assurées par le
délégataire – Article L. 1411-4 du CGCT**

novembre 2017

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171123-20171122-4-1D-
DE
Date de télétransmission : 23/11/2017
Date de réception préfecture : 23/11/2017

1 PREAMBULE

La convention de délégation de service public actuellement en vigueur entre TISSEO Collectivités et la société TPMR Toulouse, dont le service est exploité sous l'appellation MOBIBUS, est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2013 et arrive à échéance le 31 décembre 2018.

Le service dessert actuellement 101 communes et compte environ 7 600 inscrits pour 2 500 utilisateurs actifs (utilisation du service au moins une fois au cours de l'année).

En 2016 :

- le nombre de déplacements assurés par le service a atteint 162 713 transports, en progression de 8 % par rapport à 2015.

L'année 2016 affiche la fréquentation la plus élevée jamais enregistrée par le service. Toutefois, l'évolution sur les années récentes montre une tendance à la stabilisation du nombre de voyages.

- le nombre de kilomètres parcourus par les moyens propres du délégataire a atteint 1 458 289 soit 66,3 % des kilomètres commerciaux.
- 35 215 (28,9%) courses ont été sous-traitées sur un total de 121 858 courses.

Depuis son extension à l'ensemble de l'agglomération, intervenue à partir de 2004, le service a connu un développement remarquable, aussi bien en offre qu'en fréquentation.

Le service de transport des personnes à mobilité réduite MOBIBUS est parmi les services analogues des grandes agglomérations, l'un des plus développés, en ce qui concerne aussi bien le niveau de l'offre et de la fréquentation que des caractéristiques qualitatives du service (nombre de jours de fonctionnement, amplitude du service, modalités de réservation...).

L'ambition de TISSEO Collectivités a été avec cette nouvelle convention de proposer la meilleure adéquation entre la réalité du service vécu par les usagers et les engagements du délégataire, conformément à la volonté émise par l'ensemble des associations. De nouvelles dispositions ont été prises pour améliorer la qualité de service et répondre au mieux aux besoins de déplacements des usagers MOBIBUS (retour de la centrale de réservation à Toulouse, élargissement des plages horaires de la centrale de réservation, développement de nouveaux services complémentaires à l'offre de porte à porte, achats de véhicules neufs...).

Au 31 décembre 2016, le délégataire exploite 54 véhicules dont l'âge moyen est de 3,5 ans. Une part de l'offre est également assurée par des transporteurs sous-traitants.

Dans le cadre de la convention actuelle, les autres biens nécessaires à l'exploitation (tels que les installations fixes de remisage, d'entretien et de maintenance des véhicules, les locaux

d'exploitation, les logiciels de planification et de réservation des transports) sont fournis par le délégataire sous forme d'acquisition ou de location.

Les effectifs atteignent 79,6 agents, dont 65 conducteurs, en équivalents temps plein.

Le montant de la contribution financière forfaitaire nette à la charge de TISSEO Collectivités (charges contractuelles d'exploitation, déduction faite des recettes) a été de :

- 4,5 M € en 2014 ;
- 4,6 M € en 2015 ;
- 4,4 M € en 2016.

Le coût du service pour la collectivité est donc demeuré stable au cours des 3 dernières années pleines du contrat en vigueur, de même que le nombre de voyages assurés (de 162 602 en 2014 à 162 713 en 2016). Après une décennie de croissance constante (le nombre de transports était de 35 000 en 2004), le service est donc désormais entré dans une phase de maturité.

2 LES OBJECTIFS DE TISSEO COLLECTIVITÉS

La mise en œuvre du service spécialisé de transport des personnes à mobilité réduite dans l'agglomération toulousaine correspond à des objectifs dont les principes sont les suivants :

- un objectif social : assurer aux personnes à mobilité réduite, comme à toutes les catégories de la population, les conditions d'une mobilité satisfaisante en termes de niveau d'offre et de tarifs ;
- un objectif économique: permettre, d'une part, aux personnes à mobilité réduite d'accéder dans de bonnes conditions à leur emploi ou d'une manière générale aux activités de l'agglomération toulousaine et, d'autre part, de répondre au plus près aux réalités économiques de la collectivité publique dans le cadre de sa feuille de route 2016-2020 au travers de la maîtrise des coûts d'exploitation, l'amélioration des performances de l'exploitation du service et l'optimisation des ressources de TISSEO Collectivités ;
- un objectif d'organisation, consistant à assurer une optimisation entre les actions de mise en accessibilité sur le réseau urbain et le fonctionnement du service spécialisé ;
- un objectif de qualité de service consistant à veiller à la bonne exécution du service et à son amélioration constante par des actions innovantes, notamment la mise en place d'une certification qualité
- un objectif de développement et de mobilité durables, le service devant contribuer à accroître la part modale des transports publics dans l'agglomération toulousaine et à promouvoir les processus de production les plus respectueux de l'environnement.

3 LE CHOIX DU MODE DE GESTION

3.1 LES DIFFERENTS MODES DE GESTION

Plusieurs possibilités sont envisageables pour l'exploitation du service.

3.1.1 Exploitation directe : régie ou société publique locale

Un service de transport peut être exploité sous la forme d'une régie, dont les organes directeurs définissent les règles de gestion (conditions d'utilisation, fonctionnement,...) et dont le budget fournit les moyens financiers et humains (personnel) nécessaires à la gestion du service.

Ce mode de gestion permet à l'autorité organisatrice une maîtrise totale de l'exploitation du service mais oblige également cette dernière à en assumer tous les risques.

Il en est de même en ce qui concerne la société publique locale, dont l'application a été étendue par la loi du 28 mai 2010 aux activités de gestion de services publics (article L. 1531-1 du CGCT).

En l'occurrence, TISSEO Voyageurs constituant déjà un outil à la disposition de TISSEO Collectivités, un choix possible serait de lui confier l'exploitation du service.

La reprise de l'exploitation par TISSEO Voyageurs impliquerait notamment un transfert du personnel actuel, dans le cadre de l'article L. 1224-1 du code du travail.

3.1.2 Marché public de prestation de service

L'autorité organisatrice conclut avec un prestataire un marché lui confiant l'entretien, la maintenance des biens mis à disposition et l'exploitation du service. Ce contrat doit être conclu conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatifs aux marchés publics.

L'exploitant est rémunéré par l'autorité organisatrice pour l'exploitation du service au moyen d'un prix fixé contractuellement. Les recettes d'exploitation sont quant à elles perçues par le titulaire pour le compte de l'autorité organisatrice, sans engagement de recettes minimum.

3.1.3 Délégation de Service Public

C'est dans ce cadre qu'est actuellement exploité le service de transport des personnes à mobilité réduite.

La délégation de service public, qui relève des articles L. 1411-1 à L. 1411-18 du Code général des collectivités territoriales, est désormais définie comme :

« ...un contrat de concession au sens de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, conclu par écrit, par lequel une autorité délégante confie la gestion d'un service public à un ou plusieurs opérateurs économiques, à qui est transféré un risque lié à l'exploitation du service, en contrepartie soit du droit d'exploiter le service qui fait l'objet du contrat, soit de ce droit assorti d'un prix.

La part de risque transférée au délégataire implique une réelle exposition aux aléas du marché, de sorte que toute perte potentielle supportée par le délégataire ne doit pas être purement nominale ou négligeable. Le délégataire assume le risque d'exploitation lorsque, dans des conditions d'exploitation normales, il n'est pas assuré d'amortir les investissements ou les coûts qu'il a supportés, liés à l'exploitation du service. »

3.2 LES RAISONS DE L'ORIENTATION EN FAVEUR DU RENOUVELLEMENT DU MODE ACTUEL DE GESTION

Dans le contexte de TISSEO Collectivités, plusieurs raisons tendent à proposer le maintien de l'organisation en gestion déléguée pour l'exploitation du service :

- La gestion d'un service de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite implique la mise en œuvre de moyens spécialement adaptés, notamment du fait de l'utilisation de logiciels propres au service concerné, et comporte des risques dans la maîtrise des coûts d'exploitation. Le recours à la délégation de service public permet une meilleure maîtrise de ces coûts dans le budget de la collectivité, dans la mesure où ils sont fixés en début de convention et font ensuite l'objet d'une évolution fixée contractuellement. En l'espèce, l'exploitation du service est déficitaire pour le délégataire en 2015 et 2016, mais TISSEO Collectivités ne comble pas ce déficit, qui est pris en charge par l'entreprise.
- Le recours à un exploitant professionnel apparaît particulièrement adapté dans le cas du service de transport des personnes à mobilité réduite dans la mesure où la prestation réalisée exige une technicité spécifique, se rapprochant du service à la personne ; le conducteur accompagnateur assure en effet dans ce cas non seulement le transport mais également l'accompagnement au domicile des clients du service ;
- Les responsabilités en termes de définition de la politique générale des transports, du ressort de l'autorité organisatrice, et de gestion du service, qui relèvent de l'exploitant, sont nettement distinguées dans le cadre d'une délégation de service public ;
- En reliant significativement la rémunération de l'exploitant aux résultats de l'exploitation, la délégation de service public permet d'assurer la motivation de l'exploitant à la réalisation des objectifs de l'autorité organisatrice ;
- L'alignement des périodes d'exploitation sur celles pratiquées sur le réseau urbain aboutirait à ne plus assurer le service MOBIBUS le 1er mai ;

- La délégation de gestion, du fait même de la mise en concurrence préalable de différents candidats qu'elle implique, permet à la collectivité d'espérer des conditions intéressantes d'exploitation, notamment sur le plan technique et financier ;
- Bien entendu, la délégation de gestion implique un contrôle de la part de l'autorité organisatrice, d'autant plus suivi eu égard à la nature du service.

Dans la pratique, une reprise en régie de l'activité MOBIBUS ne pourrait guère s'envisager que sous la forme d'une intégration à TISSEO Voyageurs, ce qui impliquerait le transfert des personnels concernés, en application de l'article L. 1224-1 du code du travail, et par conséquent, l'alignement des personnels actuels de MOBIBUS à la convention collective et aux accords d'entreprise applicables à TISSEO Voyageurs.

Les sources de rationalisation des moyens en cas d'intégration des moyens à TISSEO Voyageurs apparaissent cependant hypothétiques.

En ce qui concerne la mutualisation des personnels

A la fin de 2015, les effectifs de TPMR Toulouse comportent 80 personnes, dont 65 conducteurs. Le pourcentage d'agents de conduite est donc très élevé.

Les fonctions autres que les conducteurs comprennent :

- Le directeur et le chef d'exploitation ;
- 4 agents à la régulation
- 4 agents à la planification
- 1 agent chargé du parc (la sous-traitance en matière de maintenance étant importante)
- 4 agents à la réservation
- 3 agents aux fonctions QSE et service clients.

La plupart de ces postes concernent des agents directement impliqués dans des tâches opérationnelles, spécifiques au service MOBIBUS.

Une intégration à TISSEO Voyageurs ne pourrait donc permettre qu'une mutualisation limitée des postes relevant de la structure. En outre, une telle mutualisation, ne pourrait être concrétisée qu'après une réorganisation passant, en tout état de cause, par le transfert de l'ensemble des personnels MOBIBUS.

En ce qui concerne le matériel roulant

Le matériel roulant MOBIBUS étant déjà fourni par TISSEO Collectivités, qui fournit également le matériel roulant exploité par TISSEO Voyageurs une internalisation de l'exploitation n'aurait pas de conséquence particulière sur l'investissement à supporter par l'une ou l'autre de ces structures. Le matériel en question étant spécifique, aucune mutualisation ne peut être envisagée entre les parcs des deux entités.

En ce qui concerne les locaux et les équipements

A l'heure actuelle, le délégataire loue pour le remisage des véhicules des locaux situés au sein d'un dépôt distinct de ceux de Tisséo Voyageurs.

On ne peut pas tabler sur la pérennité de cette facilité en cas de reprise de l'exploitation par TISSEO Voyageurs, qui par ailleurs ne dispose pas à l'heure actuelle des capacités nécessaires au remisage des quelque 60 véhicules affectés au service. L'internalisation supposerait que TISSEO Voyageurs se dote des installations nécessaires, donc procède à l'investissement correspondant ou prenne en location les locaux requis. Si ceux-ci devaient être éloignés des dépôts actuels de TISSEO Voyageurs, les économies éventuellement envisageables en matière de maintenance ne pourraient être concrétisées.

Il n'y a donc pas de source d'économie facilement identifiable par rapport au coût exposé aujourd'hui.

En ce qui concerne les achats de fournitures et de services

Si le délégataire peut être une entreprise de taille modeste, son rattachement individuel à un groupe d'envergure nationale peut lui donner accès aux accords de groupe en matière d'achats de fournitures ou de services : pièces détachées, pneumatiques, assurances, contrôle technique ...

Le constat qu'il est généralement possible d'en tirer est que ces conditions de groupe sont au moins aussi favorables que celles dont peut bénéficier un gros opérateur local comme TISSEO Voyageurs. Il n'y aurait donc pas de gain significatif à espérer d'une reprise par TISSEO Voyageurs.

En ce qui concerne la centrale de réservation

En théorie, l'internalisation permettrait un gain de moyens à condition de mutualiser la centrale de réservation de MOBIBUS et celle de TISSEO Voyageurs servant à la gestion des transports à la demande.

Toutefois, le choix d'une centrale de réservation spécifique à MOBIBUS et dont les agents soient implantés localement, avait été délibérément imposé au délégataire lors des négociations du contrat de DSP actuellement en vigueur, afin d'assurer une meilleure proximité avec le terrain et les demandes des usagers.

En 2015, la centrale de réservation a pris en charge 54 840 réservations, pour un temps moyen de communication de 164 secondes, ce qui représente environ 7 heures de communication quotidiennes sur une amplitude de 10 heures (8 heures les samedis et dimanches). Un poste à ce titre est donc justifié sur la journée, soit 3 ETP pour couvrir toute l'amplitude de l'année.

Trois agents y sont effectivement affectés, Il est probable qu'à l'avenir la réservation téléphonique conserve une part significative des prises de réservation, eu égard au public de

MOBIBUS. Le maintien d'une centrale de réservation spécifique semble donc devoir constituer la solution à privilégier.

En ce qui concerne la sous-traitance des services de transport

On observe que les réseaux de transports urbains proposant un service spécifique pour les personnes à mobilité réduite ne le font pratiquement jamais sous forme d'exploitation directe.

Une sous-traitance non négligeable et performante pourra être effectuée par le délégataire.

L'intégration de MOBIBUS à TISSEO Voyageurs ne pourrait sans doute pas s'étendre à ces courses sous-traitées, qui correspondent à des besoins spécifiques. Leur prise en compte supposerait un traitement administratif assez complexe par TISSEO Mobilités, qui devrait passer des marchés pour l'attribution de cette prestation.

On observe que les réseaux de transports urbains proposant un service spécifique pour les personnes à mobilité réduite ne le font pratiquement jamais sous forme d'exploitation directe.

Enfin, la formule de la délégation de service public, en vigueur sur le service MOBIBUS depuis plusieurs années, a prouvé sa capacité à gérer un service en forte évolution, puis dans une phase de stabilisation, dans le respect des objectifs assignés par la collectivité.

En ce qui concerne le choix entre les deux formes possibles d'exploitation par une entreprise, la formule du marché public présente un certain nombre de difficultés :

- L'impossibilité d'adopter la procédure du marché négocié pour l'attribution de l'exploitation du service, ainsi que l'a établi une jurisprudence du Conseil d'Etat en date du 9 juillet 2007, confirmé par un arrêt du 14 décembre 2009 (Département du Cher c/ KEOLIS Centre),
- Le caractère peu adapté du marché à bons de commandes,
- Des possibilités d'adaptation ultérieure du contrat moins souples que la délégation de service public.

Pour ces raisons, il est proposé de retenir le principe d'un maintien du recours à la délégation de service public à l'échéance de la convention actuelle.

4 LA PROCEDURE

L'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et le décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016, relatifs aux contrats de concession, ainsi que les articles L. 1411-1 à L. 1411-18, et L. 1413-1 du Code général des collectivités territoriales organisent les modes de passation des délégations de service public.

Ces textes, ainsi que la jurisprudence qui s'est progressivement dégagée à propos de la procédure de délégation de service public, prévoient notamment que :

- la commission consultative des services publics locaux est consultée pour avis sur tout projet de délégation de service public, avant que l'assemblée délibérante se prononce ;
- le comité technique est saisi pour avis ;
- l'assemblée délibérante se prononce sur le principe de toute délégation de service public ;
- elle statue au vu d'un rapport présentant le document contenant les caractéristiques des prestations que doit assurer le délégataire ;
- après décision sur le principe de la délégation, il est procédé à une publicité et à un recueil d'offres ;
- parmi les candidats s'étant manifestés, la liste de ceux admis à présenter une offre, suite à l'examen des garanties professionnelles et financières des candidats et de leur aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers, est dressée par une commission composée de l'autorité habilitée à signer la convention de délégation de service public ou son représentant, président, et par cinq membres de l'assemblée délibérante (la commission de DSP) ;
- la collectivité adresse à chacun des candidats un document définissant les caractéristiques quantitatives et qualitatives des prestations à assurer ;
- les plis contenant les offres sont ouverts par la commission de délégation de service public définie ci-dessus ;
- au vu de l'avis de la commission, l'autorité habilitée à signer la convention, en l'occurrence le Président de TISSEO Collectivités, ou son représentant, engage librement toute discussion utile avec une ou des entreprises ayant présenté une offre ;
- le Président saisit l'assemblée délibérante du choix de l'entreprise auquel il aura procédé ;
- il lui transmet le rapport de la commission présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- deux mois au moins après l'ouverture des plis contenant les offres, l'assemblée délibérante se prononce sur le choix du délégataire et le contrat de délégation ;
- des formalités de publicité sont nécessaires au stade de l'intention de conclure le contrat de délégation de service public et après cette attribution.

Il a été admis par la jurisprudence (arrêt du Conseil d'Etat Corsica Ferries, 15 décembre 2006) que la commission de délégation de service public pouvait, au cours de la même séance,

procéder à l'agrément des candidatures, puis à l'ouverture des offres des entreprises admises à remettre une proposition.

5 LES CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS A ASSURER

Le document de consultation, qui sera adressé aux candidats admis à présenter une offre, a vocation à leur présenter l'objet de la délégation, à en exposer les motifs, et à préciser le cadre des réponses qui leur sont demandées ainsi que les modalités de présentation des offres. Son contenu est présenté ci-après.

5.1 OBJET DE LA CONSULTATION

L'objet de la consultation est la délégation du service de transport des personnes à mobilité réduite, dont TISSEO Collectivités est l'autorité organisatrice.

La mission principale est d'assurer les déplacements des personnes à mobilité réduite sur le territoire du ressort territorial de Tisséo Collectivités en mettant en adéquation les types de services proposés (« porte à porte », « adresse à adresse », « le lien »...), le maintien du niveau de qualité et le respect de la feuille de route 2020-2025-2030.

D'autres types de services pourront être envisagés dans le cadre de la future convention, en fonction des propositions des candidats.

Les services à assurer comprennent :

- les services assurés directement par le délégataire,
- les services sous-traités par le délégataire à des transporteurs tiers.

5.2 REPARTITION DES ROLES ENTRE TISSEO COLLECTIVITES ET LE DELEGATAIRE

Les principaux rôles que TISSEO Collectivités exercera en tant qu'autorité organisatrice sont les suivants :

- la définition du service ;
- la fixation des tarifs ;
- l'acquisition et la propriété du matériel roulant et des équipements nécessaires à l'exploitation, certains d'entre eux pouvant cependant être fournis par le délégataire ;
- des contrôles directs, techniques et financiers, effectués par TISSEO SMTC ou toute personne dûment mandatée.

Les principales missions que TISSEO Collectivités entend confier au délégataire sont les suivantes:

- l'exploitation des services définis ci-dessus ;
- la gestion des relations commerciales avec les usagers, dont la collecte des recettes ;
- le recrutement des personnels nécessaires ;
- la fourniture et la gestion des moyens nécessaires à l'exploitation, autres que les biens mis à disposition par TISSEO Collectivités ; ce sera en l'occurrence le cas en ce qui concerne le dépôt et les installations nécessaires à la maintenance ;
- l'entretien des véhicules et la maintenance de l'ensemble des biens, mobiliers et immobiliers, nécessaires à l'exploitation ;
- la passation des contrats de sous-traitance en vue de la réalisation d'une partie des services.

5.3 LA REMUNERATION DU DELEGATAIRE

Le délégataire est chargé de la collecte des recettes auprès des usagers du service. Il les reverse à l'Autorité organisatrice, en lui garantissant un montant minimal défini contractuellement.

La rémunération du délégataire s'établira sur les bases suivantes :

- une contribution forfaitaire, versée par TISSEO Collectivités ;
- d'éventuelles recettes annexes.

La rémunération ainsi définie variera en fonction :

- de l'atteinte des objectifs de fréquentation et de recettes,
- de la prise en compte d'indicateurs de qualité de service,
- d'une indexation permettant de tenir compte de l'évolution d'une part des coûts d'exploitation, d'autre part des tarifs,
- des évolutions de l'offre, selon des modalités précisées dans la convention à intervenir.

En fin de convention, les biens fournis par TISSEO SMTC lui seront remis par le délégataire, en parfait état compte tenu de leur durée d'utilisation.

Les biens qui seraient fournis par le délégataire pourront être remis à TISSEO Collectivités, selon des modalités à préciser dans la convention.

5.4 DUREE DE LA CONVENTION

La mise en service de la ligne 3 du métro, prévue pour 2024, sera le point d'orgue d'un effort soutenu d'amélioration des conditions d'accessibilité du réseau de transports publics de

l'agglomération toulousaine : mise en accessibilité des stations de métro et des points d'arrêt du réseau de bus, renouvellement des matériels roulants, création de nouvelles liaisons, dont la ceinture Sud.

Il paraît opportun de caler la durée de la future délégation de service public MOBIBUS avec cette échéance, au-delà de laquelle la question de l'organisation du service de transports des personnes à mobilité réduite se posera dans un contexte fortement renouvelé.

Par ailleurs, une durée suffisamment longue apparaît cohérente avec les engagements demandés au délégataire en matière d'investissement d'une part, de la qualité de service d'autre part. Elle présente en outre l'avantage d'être attractive pour les candidats potentiels et donc de stimuler la concurrence.

Elle doit cependant ne pas être excessive afin d'éviter que s'instaure un décalage trop important entre les engagements initiaux et un environnement en évolution marquée.

Pour ces raisons, il est proposé que la future convention de délégation de service public ait une durée de six ans, soit du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2024.

5.5 PROPOSITIONS DES CANDIDATS

Dans le respect des principes définis ci-dessus, le document de consultation transmis aux candidats comprendra les éléments suivants :

- Un règlement de consultation, définissant les règles de procédure à respecter ;
- Un document programme, définissant les prestations à assurer par le délégataire ;
- Des annexes, contenant l'ensemble des données, notamment statistiques, nécessaires à l'élaboration des offres des candidats, et précisant certains éléments de la réponse, notamment en matière de qualité du service et de contrôle et information de l'autorité organisatrice ;
- Un cadre de réponse comprenant notamment un compte d'exploitation détaillé sur la durée de la convention, et un projet de convention de délégation de service public, formalisant les droits et obligations de l'autorité organisatrice et du délégataire.

Il est prévu de demander aux candidats de continuer à souscrire une obligation d'engagement de certification NF 371, relative aux transports à la demande et qui peut être adaptée au cas du transport des personnes à mobilité réduite. Outre la garantie qu'elle apporte en termes de qualité du service, la procédure de certification est de nature à permettre une bonne prise en compte des demandes des usagers, à travers notamment la présence de leurs associations au comité tripartite chargé de procéder au recueil des engagements de service, et dont les autres membres sont l'autorité organisatrice et l'exploitant. En outre, l'intervention d'un tiers extérieur aux intervenants locaux (TISSEO Collectivités, l'exploitant, les usagers), à savoir

l'organisme certificateur, permettra une approche objective des demandes et des constatations en matière de qualité de la prestation.

Il sera demandé aux candidats de proposer une offre permettant d'assurer les déplacements des personnes à mobilité réduite sur le territoire du ressort territorial de Tisseo Collectivités en mettant en adéquation les types de services proposés (« porte à porte », « adresse à adresse », « le lien »...), le maintien du niveau de qualité et le respect de la feuille de route 2020-2025-2030.

Il pourra également être demandé aux candidats de proposer une offre correspondant aux conditions actuelles de fonctionnement du service.

5.6 CRITERES D'APPRECIATION DES PROPOSITIONS

TISSEO Collectivités inscrit l'exploitation du service MOBIBUS dans les objectifs de sa politique de transport définis dans la « feuille de route » à l'horizon 2020-2025-2030, comportant la mise en œuvre de grands projets d'investissement, des actions visant à une progression des performances du réseau structurant, mais aussi le pilotage de l'organisation et de la gestion du système de transport public et de services à la mobilité, dont MOBIBUS est l'un des constituants.

L'exploitant qui sera retenu par TISSEO Collectivités pour l'exploitation du service MOBIBUS devra donc s'inscrire dans le respect de cette feuille de route, en phase avec les autres services à la mobilité fournis sur le territoire de l'autorité organisatrice, et au rythme du déploiement des nouveaux projets, tout en prenant des engagements forts de respect de l'enveloppe financière.

Pour ce faire, il devra être en mesure de proposer une approche évolutive du service, intégrant le processus de mise en accessibilité dont TISSEO Collectivités est le maître d'ouvrage, en liaison avec les actions que TISSEO Voyageurs développera également dans ce domaine. Dans un contexte où l'usage du service MOBIBUS dans sa configuration classique tend à atteindre un plafond, des formes innovantes d'organisation des moyens doivent permettre de répondre aux besoins sans sacrifier la qualité, et à un coût maîtrisé.

Les propositions des candidats seront appréciées selon les critères suivants :

- le niveau de l'engagement financier prévisionnel de TISSEO Collectivités demandé par le candidat, résultant des éléments suivants :
 - charges d'exploitation,
 - produits en provenance des usagers,
 - les charges d'investissements à la charge de l'autorité organisatrice ;

- les autres éléments quantitatifs, tels que le volume de l'offre, la pondération des formules d'indexation, etc. ;
- les propositions en termes de qualité du service et de développement durable, au travers de :
 - la pertinence de l'analyse proposée en matière d'évolution de la clientèle ;
 - l'organisation générale de l'entreprise et particulièrement la formation des personnels ;
 - la qualité des propositions en termes de politique commerciale, de communication et d'information, d'outils d'interface avec les utilisateurs du service ;
 - la pertinence des procédures mises en place afin d'assurer la qualité du service ;
- les solutions innovantes proposées en vue d'assurer le service, dans les meilleures conditions de sécurité et de fiabilité, en optimisant les moyens mis en œuvre, notamment en valorisant toutes les possibilités offertes par la mise en accessibilité du réseau régulier de TISSEO Voyageurs,
- l'engagement en termes d'entretien et de maintenance des biens nécessaires à l'exploitation ;
- l'engagement en termes de transparence de la gestion et de transmission des informations à l'autorité organisatrice.

MOBIBUS

PROCEDURE DE RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

CHOIX DU MODE DE GESTION

CCSPL – 13 novembre 2017

Sommaire

- Consistance du service et résultats
- Positionnement du service MOBIBUS
- Objectifs de TISSEO Collectivités
- Choix du mode de gestion
- Principales caractéristiques de la future convention
- Critères d'appréciation des propositions

Consistance du service et résultats

Le service Mobibus

- Exploitation dans le cadre d'une DSP à la société TPMR Toulouse, filiale de TRANSDEV
 - 1^{er} juillet 2013 – 31 décembre 2018;
 - Le Déléguataire assure l'exploitation de 3 types de service :
 - Porte à porte
 - Adresse à adresse
 - Le Lien : rabattement vers des arrêts du service régulier accessibles
 - Il s'engage sur un niveau de charges et de produits, sur la base de la tarification définie contractuellement.
 - Il fournit le personnel et les locaux nécessaires à l'exploitation.
- En 2016
 - 101 communes desservies
 - 7 600 inscrits, 2 500 utilisateurs actifs, 162 713 voyages
 - 2 189 447 km parcourus, dont 33,7 % sous-traités
 - 181 858 courses effectuées, dont 28,9 % sous-traitées
 - 54 véhicules (âge moyen 3,5 ans) mis à disposition par TISSEO Collectivités
 - 79,6 agents ETP (dont 65 conducteurs – accompagnateurs)
 - 4,65 millions d'euros de contribution de TISSEO Collectivités

Un outil modernisé

- Un parc renouvelé, d'un âge moyen de 3,5 ans
 - Adapté à la diversité des besoins
- Une centrale d'appels dédiée à l'agglomération toulousaine
- Un site Internet
 - 20 % des réservations se font via Internet
 - De plus en plus au moyen d'appareils mobiles

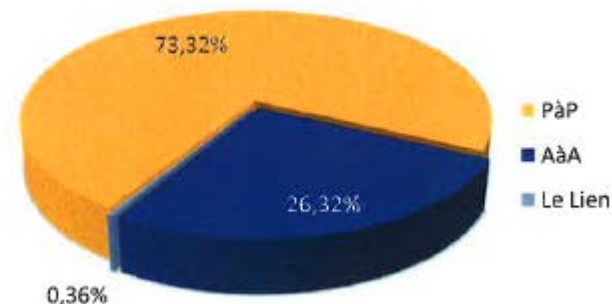


Le service Mobibus

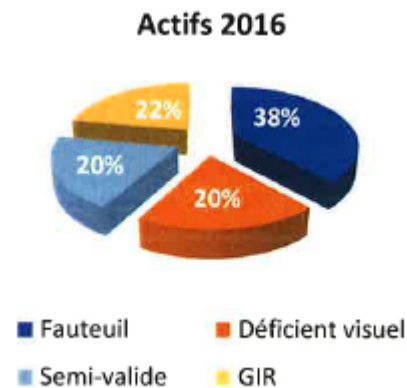
- Les ayants droits

- Usagers en fauteuil roulant
- Déficients visuels
- Semi-valides
- GIR

- Une prédominance du service de porte à porte



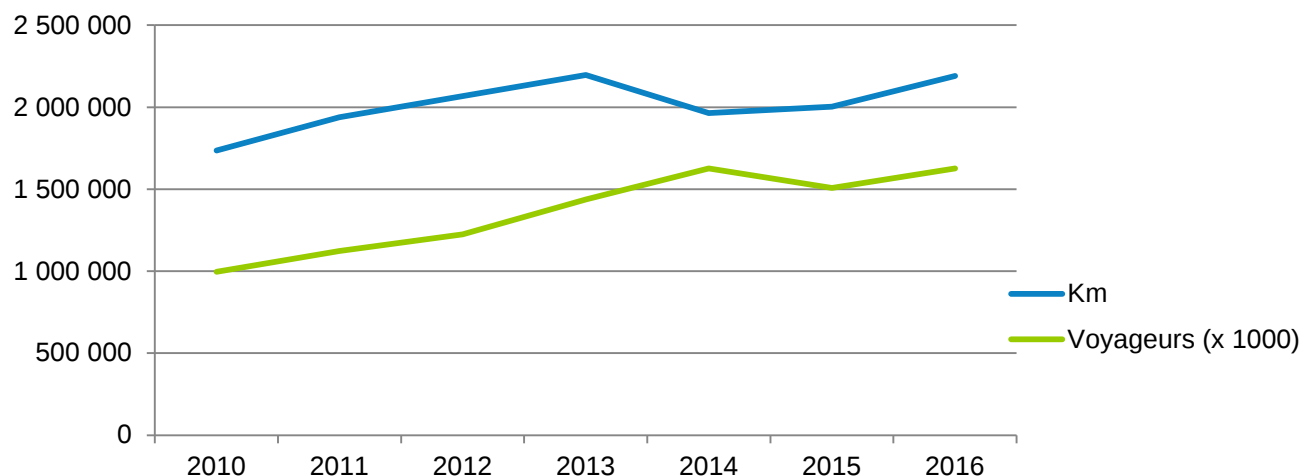
- Une répartition équilibrée des utilisateurs « actifs »



Evolution du service Mobibus

- Depuis 2010 : l'offre a fortement augmenté, suivie par la fréquentation
- Depuis 2014 : une phase de stabilisation

Offre et fréquentation



La qualité de service Mobibus

Critères	Seuil requis	Objectif	2015	2016
Ponctualité	90 %	95 %	92,12 %	91 %
Disponibilité réservation tél.	90 %	95 %	92,10 %	93,40 %
Taux de refus	1,50 %	1,10 %	2,16 %	0,80 %
Attitude du conducteur	95 %		83 %	96 %
Information dans véhicules	90 %	95 %	89 %	91 %
Propreté des véhicules	90 %	95 %	99 %	99 %
Information sur offre de service	100 % (conv.) 95 % (NF)		97 %	99 %
Gestion des réclamations	75 %	85 %		100 %
Réservation*			13,15	13,8
Satisfaction des usagers*			14,9	15,2
Trajet*			15,3	15,7

* Enquête de satisfaction annuelle faite par TISSEO Collectivités : note sur 20

Positionnement du service Mobibus

Un service largement ouvert

	Bordeaux	Lille	Lyon	Nantes	Nice	Rennes	Rouen	Strasbourg	Tisséo
Fauteuil	Oui		Oui		Oui	Oui			Oui
Cécité	Oui		Oui		Oui	Oui			Oui
Autres (commission d'accès,)	Oui - Commission	Invalidité 80 % + commission		Invalidité 80 %	Oui semi- valides	Oui	Oui	Oui	Oui (+ GIR)
Non résidents					Oui	Oui			Oui
Porte à porte		Oui	Oui		Oui		Oui	Oui	Oui
Adresse à adresse	Oui			Oui mais...	Oui	Oui mais ...			Oui
Rabattement	Oui	« Si possible »	Accompagne- ment R. urbain						Oui

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171123-20171122-4-1D-
DE
Date de télétransmission : 23/11/2017
Date de réception préfecture : 23/11/2017

Un service largement ouvert

Les atouts de TISSEO Mobibus

– Diversité des formules offertes

- 3 types de services selon les besoins des usagers : le service de porte à porte de TISSEO Mobibus est celui qui est défini de la manière la plus précise et extensive quant aux prestations d'accompagnement.
- Beaucoup d'agglomérations ne proposent qu'un type de service (adresse à adresse ou porte à porte).
- Si elles en proposent plusieurs, elles affectent les usagers à un type de service.

– Pertinence et clarté des critères d'admission

- Mobibus est le seul service à offrir explicitement un accès aux GIR.

– Ouverture aux non-résidents

- Avec Nice et Rennes, TISSEO Collectivités est une des rares autorités organisatrices à ouvrir l'accès au service aux personnes ne résidant pas sur son territoire.

– Accès de bonne qualité à l'information

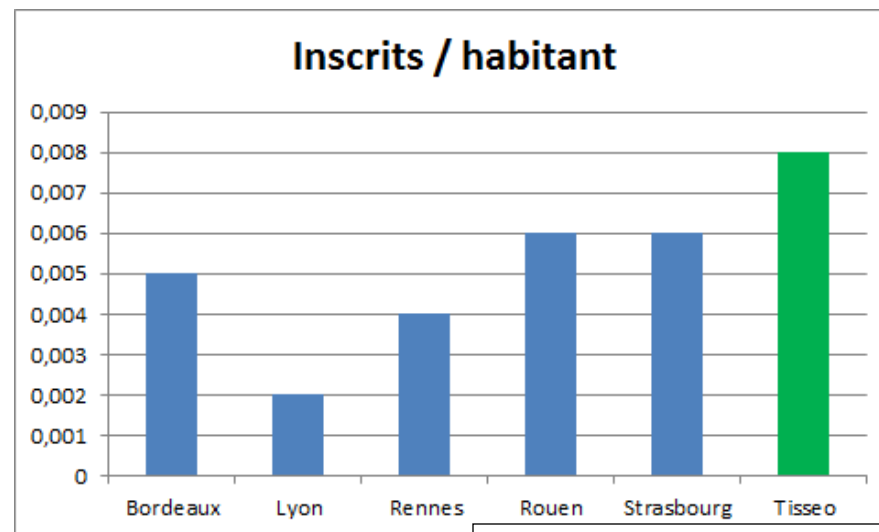
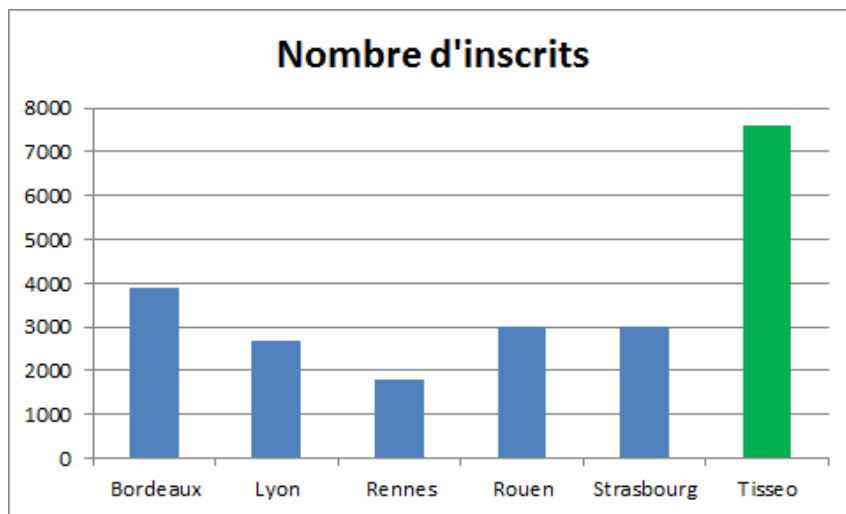
- Contrairement à d'autres services TPMP, Mobibus permet un accès aisé à l'information, et notamment à son règlement intérieur, sur Internet.



Un service à la hauteur des besoins d'une grande agglomération

Nombre d'inscrits

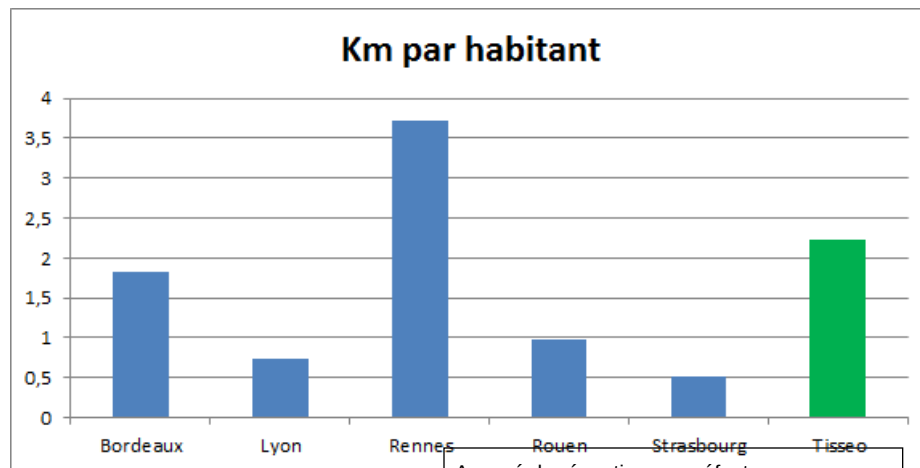
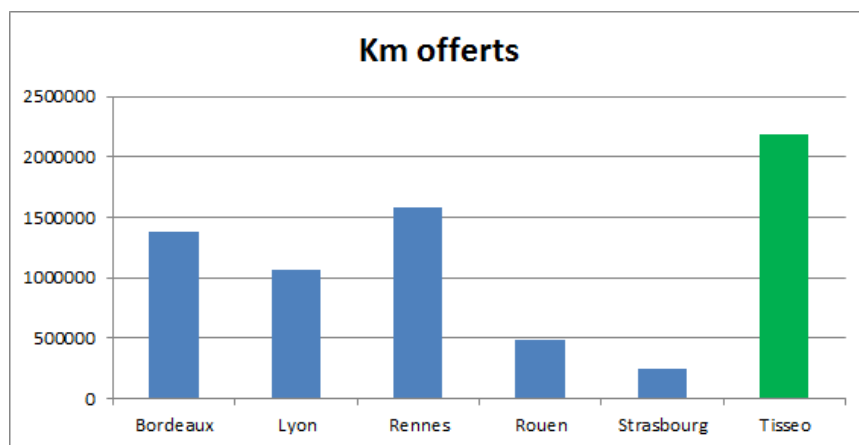
- Mobibus possède le plus d'inscrits
 - en valeur absolue
 - et en pourcentage par rapport à la population de l'AO



Un service à la hauteur des besoins d'une grande agglomération

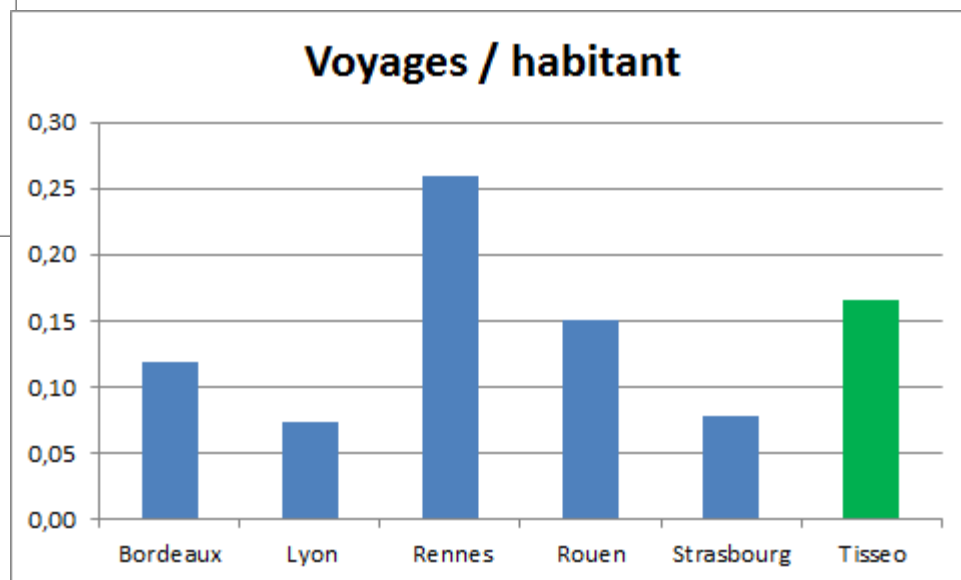
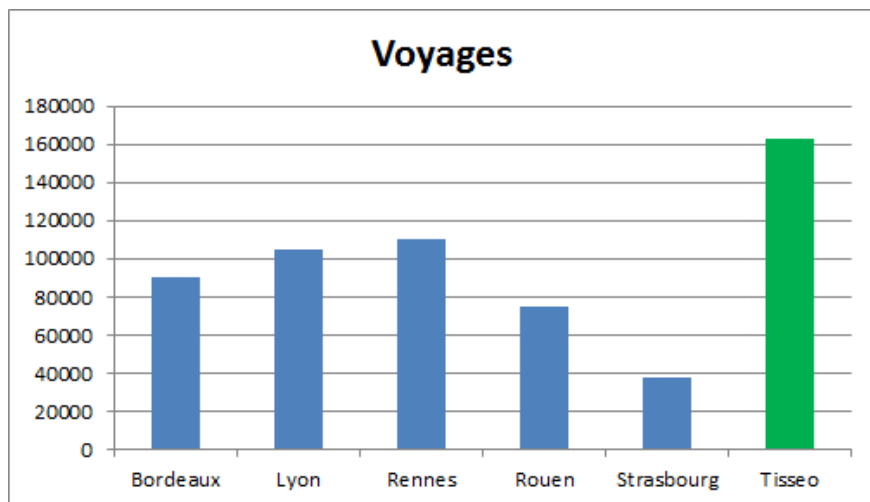
Volume d'offre

- En raison de la taille et de la densité du territoire desservi, le volume d'offre est supérieur à celui des autres services PMR,
- Mais, l'offre par habitant est également élevée,



Un service à la hauteur des besoins d'une grande agglomération

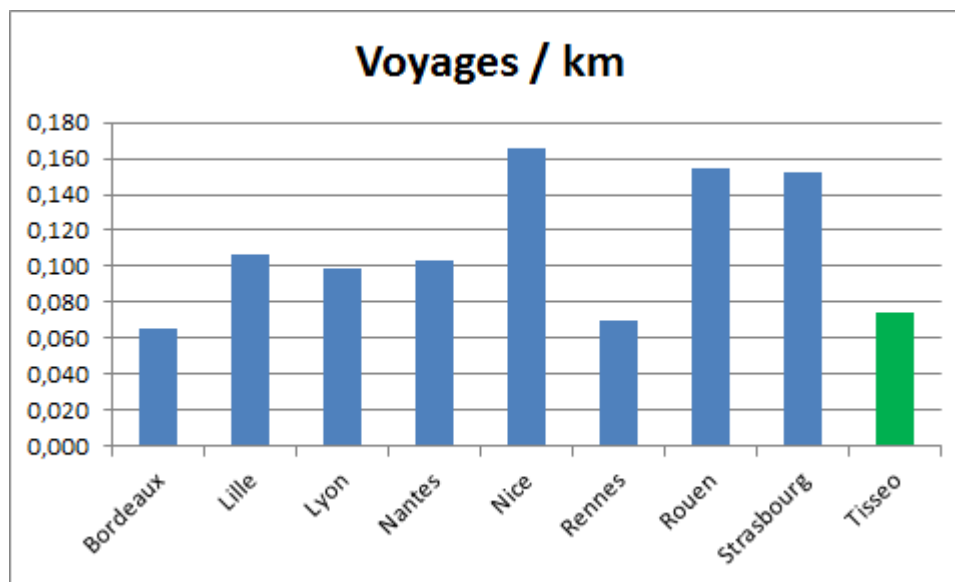
Une fréquentation élevée : à la fois en valeur absolue et ramenée à la population



Un service à la hauteur des besoins d'une grande agglomération

Un taux d'occupation relativement bas

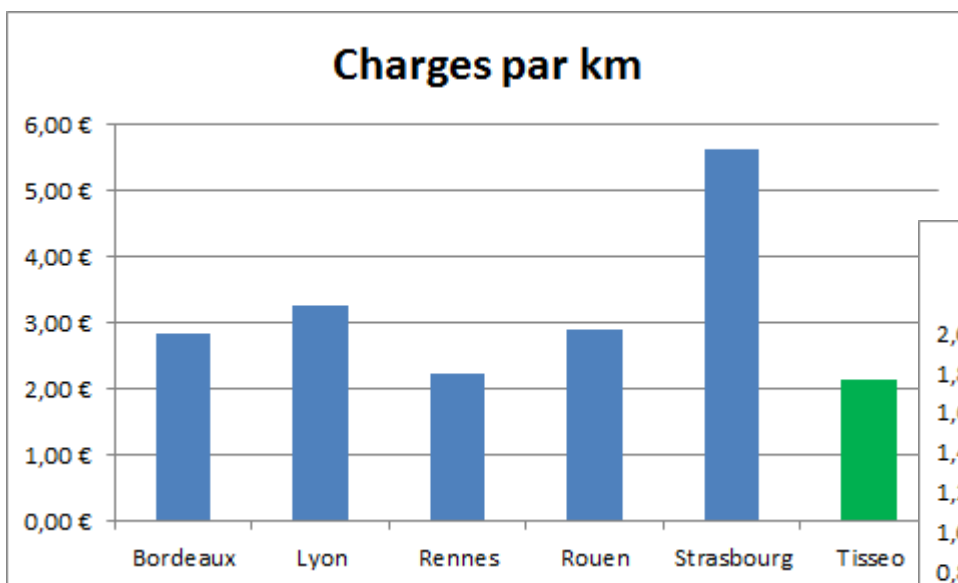
- Etendue du territoire
- Abondance de l'offre



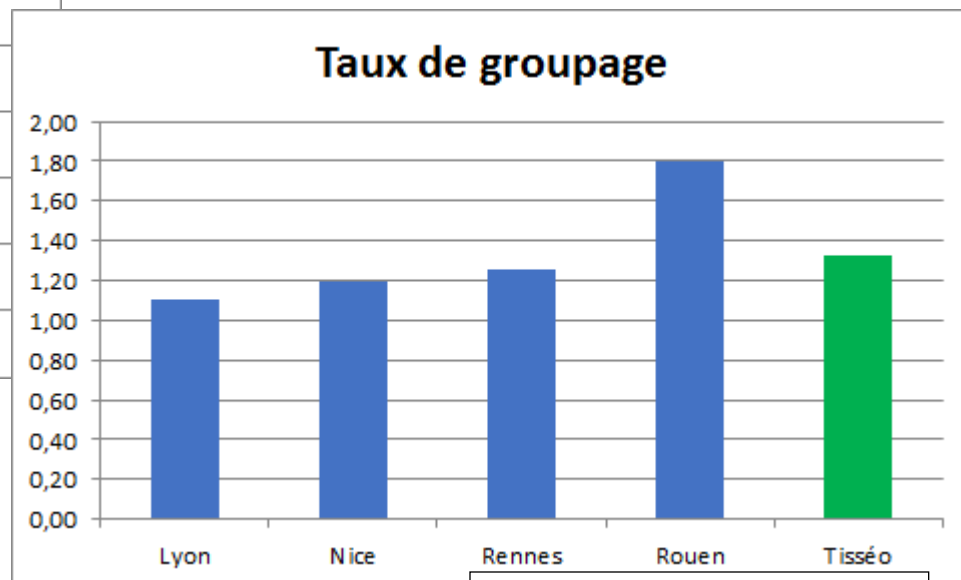
Un service à la hauteur des besoins d'une grande agglomération

- Un coût de production maîtrisé
- Un taux de groupage contribuant à la rationalisation du service

Charges par km



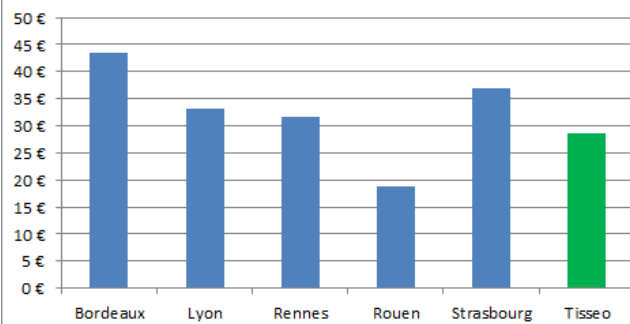
Taux de groupage



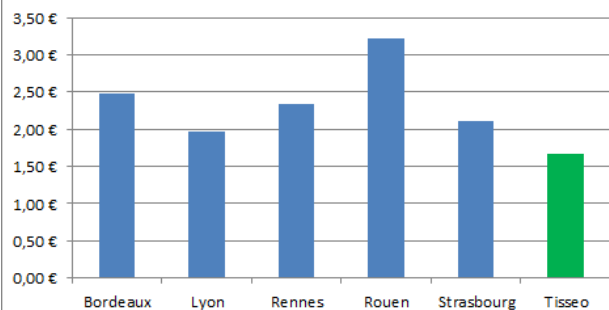
Un service à la hauteur des besoins d'une grande agglomération

- Des charges par voyageur dans la moyenne des services analogues
- Des recettes par voyageur parmi les moins élevées
- Des charges par habitant à la mesure du service déployé

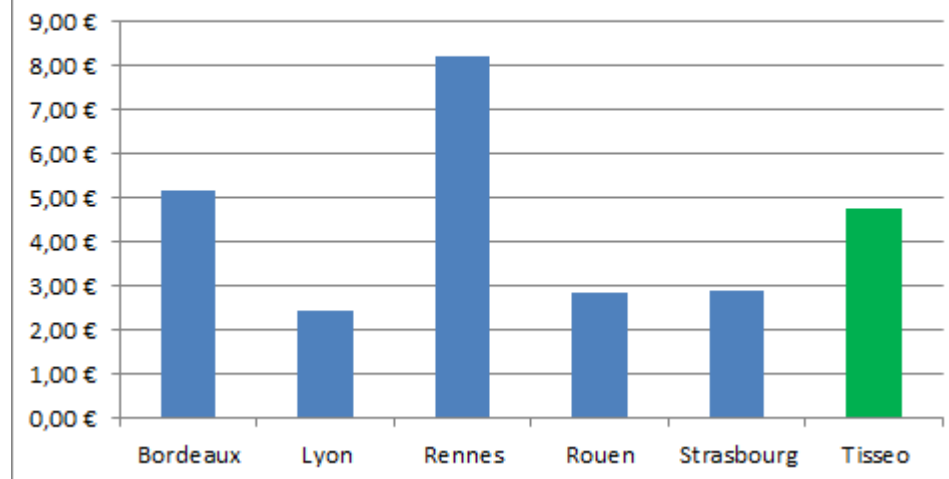
Charges par voyageur



Recette par voyageur



Charges par habitant



Un service à la hauteur des besoins d'une grande agglomération

Taux de refus

- En forte amélioration entre 2015 et 2016, il se situe à un niveau (0,8 %) nettement inférieur à la moyenne
 - Taux observés dans les autres AO : entre 0,14 % et 2 %

Taux d'annulations

- Le plus bas de l'échantillon : 16%
 - Taux observés dans les autres AO : entre 18 et 24 %

Objectifs de TISSEO Collectivités

Les objectifs généraux de TISSEO Collectivités

- **Objectif social**

- assurer aux PMR une mobilité satisfaisante en termes de niveau d'offre et de tarifs

- **Objectif économique**

- offrir un service adapté aux PMR
- tout en s'inscrivant dans le cadre de la trajectoire financière d'exploitation de la « feuille de route » de TISSEO Collectivités à l'horizon 2020-2025.

- **Objectif d'organisation**

- assurer une optimisation entre les actions de mise en accessibilité du réseau urbain et le fonctionnement du service PMR

- **Objectif d'amélioration constante de la qualité de service,**

- notamment grâce à la mise en place et au maintien de la certification

Les orientations stratégiques de la DSP

Un constat

- Le service Mobibus, largement ouvert à de nombreuses catégories d'ayants droit, arrive à maturité.

Des perspectives fortes de mise en accessibilité du réseau régulier

- Doublement de la capacité de la ligne A, Linéo, 3^{ème} ligne de métro, accessibilité des arrêts...

Une évolution de Mobibus à moyens stabilisés, et dans le maintien des objectifs de qualité

- Une réorientation progressive des types de services proposés
 - Porte à porte => adresse à adresse => Le Lien
- Une diversification des modes de satisfaction des besoins
 - Services exploités directement par le Délégitaire, autres modes d'exploitation
 - Modes de réservation

D'où des demandes aux candidats à la DSP

- Des réponses innovantes
- Garantissant la qualité du service
- Dans le respect de l'enveloppe prévue à la trajectoire financière

Une contractualisation précise des engagements

Choix du mode de gestion

Possibilités de choix du mode de gestion

Exploitation directe : régie ou société publique locale

- Maîtrise totale de l'exploitation du service par l'AO
- Mais l'AO assume tous les risques

Marché public de prestation de service

- Impossibilité d'un marché négocié
- Rémunération de l'exploitant à un prix fixé contractuellement
- Mais pas d'engagement de recettes minimum de la part de l'exploitant

Délégation de service public

- Nouvelle définition issue de l'ordonnance 2016-65 relative aux contrats de concession :
« La part de risque transférée au délégataire implique une réelle exposition aux aléas du marché, de sorte que toute perte potentielle supportée par le délégataire ne doit pas être purement nominale ou négligeable. Le délégataire assume le risque d'exploitation lorsque, dans des conditions d'exploitation normales, il n'est pas assuré d'amortir les investissements ou les coûts qu'il a supportés, liés à l'exploitation du service. »

Les raisons de l'orientation en faveur du renouvellement de la DSP

Une meilleure visibilité pluriannuelle des coûts pour l'AO

- Les coûts et leur évolution sont fixés contractuellement
- Le délégataire assume le risque en cas de non maîtrise des coûts et/ou des engagements de fréquentation

Une qualification professionnelle de l'exploitant

- Technicité des dispositifs spécifiques au TPMR : centrale de réservation, organisation / optimisation des circuits
- Qualification des personnels assurant une prestation d'assistance au déplacement

Une motivation de l'exploitant à la réalisation des objectifs de l'AO

- Des mécanismes contractuels assurant une convergence d'intérêts

Une mise en concurrence source d'innovations

- Un dossier de consultation volontairement « ouvert »

Une procédure négociée

- Permet une adaptation fine des clauses contractuelles

Conditions d'une éventuelle intégration à TISSEO Voyageurs

Transfert du personnel

- Supposerait un rattachement coûteux à la convention collective UTP.

Locaux

- Nécessité de trouver des locaux de remisage des véhicules (actuellement loués par l'exploitant).

Une optimisation conditionnelle

- Conditions d'achat de fournitures et de services, plus favorables dans le cadre d'accords de groupe,
- Mutualisation avec la centrale de réservation de TISSEO Voyageurs ? => le maintien d'une centrale dédiée ne permettrait pas de réelle économie d'échelle,
- Sous-traitance de courses correspondant à des besoins spécifiques, en tout état de cause nécessaire.

Pas de service le 1^{er} mai

- alors que Mobibus fonctionne ce jour-là

Estimation

- Gains éventuels : 215 000 € / an (une partie des charges d'encadrement, mutualisation de la centrale de réservation),
- Coûts supplémentaires : 1 300 000 à 1 600 000 € /an.

Principales caractéristiques de la future convention

Répartition des rôles entre l'AO et le délégataire

TISSEO Collectivités

- Définit les services à exploiter
- Fixe les tarifs
- Acquiert et met à disposition du délégataire le matériel roulant
- Contrôle le délégataire

Le futur délégataire

- Exploite les services
- Gère les relations commerciales avec les usagers
 - collecte des recettes
 - information
- Recrute et gère les personnels nécessaires
- Fournit et gère les moyens nécessaires à l'exploitation, autres que ceux mis à sa disposition par l'AO
- Assure la maintenance des biens nécessaires à l'exploitation
- Passe les contrats de sous-traitance

Principes financiers

Principes d'équilibre économique du contrat

- Le délégataire s'engage sur un montant de charges fixé année par année dans le contrat
- Il reverse toutes les recettes à TISSEO Collectivités

Rémunération du délégataire

- Base fixée contractuellement :
 - Contribution forfaitaire versée par TISSEO Collectivités en fonction des engagements sur les charges et les produits, pris par le délégataire dans le contrat
 - Éventuelles recettes annexes
- Pouvant varier en fonction :
 - De l'atteinte des objectifs de fréquentation et de recettes
 - De la prise en compte d'indicateurs de qualité de service
 - De l'indexation des coûts d'exploitation et de l'évolution des tarifs
 - Des évolutions de l'offre

Autres dispositions

Prestations confiées au délégataire : Assurer les déplacements des personnes à mobilité réduite dans les meilleures conditions de qualité de service,

Biens nécessaires à l'exploitation

- TISSEO Collectivités fournit le matériel roulant qui lui fait retour en fin de contrat, en bon état compte tenu de son âge
- Le délégataire fait son affaire de la fourniture des installations de remisage et d'entretien

Sous-traitance autorisée dans certaines limites

Critères de contrôle de la qualité du service portant sur les différents aspects de l'exploitation

- réservation, transport, accompagnement

Durée

- Adaptée au déploiement des grands projets de TISSEO Collectivités
- 6 ans, du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2024

Critères d'appréciation des propositions

Critères d'appréciation des propositions

Niveau de l'engagement financier demandé à TISSEO Collectivités en fonction :

- Des charges d'exploitation
- Des produits en provenance des usagers
- Des investissements à la charge de TISSEO Collectivités
- Respect de la trajectoire financière de TISSEO Collectivités

Engagements en termes de qualité de service et développement durable

- Pertinence de l'organisation proposée
- Formation du personnel effectuant le service
- Equipements mis en place (logiciels de réservation et de programmation)
- Procédures proposées pour assurer la qualité du service

Solutions innovantes proposées pour assurer le service

- Dans les meilleures conditions de sécurité, fiabilité et optimisation des moyens
- Nouvelles formes de service
- En lien avec l'amélioration de l'accessibilité du réseau urbain

Autres éléments

- Volume de l'offre sous-traitée
- Taux de groupage
- Etc

Engagements en termes d'entretien et de maintenance

Engagements de transparence vis-à-vis de TISSEO Collectivités

Merci de votre attention

Positionnement du service Mobibus

	Bordeaux	Lille	Lyon	Nantes	Nice	Rennes	Rouen	Strasbourg	Tisséo
Population	761 000	1 140 000	1 430 000	625 000	550 000	426 000	494 000	484 922	980 000
Inscrits	3 913		2 669		2 603	1 793	3 005	3 000	7 603
Km	1 385 508	1 352 017	1 062 433	1 443 231	447 830	1 578 861	482 006	250 000	2 189 457
Voyages	90 378	143 586	104 838	148 620	74 225	110 244	74 607	38 000	162 713
Charges	3 933 102 €	2 900 000 €	3 466 542 €		3 295 000 €	3 494 120 €	1 397 000 €	1 400 000 €	4 653 000 €
Produits	224 833 €		207 058 €			257 495 €	240 049 €	80 000 €	271 000 €
Inscrits / hab.	0,005		0,002		0,005	0,004	0,006	0,006	0,008
Km / hab	1,82	1,19	0,74	2,31	0,81	3,71	0,98	0,52	2,23

Positionnement du service Mobibus

	Bordeaux	Lille	Lyon	Nantes	Nice	Rennes	Rouen	Strasbourg	Tisseo
Voy/hab	0,12	0,13	0,07	0,24	0,13	0,26	0,15	0,08	0,17
Voy/km	0,065	0,106	0,099	0,103	0,166	0,070	0,155	0,152	0,074
D/km	2,84 €	2,14 €	3,26 €		7,36 €	2,21 €	2,90 €	5,60 €	2,13 €
D/voy	43,52 €	20,20 €	33,07 €		44,39 €	31,69 €	18,72 €	36,84 €	28,60 €
R/voy	2,49 €		1,98 €			2,34 €	3,22 €	2,11 €	1,67 €
Taux de couv.	5,7%		6,0%			7,4%	17,2%	5,7%	5,8%
D/hab.	5,17 €	2,54 €	2,42 €		5,99 €	8,20 €	2,83 €	2,89 €	4,75 €
Taux de refus	2%		1,79%		0,20%	0,14%		<1%	0,80%
Annulations	24%		21,50%			18,50%			16,10%