



D.2014.11.05.5.1

1/3

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

* *
*

Séance du 05 novembre 2014

5 – RESEAU URBAIN TISSEO

5-1 – Contrat de Service Public Tisséo-SMTC/Tisséo Régie : approbation de l'avenant N°3

L'an deux mille quatorze, le cinq novembre à la Communauté Urbaine de 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.

COMMUNAUTE URBAINE DE TOULOUSE METROPOLE :

Etaient présents :

MM. AUJOLAT, BRIAND, CARNEIRO, CHOLLET, DEL BORRELLO, GRASS, KELLER, LATTES, LAGLEIZE, MME MARTI, MM. TRAUTMANN, MME. TRAVAIL-MICHELET.

Empêchés d'assister à la séance et ont donné pouvoir :

MM. MOUDENC & RAYNAL.

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL :

Etaient présents :

MM. AREVALO & LAFON.

SYNDICAT INTERCOMMUNAL :

Etaient présents :

MM. BACOU & LERY.

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU MURETAIN :

Etaient présents :

MME. ROUCHON, M. SUAUD.

Monsieur le Président rappelle que le Comité Syndical a approuvé le 29 mars 2010 un contrat de service public avec la Régie Tisséo ayant pour objet l'exploitation et la gestion du service public des transports urbains de l'agglomération toulousaine.

L'avenant 1, approuvé par délibération en date du 28 mars 2011 a complété et précisé un certain nombre d'éléments relatifs notamment :

- A la base de programmation kilométrique pluri annuelle et au montant de la rémunération forfaitaire annuelle,
- Aux objectifs d'exploitation déterminant la base de la rémunération variable, les principes encadrant le recours à la sous-traitance transport, les conditions de lutte contre la fraude, le plan de contrôle et le taux de fraude.

L'avenant 1 a également défini la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage que le SMTC a confiée à l'exploitant pour la réalisation de la maintenance patrimoniale et d'investissements spécifiques, ainsi que les modalités de rémunération de cette mission.

L'avenant 2 approuvé par délibération en date du 12 juillet 2012 a précisé les éléments suivants :

- L'actualisation de la rémunération variable au vu de l'évolution du réseau (objectifs de fréquentation, recettes, qualité, fraude),
- L'actualisation de la rémunération forfaitaire afin de prendre en compte les éléments suivants :
 - Impacts sur l'exploitation du réseau de l'intégration de la Communauté d'Agglomération du Muretain,
 - Nouveaux éléments de l'offre ayant un impact sur les coûts d'exploitation du service (ex : service de nuit),
 - Les incidences de la mission d'exploitation et de gestion de l'information multimodale (CIMM).
- La notion d'Enveloppe Prévisionnelle de Renouvellement et de Travaux et les modalités de rémunération des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la réalisation des investissements spécifiques réalisés par l'exploitant,
- L'article 3.7 portant sur la propriété des données et les modalités de mise à disposition,
- L'article 1.9.1 sur la sous-traitance,
- L'article 2.5 portant sur la qualité de service.

Présenté en Commission Contrat de Service Public le 13 octobre 2014, l'avenant n° 3 a pour objet de :

- Confier à la Régie en maîtrise d'ouvrage une enveloppe de petits investissements et travaux, validés par le SMTC
- Confier à la Régie la maîtrise d'ouvrage de la maintenance de niveau 4 et 5 des ascenseurs et des escaliers mécaniques hors escaliers mécaniques ligne B,
- Modifier les composantes de la rémunération de la Régie,
- Compléter les éléments constitutifs du rapport annuel de la Régie.

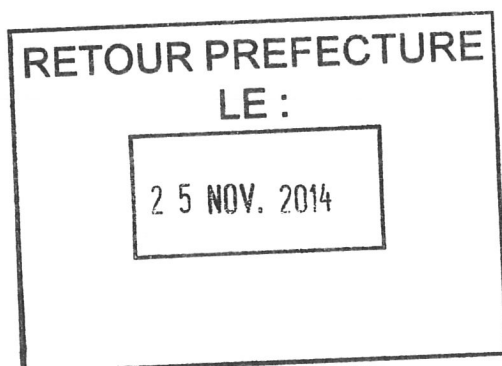
*
* *

Le Comité Syndical,
entendu l'exposé de M. le Président,
après en avoir délibéré et à l'unanimité
des votants :

ARTICLE 1 : APPROUVE le projet d'avenant n° 3 au Contrat de Service Public conclu avec la Régie-Tissé.

ARTICLE 2 : AUTORISE son Président à le signer.

ARTICLE 3 : 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

	REÇU	
	25 NOV. 2014	AVENANT N° 3
PREFECTURE de la Hte-GARONNE		

Objet : Contrat de service public – Exploitation et gestion du service public de transports urbains de l'agglomération toulousaine.

ENTRE :

- **Le Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine (Tisséo-SMTC)**

Etablissement public de coopération intercommunale, dont le siège est sis 7 Esplanade Compans-Caffarelli – BP 61 – 31902 TOULOUSE CEDEX 09

Représenté par Jean-Michel LATTES son Président, dûment habilité par délibération du Comité syndical en date du 5 novembre 2014.

D'une part,

ET :

- **La Régie Tisséo**

Etablissement public local à caractère industriel et commercial, dont le siège est sis 9 rue Michel Labrousse 31081 TOULOUSE CEDEX 1

Représenté par Marc DEL BORELLO son Président, dûment habilité par résolution du Conseil d'Administration en date du 28 mai 2014.

D'autre part,

Le contrat de service public, approuvé le 29 mars 2010 par le Comité Syndical du SMTC et le Conseil d'Administration de l'EPIC, est en application depuis le 1^{er} avril 2010 et pour une durée de 6 ans soit jusqu'au 31 décembre 2015.

Il a été convenu entre les parties qu'un troisième avenant à ce contrat viendrait compléter ou préciser un certain nombre d'éléments après un an d'exécution et apporter des éléments nouveaux de programmation.

Le contrat dont la désignation est mentionnée page 1 est modifié dans les conditions fixées aux articles suivants.

ARTICLE 1 – Objet de l'avenant

Le présent avenant a pour objet de :

- Confier à la Régie en maîtrise d'ouvrage directe une enveloppe de petits investissements et travaux,
- Confier à la Régie la maîtrise d'ouvrage de la maintenance de niveau 4 et 5 des ascenseurs et des escaliers mécaniques hors escaliers mécaniques ligne B,
- Modifier les composantes de la rémunération de la Régie,
- Compléter les éléments constitutifs du rapport annuel de la Régie.

Maîtrise d'ouvrage directe de petits investissements et travaux confiés à la Régie

L'article 3.5 est modifié comme suit :

Ancien intitulé article 3.5 « CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES TRAVAUX ET DES INVESTISSEMENTS SOUS MAITRISE D'OUVRAGE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE »

Nouvel intitulé article 3.5 « CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES TRAVAUX ET DES INVESTISSEMENTS »

Création d'un article 3.5.1 « TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS SOUS MAITRISE D'OUVRAGE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE »

Les articles 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4, deviennent 3.5.1.1, 3.5.1.2, 3.5.1.3, 3.5.1.4, , leur intitulé et contenus sont inchangés. Création d'un article 3.5.2 « TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS SOUS MAITRISE D'OUVRAGE DE LA REGIE »

3.5.2.1 Enveloppe Petits Investissements et Travaux (EPIT) réalisés en maîtrise d'ouvrage directe par la Régie

- La Régie pourra réaliser en maîtrise d'ouvrage directe de petits investissements et travaux qui seront identifiés à partir de la liste des investissements de l'EPRT, portés par l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice arrêtera une enveloppe globale EPIT correspondant à un montant prévisionnel d'opération. Le SMTC communiquera à la Régie, au plus tard le 1^{er} mars de l'année N+1, les montants validés dans le cadre de l'élaboration du budget.

La liste des investissements entrant dans l'enveloppe EPIT sera constituée à l'issue de l'analyse et des arbitrages annuels du programme de l'EPRT selon les modalités prévues à l'article 3.1.2.1 du contrat, soit au 15 octobre de l'année N pour l'année N+1.

En cours d'année, il pourra être proposé par la Régie au SMTC de modifier la liste des investissements figurant dans l'EPIT en fonction des nécessités ou de l'urgence et sous réserve de rester dans l'enveloppe.

Cette modification devra être validée par le SMTC.

Avant d'engager une opération relevant de l'EPIT, la Régie adressera, à l'Autorité Organisatrice un programme simplifié intégrant un montant estimatif, un planning de réalisation et décrivant l'opération.

L'Autorité Organisatrice s'engage à faire un retour sous 2 semaines. L'opération pourra alors être lancée par la Régie.

Un rendez-vous trimestriel, à l'initiative de l'Autorité Organisatrice, permettra de :

- Faire un état d'avancement des opérations en cours (réception des travaux..) et notamment de vérifier la tenue des budgets et des plannings ;
- Discuter des programmes d'opérations à venir et le cas échéant amender la liste indicative des opérations inscrites initialement dans l'enveloppe EPIT.

En fin d'année, la Régie dressera un bilan d'exécution de chacun de ces investissements au plus tard le 31 décembre de l'année N et justifiera les écarts par rapport au programme. Seules les opérations validées par l'Autorité Organisatrice et engagées par la Régie au 31 décembre de l'année N seront retenues sur l'exercice de l'année N.

Concernant les opérations non engagées, les reports ne seront pas systématiques et devront être motivés pour l'année N+1.

Ces reports seront traités dans la procédure d'arbitrage telle que décrite supra.

L'enveloppe globale annuelle EPIT ne pourra être dépassée au-delà sauf demande du SMTC.

Modalités financières :

Le montant de l'enveloppe EPIT sera versé à la Régie selon les modalités suivantes :

- 50% à titre d'acompte, après le vote du budget SMTC et au plus tard le 30 juin de l'année concernée,
- Un paiement intermédiaire, sur la base et à hauteur des montants réellement dépensés au 31 décembre de l'année concernée, sur présentation des factures réglées, au plus tard le 15 janvier de l'année suivante,
- Le solde sur présentation des factures réglées.

Pour l'année 2014, le montant de l'enveloppe EPIT est fixé à 300 000 € HT.

3.5.2.2 Mandat donné à la Régie

Hormis les travaux d'investissements confiés à la Régie dans le cadre de la procédure de l'article 3.5.2.1 ci-dessus, la Régie pourra bénéficier d'un mandat de maîtrise d'ouvrage donné par le SMTC.

Ce mandat sera confié à titre exceptionnel et dérogatoire, lorsque cela sera justifié par des raisons notamment d'optimisation de ressources.

Dans ce cas, la Régie agira au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice.

Maintenance niveau 4 et 5 ascenseurs et Escaliers mécaniques :

L'Article 3.3.2 « répartition de la maintenance » est modifié et rédigé comme suit :

« La répartition des missions de maîtrise d'ouvrage de la maintenance entre l'Autorité Organisatrice et la Régie, selon les niveaux de maintenance et les catégories d'ouvrages, équipements et matériels figure en annexe 8.1. Elle est fondée sur les normes visées à l'article 3.1.1 et sur les pratiques de la profession en la matière.

L'Autorité Organisatrice confie à la Régie, à compter de 2014, la maintenance des niveaux 4 et 5 des ascenseurs et escaliers mécaniques à l'exclusion des escaliers mécaniques de la Ligne B.

Ainsi, la Régie assurera la maîtrise d'ouvrage de la maintenance de niveau 1 à 3 pour l'ensemble des ouvrages, biens et équipements mis à la disposition du Service Public à l'exception des autobus, des ascenseurs et des escaliers mécaniques (hors escaliers mécaniques Ligne B) pour lesquels la Régie assurera la maintenance de niveau 4 et 5 hors renouvellement.

L'Autorité Organisatrice conservera la maîtrise d'ouvrage des niveaux 4 et 5 pour l'ensemble des ouvrages, biens et équipements y compris les escaliers mécaniques de la Ligne B à l'exception des autobus, des ascenseurs et des escaliers mécaniques, pour lesquels elle assume le seul renouvellement.

La stratégie patrimoniale proposée par l'exploitant donnera au SMTC une perspective claire sur le long terme. Elle lui permettra d'améliorer la programmation pluriannuelle des investissements, de mieux les répartir et de les lisser dans le temps.

Un programme pluriannuel détaillé d'investissements sera proposé par l'EPIC, dans le cadre de l'EPRT. Par ailleurs, l'optimisation des moyens pour assurer la sécurité, le taux de disponibilité et les coûts d'exploitation devra être une préoccupation de premier ordre.

Modalités financières :

La prise en charge financière de la maintenance des niveaux 4 et 5 des ascenseurs et escaliers mécaniques ne sera pas comprise dans la rémunération forfaitaire annuelle de la Régie mais fait l'objet d'une enveloppe spécifique de 800 000 € HT pour 2014 et de 1,2 M€ HT pour 2015 versée par l'Autorité Organisatrice.

L'enveloppe prévue en 2015 de 1,2 M€ HT sera amendée en fonction de l'ampleur du plan d'actions à mettre en œuvre pour traiter les escaliers mécaniques de la Ligne B.

Le montant de cette enveloppe sera versé à la Régie en deux fois selon les modalités suivantes :

- 50 % à titre d'acompte après le vote du budget SMTC,
- le solde sur la base et à hauteur des montants réellement engagés et justifiés au 31 décembre de l'année.

Le montant des enveloppes allouées pour les années suivantes au titre de ces missions ainsi que les modalités de versement, seront déterminés dans un prochain avenant après validation par l'Autorité Organisatrice du programme de renouvellement des escaliers mécaniques et des ascenseurs dans la cadre de sa politique patrimoniale.

Taux de disponibilité, situations inacceptables et pénalités :

Compte-tenu des travaux de maintenance lourde à réaliser dès 2015, la Régie s'engagera sur un taux de disponibilité moyen de 95% des équipements et à un nombre de situations inacceptables inférieur à 20 pour l'année, conformément aux modalités de calcul décrites dans l'annexe 8.2.

Dans le cas où la Régie n'atteindrait pas ces objectifs, un système de malus sera appliqué en fonction de l'écart sur objectif de disponibilité d'une part, et en fonction du nombre de situations inacceptables au-delà de 20 d'autre part.

Ainsi, en fin d'année :

- si le taux de disponibilité est inférieur à 95%, une pénalité de 1000 € par dixième non atteint (soit pour 0.1% non atteint) sera appliquée. **Le montant de cette pénalité est plafonné à 15 000 €.**
- si le total pondéré de situations inacceptables dépasse les 20 points, alors une pénalité de 1000 € HT par point dépassé sera appliquée. **Le montant de cette pénalité est plafonné à 15 000 €.**

Le montant total maximal des pénalités est fixé à 30 000 € HT par an, ce qui a pour effet de modifier la rémunération variable de la Régie en portant le montant total maximal des pénalités de 140 000 € HT par an à 170 000 € HT par an.

Rémunération de la Régie :

L'article 4.3.2.2.2 « calcul des pénalités en cas de non réalisation des missions » est remplacé par l'article suivant pour ajouter les pénalités relatives à la non atteinte des objectifs de disponibilité des équipements comme suit :

PENALITES

					Pénalité maxi
Réalisation du programme kilométrique	Courses non réalisées pour causes internes Régie figurant sur le tableau de bord *			1 course non réalisée = 10 €	120 000 €
Respect du cycle de programmation et tableaux de bord	Tableaux de bord	remise des tableaux de bord et du rapport d'activité dans le délai prévu		Non remise d'un tableau mensuel ou trimestriel dans le délai prévu = 500 € non remise du rapport annuel dans le délai prévu = 2 000 €	10 000 €
	Proposition de programme d'investissement EPRT (1)	écart entre la date prévisionnelle de présentation des propositions et la date contractuelle		1 semaine de retard = 1000 €	10 000 €
Disponibilité des équipements	Taux de disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques	< 95,0%		1000 € par dixième non atteint	15 000 €
	Nbre de situations Inacceptables (cf annexe 8.2) > 20	1 situation		1000 € /situation inacceptable. Cf annexe 8.2	15 000 €
					170 000 €

Retard par opération = écart entre échéance prévue exprimée en mois et la date de livraison exprimée en mois

(1) l'application de cette pénalité sera effective dès que l'EPRT sera arrêtée dans sa version finale

Bilan annuel :

Chaque année, la Régie présentera notamment les éléments suivants :

- Le taux de disponibilité annuel et les interventions réalisées au niveau de chaque équipement ;
- Le calcul du taux de disponibilité global ;
- Le tableau de synthèse des situations inacceptables constatées au cours de l'année, dont le modèle est joint en annexe 8.2 ;
- Les moyens (humains, matériels et financiers) mobilisés sur l'année pour assurer cette mission.

Rapport annuel de la Régie :

L'article 5.2.3 est complété comme suit :

L'annexe du rapport annuel qui permet à l'Autorité Organisatrice d'apprécier les conditions d'exécution du service public et des éléments d'évolution des coûts est complétée par les indicateurs d'activité et de performance du réseau portant sur les thèmes ci-après :

- Réalisation de l'offre
- Activité Bus
- Activité Métro
- Activité tramway
- Services affrétés
- Ambiance du réseau
- Qualité et confort du voyageur
- Ressources Humaines
- Productivité et ressources financières
- Mobilité durable
- Préparation de l'avenir.

ANNEXE 8.1

REPARTITION DE LA MAINTENANCE

IV - Tableau récapitulatif des obligations de maintenance

Ce tableau s'interprète sous réserve des définitions énoncées à l'article XX du contrat de service public.

Niveaux de maintenance (1) Domaines de compétences	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5
Ouvrages immobiliers	Régie	Régie	Régie	SMTC	SMTC
Matériels roulants					
Autobus	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie (2)
Rames tram et métro	Régie	Régie	Régie	SMTC	SMTC
Equipements liés aux systèmes d'exploitation	Régie	Régie	Régie	SMTC	SMTC
Equipements non liés aux systèmes d'exploitation	Régie	Régie	Régie	SMTC	SMTC
Escaliers mécaniques et ascenseurs	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie(2)
Autres biens	Régie	Régie	Régie	SMTC	SMTC

(1) En référence à la norme européenne, norme française NF EN 13306 (juin 2001) et norme AFNOR FD X60-000 (mai 2002) incluant le renouvellement des biens.

(2) MO du renouvellement assuré par le SMTC

ANNEXE 8.2

Niveau de service requis pour les ascenseurs et escaliers mécaniques

L'amélioration de la qualité du service de transport public dans l'agglomération toulousaine est un des objectifs du Contrat de Service Public.

Pour l'Autorité Organisatrice, une bonne qualité de service perçue par les clients et les non clients est indispensable à une amélioration des parts de marché (et donc l'atteinte des objectifs du PDU) et à une amélioration des équilibres économiques du réseau TC (impact sur les recettes et donc sur le coût net du service).

Et la disponibilité des équipements ascenseurs et escaliers mécaniques du métro est un élément clé de la qualité de service perçue.

Ainsi, les exigences en matière de niveau de service seront les suivants :

- Le taux de disponibilité global attendu est de 95 %, aussi bien pour les ascenseurs que pour les escaliers mécaniques. Il sera calculé en fonction de la disponibilité pour la clientèle en terme de « niveau de service attendu » selon la norme AFNOR FD X 60-000 pour chacune de ces 2 familles d'équipement.
- La notion de situations inacceptables regroupant les situations durant lesquelles les seuils de tolérance, avec une vision client, sont dépassés et qui nécessitent une action concrète et prompte de l'exploitant. Ces situations seront pondérées en fonction du type de station : les stations les plus fréquentées ayant un poids de 2. Un décompte de ces situations sera fait annuellement et au-delà d'un seuil de 20, un malus sera appliqué à l'exploitant.

Seront considérées comme des situations inacceptables, les situations suivantes :

- Un équipement en panne depuis plus de 48h ;
- Une information d'indisponibilité d'un équipement, non communiquée depuis plus de 3h ;
- La totalité des équipements indisponibles sur un même quai pendant plus de 30 min ;

Par ailleurs, le « poids » des stations est ainsi défini :

- Catégorie 2 : les stations les plus fréquentées du réseau Tisséo : Jean Jaurès, Compans Caffarelli, Jeanne d'Arc, François Verdier, Arènes, Marengo SNCF, Capitole, Balma Gramont, Esquirol : coefficient de pondération de 2 ;
- Toutes les autres stations seront de Catégorie 1 et disposeront d'un coefficient de pondération de 1. Pour le calcul de l'indicateur de synthèse concernant les situations inacceptables, ces coefficients seront à multiplier au nombre de situations inacceptables constatés par type de station.

Chaque année, un tableau de synthèse sera produit sous la forme suivante en précisant le nombre de situations inacceptables, les stations et la date où elles ont été constatées.

[illegible]

TAUX DE DISPONIBILITE CLIENT DES EQUIPEMENTS

Cet indicateur permet de voir le nombre de fois où les équipements sont indisponibles.

Définition des termes

Taux de disponibilité client des équipements : Temps de fonctionnement des équipements (ascenseurs et escaliers mécaniques) sans panne technique, durant lequel les appareils sont utilisables par les usagers, rapporté au temps d'ouverture du métro. Ce taux inclut les révisions de longue durée (afin de mesurer le service réellement disponible pour l'utilisateur).

Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur

Moyenne ascenseurs et escaliers mécaniques disponibles

Mode de calcul

Période d'actualisation

Mensuelle

Niveau de précision

Dixième

Unité de mesure

Pourcentage

Source

DJAP

Informations complémentaires et limites de l'indicateur

Ce taux est appelé taux de disponibilité client. Il est différent du taux de disponibilité technique (qui n'inclut pas les longues révisions) et du taux calculé pour la Qualité AFNOR (pondération par la fréquentation).