



PROTOCOLE TRANSACTIONNEL de CLOTURE de LA CONVENTION
POUR
LA DELEGATION DU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT SPECIALISE
POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE
(2019 - 2025)

ENTRE LES SOUSSIGNES

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, domicilié 7 Esplanade Compans Caffarelli – BP 11120 - 31011 TOULOUSE Cedex 6, représenté par son Président, Monsieur Jean-Michel LATTES, dûment habilité à l'effet des présentes par délibération exécutoire du Comité Syndical en date du 24 juin 2020,

ci-après dénommé "Tisséo Collectivités" ou « SMTC »

d'une part,

Et,

La société TPMR Toulouse, société par action simplifiée au capital de 37 000 €, dont le siège est situé 133 chemin du Sang de Serp - 31200 Toulouse, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 490 471 380, représentée par son Président, Monsieur Pascal MORGANTI,

ci-après désigné "le Déléataire",

d'autre part.

Il est préalablement exposé :

Par les délibérations D.2019.02.06.5.1 du 6 février 2019 et D.2019.04.10.5.2 du 10 avril 2019, Tisséo Collectivités a approuvé le choix de TPMR Toulouse pour l'exploitation de Mobibus à compter du 1^{er} juillet 2019 pour une durée de 6 ans, soit jusqu'au 30 juin 2025.

Le dernier semestre d'exploitation de la délégation de service public de transport de personne à mobilité réduite a connu une diminution importante du nombre de voyages par rapport aux engagements inscrits dans l'avenant 4 à la convention de délégation de service public.

D'autre part, une grève d'une semaine du personnel de conduite a eu un impact sur le service au mois de mars 2025.

Enfin, le plan qualité ne détaille pas la méthodologie de calcul de l'intéressement et des pénalités sur la période des derniers 6 mois de la convention, du 1^{er} janvier au 30 juin 2025.

Il est donc nécessaire de revoir les conditions financières de clôture de la convention de délégation de service public pour l'exploitation de Mobibus.

ARTICLE 1 : OBJET

Ce protocole transactionnel de clôture de la Convention de DSP a pour principal objet d'acter les dispositions suivantes :

- La réfaction de la contribution de Tisséo Collectivités compte tenu de la baisse du nombre de voyages réalisés du 1^{er} janvier au 30 juin 2025 ;
- L'évolution de l'engagement de recettes associé ;
- La mise à jour du plan qualité sur la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2025.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251010-20251008-2-1D-DE
Date de télétransmission : 10/10/2025
Date de réception préfecture : 10/10/2025

ARTICLE 2 : CONTRIBUTION ET RECETTES

Ayant constaté une baisse supérieure à 5 % du nombre de voyages réalisés par rapport au nombre de voyages prévus dans l'avenant N°4 de la convention de DSP et conformément à l'article 37.2 de celle-ci relatif aux modalités de réexamen des conditions financières, Tisséo Collectivités et TPMR Toulouse se sont rencontrés le 20 juin 2025 pour établir les conditions d'un nouvel équilibre financier prenant en compte cette baisse d'activité.

Selon un comparatif de l'activité sur une période similaire, il est établi que la baisse s'élève à 8 181 voyages, soit 10 % par rapport à l'activité prévue.

L'économie de charges générée par cette économie de voyages a été évaluée à 143 460 € HT.

La diminution de voyages engendre une diminution de l'engagement de recettes à due proportion de la recette moyenne au voyage contractuelle. **La réduction de l'engagement de recettes est de 15 119 €.**

La réfaction prenant en compte la baisse d'activité due à la grève est calculée selon l'article 25 de la convention de service public relative à la continuité de service. **Elle s'élève à 26 001 €.**

En conclusion, l'économie globale générée pour Tisséo Collectivités s'élève à 154 342 € HT.

ARTICLE 3 : PLAN QUALITE

Le plan de qualité de service s'appuie sur l'évaluation de critères de qualité dont les niveaux donnent lieu à intéressements ou pénalités.

Cependant, trois critères sont évalués en fonction des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction. Or pour l'année 2025, l'enquête satisfaction ne concernera pas la DSP et sera réalisée dans le cadre du prochain marché public.

Ainsi, les parties s'entendent pour que sur la période du 1^{er} janvier 2025 au 30 juin 2025, l'intéressement soit calculé sur 6 critères :

- Les critères « ponctualité », « disponibilité/taux de refus » et « disponibilité de la réservation téléphonique » seront évalués à partir des données issues du logiciel de planification.
- Les critères « satisfaction de l'offre de transports », « satisfaction de la réservation » et le critère « attitude du conducteur » seront évalués en fonction des résultats des enquêtes voyageurs mystère effectuées par l'AFNOR.

Le plan qualité pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2025 est annexé à ce protocole.

ARTICLE 4 : DATE D'EFFET DU PRESENT PROTOCOLE

Les stipulations du présent protocole sont applicables à compter de sa date de signature..

Fait à Toulouse, en deux exemplaires originaux, le

Pour Tisséo Collectivités

Le Président,

Pour le Délégué

Le Président,

Jean-Michel LATTES

Pascal MORGANTI

ANNEXES

- ANNEXE : Plan qualité premier semestre 2025

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251010-20251008-2-1D-DE
Date de télétransmission : 10/10/2025
Date de réception préfecture : 10/10/2025

ANNEXE

PLAN QUALITE Protocole transactionnel de clôture de convention DSP Mobibus 2019-2025

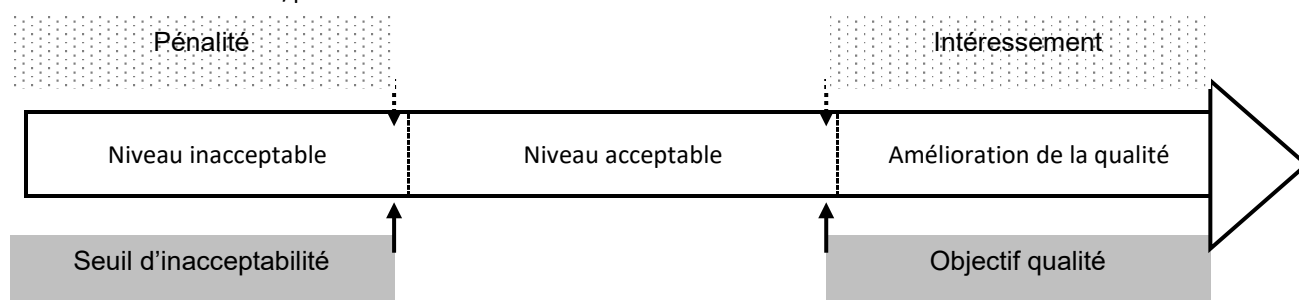
✓ AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE

Objectifs et critères qualité

Le Délégataire doit chercher en permanence à améliorer le niveau de qualité du service notamment en ce qui concerne l'information sur le service, la réservation et la réalisation des voyages en fonction de critères précis.

Pour chacun des critères, le Délégataire s'engage sur :

- un **service de référence** qui sera l'étalon de mesure de la qualité réalisée,
- un **objectif qualité** et un **seuil d'inacceptabilité** qui seront les facteurs déclenchant le système d'intéressement/pénalité sur le modèle suivant :



- une **méthode d'évaluation** de la qualité réalisée (qui pourra éventuellement se faire au moyen d'une analyse de la qualité perçue par l'utilisateur), décrivant les flux de données utilisés,
- une **méthode de calcul** de la note liée à chaque critère,
- un mode de **contrôle**, notamment sa périodicité et les moyens matériels nécessaires au récolement des données.
- un **montant d'intéressement/pénalité** pour chaque critère et chaque période considérée (trimestre ou année selon les cas) : un résultat situé dans la zone « niveau acceptable » ne donne lieu ni à pénalité, ni à intéressement ; un résultat situé dans la zone « niveau inacceptable » donne lieu à pénalité ; un résultat situé dans la zone « amélioration de la qualité » donne lieu à intéressement.

Tous ces éléments sont susceptibles d'évoluer au gré de la démarche de mise en place d'un système de management de la qualité en vue d'une certification. Toute modification éventuelle sera adoptée par un comité tripartite composé de représentants du Délégataire, de l'Autorité Organisatrice et des usagers.

1. REALISATION DU SERVICE

Critère	Ponctualité
Service de référence	Le conducteur-accompagnant arrive au lieu de rendez-vous convenu, au plus tard à l'heure convenue + 10 minutes (Heure convenue = heure de rendez-vous annoncée à l'utilisateur par l'opérateur de réservation ou de planification). NB : Un transport sera considéré en retard des lors que le conducteur-accompagnant arrive au lieu de rendez-vous plus de 10 minutes après l'heure convenue.
Objectif qualité	Plus de 93% des transports sont effectués au cours du trimestre dans le cadre du service de référence.
Seuil d'inacceptabilité	Moins de 90% des transports sont effectués au cours du trimestre dans le cadre du service de référence.
Méthode d'évaluation	Utilisation des données du logiciel dédié à la planification.
Méthode de calcul	Taux de ponctualité (%) = (nombre de transports correspondant au service de référence / nombre total de transports)
Contrôle	1. Le Délégué transmet à l'Autorité Organisatrice au plus tard le 20 du mois suivant le trimestre concerné un rapport détaillé sur la ponctualité des transports. 2. L'Autorité Organisatrice se réserve la possibilité de demander les feuilles de route des conducteur-accompagnants pour tous les transports du trimestre. La transmission se fera obligatoirement 20 jours suivant la réception de la demande.
Intéressement	3 000 € / trimestre
Pénalité	3 000 € / trimestre

Critère	Disponibilité du service (taux de refus)
Service de référence	Le service est à même de répondre à une demande de transport en garantissant des horaires et des délais.
Objectif qualité	98,9 % des demandes de transport déposées avant J-4 au cours du trimestre sont satisfaites par une offre acceptée par l'utilisateur (soit un taux de refus inférieur à 1,1%).
Seuil d'inacceptabilité	Moins de 98,5 % des demandes de transport déposées avant J-4 au cours du trimestre sont satisfaites par une offre acceptée par l'utilisateur (soit un taux de refus supérieur à 1,5%).
Méthode d'évaluation	1. Utilisation des données issues du système de réservation et du service de planification. 2. Contrôle de l'Autorité Organisatrice. NB : Les courses considérées comme ayant donné lieu à refus devront obligatoirement inclure les courses « aller » annulées par un client en cas de refus de la course « retour » par le Délégué.
Méthode de calcul	Taux de refus (%) = (nombre de transports refusés / nombre total de transports demandés)
Contrôle	1. Le Délégué transmet au plus tard le 20 du mois suivant le trimestre concerné un rapport détaillé sur la disponibilité du service. 2. L'Autorité Organisatrice se réserve la possibilité de demander les documents sources ayant servi à établir le rapport trimestriel. La transmission se fera obligatoirement dans les 20 jours suivant la réception de la demande.
Intéressement	3 000 € / trimestre
Pénalité	3 000 € / trimestre

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251010-20251008-2-1D-DE
Date de télétransmission : 10/10/2025
Date de réception préfecture : 10/10/2025

2. DISPONIBILITE DU SERVICE DE RESERVATION TELEPHONIQUE

Critère	Disponibilité du service de réservation téléphonique		
Service de référence	Le service de réservation est disponible du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00, les samedis, dimanches et jours fériés de 10 h 00 à 18 h 00. Le voyageur est accueilli, après décroché dans un délai qui n'excède pas 3 minutes et au maximum après 3 tentatives, par un téléopérateur qui répond de façon claire et respecte les attitudes commerciales suivantes : - élocution claire et compréhensible, - accueil personnalisé, - amabilité, - disponibilité, - prise de congé (conclusion, remerciements et formule de politesse).		
Objectif qualité	93% des appels sont traités au cours du trimestre dans le cadre du service de référence.		
Seuil d'inacceptabilité	Moins de 90% des appels sont traités au cours du trimestre dans le cadre du service de référence.		
Méthode d'évaluation	1. Utilisation des données issues du système de réservation et permettant de recenser : - le nombre d'appels reçus, - le nombre d'appels pris en charge, - la nombre d'appels manqués, - la durée des communications, - la durée des temps d'attente - répartition des temps d'attente - répartition des temps de communication 2. Contrôle par l'Autorité Organisatrice		
Méthode de calcul	Taux de disponibilité téléphonique (%) = (nombre d'appels pris en charge / nombre total d'appels reçus)		
Contrôle	1. Le Déléataire transmet à l'Autorité Organisatrice au plus tard le 20 du mois suivant le trimestre concerné un rapport détaillé sur la disponibilité du service de réservation. 2. L'Autorité Organisatrice se réserve la possibilité de demander les documents sources ayant servi à établir le rapport trimestriel. La transmission se fera obligatoirement 20 jours suivant la réception de la demande.		
Intéressement	3 000 € / trimestre	Pénalité	3 000 € / trimestre

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251010-20251008-2-1D-DE
Date de télétransmission : 10/10/2025
Date de réception préfecture : 10/10/2025

3. Les résultats de l'enquête satisfaction réalisée par Tisséo Collectivités

Satisfaction globale des usagers

Critère	Satisfaction sur l'offre de transport		
Service de référence	L'offre de transport est jugée conforme		
Objectif qualité	La conformité de l'offre de transport est supérieure ou égal au seuil requis par le recueil d'engagements du comité tripartite.		
Seuil d'inacceptabilité	Le taux de conformité est inférieur au taux requis par la norme AFNOR.		
Méthode d'évaluation	Utilisation des résultats des enquêtes mystère menées mensuellement sur le premier semestre 2025		
Méthode de calcul	Il est pris en compte la somme des pourcentages de conformité donnés pour les critères Offre de transport, Régularité / Ponctualité, Etat et propreté du module de transport, Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite, comparée aux sommes des seuils AFNOR et comité tripartite des mêmes critères.		
Contrôle	Le délégataire transmet les résultats mensuels des enquêtes.		
Intéressement	2 000 €/mois	Pénalité	2 000 €/mois

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251010-20251008-2-1D-DE
Date de télétransmission : 10/10/2025
Date de réception préfecture : 10/10/2025

Réservation

Critère	Satisfaction sur les conditions de réservation,		
Service de référence	Les conditions de réservation sont conformes.		
Objectif qualité	La conformité de la réservation est supérieure ou égal au seuil requis par le recueil d'engagements du comité tripartite.		
Seuil d'inacceptabilité	Le taux de conformité est inférieur au taux requis par la norme AFNOR.		
Méthode d'évaluation	Utilisation des résultats des enquêtes mystère menées mensuellement sur le premier semestre 2025		
Méthode de calcul	Il est pris en compte la somme des pourcentages de conformité donnés pour les critères Temps d'attente et accessibilité au service téléphonique, Réservation et reformulation comparée aux sommes des seuils AFNOR et comité tripartite des mêmes critères.		
Contrôle	Le délégataire transmet les résultats mensuels des enquêtes.		
Intéressement	1 000 €/mois	Pénalité	1 000 €/mois

Attitude du conducteur-accompagnant

Critère	Attitude du conducteur-accompagnant		
Service de référence	L'attitude du conducteur est conforme		
Objectif qualité	La conformité de l'attitude du conducteur est supérieure ou égal au seuil requis par le recueil d'engagements du comité tripartite.		
Seuil d'inacceptabilité	Le taux de conformité est inférieur au taux requis par la norme AFNOR.		
Méthode d'évaluation	Utilisation des résultats des enquêtes mystère menées mensuellement sur le premier semestre 2025		
Méthode de calcul	Il est pris en compte la somme des pourcentages de conformité donnés pour les critères Identification de l'agent conducteur, accueil et attitude, confort de conduite, comparée aux sommes des seuils AFNOR et comité tripartite des mêmes critères.		
Contrôle	L'Autorité Organisatrice contrôle le taux de conformité de la prestation conduite-accompagnement sur la base des résultats de l'enquête satisfaction annuelle.		
Intéressement	1 000 €/mois	Pénalité	1 000 €/mois

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251010-20251008-2-1D-DE
Date de télétransmission : 10/10/2025
Date de réception préfecture : 10/10/2025

Synthèse : intéressements et pénalités

L'intéressement et les pénalités font l'objet d'un calcul mensuel ou trimestriel selon la périodicité du contrôle correspondant. Il est procédé chaque année à une totalisation et au règlement du solde, selon les dispositions de l'article 35-2 de la convention de délégation. Le solde, qu'il soit en faveur de TISSEO Collectivités ou du Délégataire, est plafonné à 42 000 € HT par semestre.

Pour la période transitoire du 1^{er} janvier 2025 au 30 juin 2025, le chiffrage des intéressements et pénalités se fera au *prorata temporis*.

Critères	Montant. trimestriel	Montant max. semestriel
Ponctualité	3 000 € HT	18 000 € HT
Taux de refus	3 000 € HT	
Disponibilité du service de réservation	3 000 € HT	
Satisfaction sur l'offre de transports		12 000 € HT
Réservation		6 000 € HT
Attitude du conducteur-accompagnant		6 000 € HT
Gestion des réclamations		

Les montants mentionnés ci-dessus feront l'objet d'une indexation annuelle par application de la formule figurant à l'article 32.3 de la convention de délégation.