

D.2019.02.06.5.1

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

Séance du 06 Février 2019

5. PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU
5.1 TISSEO MOBIBUS – Convention pour la délégation du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite - Approbation du choix du délégataire et autorisation à signer le contrat

L'an deux mille dix-neuf, le six février à Toulouse Métropole, le Comité Syndical du 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		
AUJOULAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire	X	M. Del Borrello (a/c du point 8.1)	
CHOLLET François	X	M. Briand (a/c du point 1.5)	
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard		X (M. Grass)	
LAGLEIZE Jean-Luc		X (Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline	X		X (a assisté au débat du point 1.7 et départ a/c du débat du point 1.5)
SUAUD Thierry		X (Mme Rouchon) jusqu'au point 1.4, y compris point 1.7	X (a assisté au débat du point 1.7 et départ a/c du débat du point 1.5)

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE TISSEO COLLECTIVITES

Tisséo Collectivités, autorité organisatrice des mobilités sur l'agglomération toulousaine, développe depuis de nombreuses années une politique volontariste en faveur de l'accessibilité du réseau.

En parallèle, Tisséo Collectivités a mis en place, dès 2004, le service Mobibus, transport spécialisé à destination des personnes en situation de handicap afin de répondre à leurs besoins de déplacements.

Le service Mobibus est exploité en délégation de service public dont l'actuel contrat arrive à échéance le 1^{er} juillet 2019.

Le service de transport des personnes à mobilité réduite Mobibus est, parmi les services analogues des grandes agglomérations, l'un des plus ouverts et des plus développés, en ce qui concerne :

- l'accès au service pour les personnes en situation de handicap qui ne peuvent pas utiliser le réseau urbain,
- le niveau de l'offre avec trois types de services : le porte à porte, l'adresse à adresse et le rabattement sur le réseau urbain,
- les caractéristiques qualitatives du service (nombre de jours de fonctionnement, amplitude horaire du service, modalités de réservation...).

Cette facilité d'accès à l'ensemble du service Mobibus permet à de nombreux usagers d'en bénéficier.

➤ Le nouveau contrat de délégation de service public s'inscrit dans un contexte renouvelé au travers :

- d'une aire géographique en évolution : 108 communes sont actuellement desservies par le service Mobibus,
- d'une fréquentation du service qui connaît depuis plusieurs années une croissance continue à l'exception de 2015 (mouvement de grève),

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	99 573	112 345	122 419	143 787	162 602	150 711	162 713	171 837
Evo n-1	-	12,8%	9 %	17,5 %	13,1 %	-7,3 %	8 %	-

- des efforts importants de Tisséo Collectivités pour la mise en accessibilité du réseau urbain, déjà réalisés et qui vont se poursuivre au cours des années à venir. Ils permettent de considérer que les besoins de déplacements des personnes à mobilité réduite pourront être à l'avenir de mieux en mieux satisfaits par les différents modes du réseau urbain.

En effet, Tisséo Collectivités a déjà investi près de 78 millions d'euros pour la mise en accessibilité du réseau depuis 2009 au travers du schéma Directeur d'Accessibilité Programmée de 2016 pour près de 29 millions d'euros et du schéma Directeur d'Accessibilité 2009 – 2014 pour 49 millions d'euros.

- d'un contexte financier des collectivités locales où l'économie générale du contrat doit s'inscrire dans un souci de performance financière, se traduisant par une maîtrise affichée et rigoureuse des charges, tout en conservant un impératif de qualité du service rendu.

Malgré d'importants investissements en termes d'accessibilité sur le réseau urbain, le service Mobibus connaît, depuis plusieurs années, une forte croissance de la fréquentation qui génère une dégradation de la qualité de service pour les usagers porte à porte dans leur ensemble. Ils représentent 2/3 des voyages.

Par conséquent, la volonté de Tisséo Collectivités est de mettre en place de nouvelles dispositions relatives à l'accès au service.

L'objectif est de permettre aux usagers dont le degré d'autonomie est le plus faible de disposer d'un niveau de service plus qualitatif.

Ainsi, Tisséo Collectivités souhaite :

- maintenir les conditions d'éligibilité au service Mobibus,
- maintenir les différents types de services proposés : porte à porte, adresse à adresse et rabattement vers le réseau urbain,
- consolider le niveau de qualité en réservant l'exclusivité du service porte à porte aux moins autonomes,
- pérenniser le service Mobibus dans le cadre du respect de la feuille de route 2020-2025-2030.

Par ailleurs, dès janvier 2018, Tisséo Collectivités a recueilli l'avis des associations et leurs propositions au travers d'un cahier d'acteurs.

L'ensemble des associations du Comité de Suivi Mobibus (APF, GIHP, AVH, FNATH, ANPHIM) a participé, la liste de leurs remarques est jointe en annexe. Les principes envisagés pour le nouveau contrat ont été présentés le 28 novembre 2018 et ont recueilli un avis favorable des associations.

2. CADRE REGLEMENTAIRE DU RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

Par délibération du 30 mai 2013, le Comité Syndical a approuvé la convention de délégation de service public entre Tisséo Collectivités et la société TPMR TOULOUSE pour l'exploitation du service de Transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite, TISSEO MOBIBUS, à compter du 1^{er} juillet 2013. Cette convention arrive à échéance le 1^{er} juillet 2019.

Le Comité Technique réuni en séance du 4 juillet 2017 a donné un avis favorable au principe de la mise en

Tableau de principe de référence
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

La Commission Consultative des Services Publics Locaux, créée en application de l'article L.1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, réunie en séance le 13 novembre 2017 a donné un avis favorable au principe de mode de gestion du service en délégation de service public.

Afin d'assurer la poursuite de l'exploitation de ce service à compter du 1er juillet 2019, et en application des articles L1411-4 à L 1411-18 du Code Général des Collectivités Territoriales, le Comité Syndical lors de sa séance en date du 22 novembre 2017 s'est prononcé sur le principe d'une gestion déléguée à un tiers du service de transport spécialisé à la demande pour les personnes à mobilité réduite et a autorisé Monsieur le Président à lancer un avis d'appel public à la concurrence en vue de la désignation du futur délégataire.

Une procédure de passation de délégation de service public a débuté en décembre 2017 et s'est déroulée tout au long de l'année 2018 selon les étapes décrites dans le Rapport présentant les motifs du choix de la société candidate et l'économie générale du contrat, annexé à la présente délibération.

Outre les étapes de la procédure, le Rapport décrit :

- la liste des entreprises admises à présenter une offre,
- l'analyse de la proposition reçue,
- les motifs du choix du candidat retenu,
- les résultats de la négociation,
- l'économie générale du contrat.

A l'issue de cette procédure, Monsieur le Président de TISSEO Collectivités a décidé de retenir la proposition de la société TPMR Toulouse qui sera dédiée à l'exploitation du service.

3. LES DISPOSITIONS DU CONTRAT

1. Durée du contrat

Un contrat de délégation de service de transport d'une durée de 6 ans : du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2025.

Principes de la convention

- La convention est une délégation de service public assise sur :
- Un service de référence correspondant à un objectif de nombre de voyages, des principes de fonctionnement et une qualité de service définis dans la convention et ses annexes ;
 - Une contribution financière forfaitaire versée par Tisséo Collectivités au délégataire correspondant à ce service et à ce nombre de voyageurs de référence, ces principes de fonctionnement et ce niveau de qualité de service, ainsi que pour la réalisation des missions définies à la convention.

- Le délégataire collecte les recettes auprès des usagers provenant de l'exploitation du service sur la base des tarifs fixés par Tisséo Collectivités, et les reverse à l'autorité organisatrice, à laquelle il garantit un montant contractuel minimal déterminé pour chaque année de la convention.
- La contribution forfaitaire est versée par Tisséo Collectivités au délégataire en contrepartie des sujétions de service public que sont :
 - les modalités d'exécution du service (transports à la demande avec réservation),
 - l'amplitude du service,
 - la tarification.
- Cette contribution forfaitaire est fixée à la signature du contrat pour chacune des années de celui-ci. Elle peut faire l'objet d'une révision annuelle en fonction d'une indexation des coûts selon les formules définies à la convention, et le cas échéant si le service de référence devait être modifié de plus de 5 % par rapport au volume initialement prévu.
- Une prise de risque du délégataire qui se traduit par :
 - Les caractéristiques et les modalités de détermination de la contribution financière de l'Autorité Organisatrice, lesquels font porter sur le délégataire l'ensemble des risques financiers liés à une hausse du nombre de voyages jusqu'à 5 %,
 - l'engagement de versement minimal des produits, lequel fait peser sur le délégataire un risque d'ordre commercial,
 - une pénalité ou un intéressement, lié notamment au respect des engagements pris en matière de qualité du service,
 - des pénalités liées à l'absence de respect des caractéristiques de l'offre de référence

2. Nature du service

2.1. Service de base

Les conditions d'éligibilité au service Mobibus (accès direct et Commission d'accès) ne sont pas modifiées.

Toutefois, afin de proposer à ceux qui en ont le plus besoin et qui ont le moins d'autonomie, l'accès aux différents types de prestations du service Mobibus est conditionné par le besoin d'accompagnement et l'autonomie selon les bases suivantes :



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

L'organisation relative à l'affectation aux différents types de service est la suivante :

Le service porte à porte 	Ce service assure une aide à la personne handicapée apportée par le conducteur accompagnateur entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou de destination	▪ Personnes en fauteuil roulant ▪ Personnes déficientes visuelles avec une carte d'invalidité mention Cécité ▪ les personnes titulaires d'une carte d'invalidité avec un taux d'incapacité de 80 % et plus
Le service d'adresse à adresse 	Ce service assure une prestation sans accompagnement du conducteur, avec prise en charge et dépose sur le trottoir de la voie publique.	▪ Les personnes mal voyantes avec carte de priorité
Twin'sséo 	Ce service assure un rabattement avec une prise en charge de l'utilisateur sur le trottoir de la voie publique, à l'adresse des usagers et une dépose à l'arrêt ou station du réseau accessible.	▪ Les personnes de plus de 60 ans bénéficiaires de l'APA qui présentent une perte d'autonomie correspondant au niveau de GIR 3 et 4 ▪ Les personnes semi-valides dont l'accès est donné par la Commission.

L'ensemble des usagers déjà inscrits passera devant la Commission d'accès sous un délai de 12 mois afin de confirmer l'affectation aux différents types de service.

Les nouveaux usagers passeront devant un médecin expert pour déterminer leur affectation aux différents types de services au moment de leur inscription.

Ainsi, la Commission d'Accès continue de statuer sur l'admission au service des personnes handicapées qui n'ont pas d'accès direct et dont le handicap moteur ou visuel permanent ne permet pas d'utiliser les transports en commun après avis d'un médecin expert.

Désormais, elle valide également les propositions d'affectation aux différentes prestations émises par les médecins experts en fonction de la pathologie du demandeur, de son besoin d'accompagnement ou d'autonomie et de sa capacité à la marche sur une distance de 300 mètres. Une modification de l'affectation, après passage chez un médecin expert, peut être demandée à tout moment par l'utilisateur.

Tisséo Collectivités, au travers de ces nouvelles dispositions, souhaite renforcer la qualité du service pour les personnes les plus dépendantes et bénéficiaires du service porte à porte

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

2.2. Service de substitution

Ce nouveau contrat introduit la mise en place d'un service de substitution, prévu par l'article L. 1112-4 du code des transports qui spécifie que « lorsque dans un réseau existant, la mise en accessibilité d'un arrêt identifié comme prioritaire au sens de l'article L. 1112-1 s'avère techniquement impossible en raison d'un obstacle impossible à surmonter sauf à procéder à des aménagements d'un coût manifestement disproportionné, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite sont mis à leur disposition. Le coût de ces transports de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant ».

3. Rôles respectifs des parties

Une répartition claire des responsabilités entre l'autorité organisatrice, Tisséo Collectivités et le Déléataire, TPMR TOULOUSE, à savoir :

- Tisséo Collectivités définit les objectifs à atteindre, la consistance de l'offre, la politique tarifaire, les conditions d'accès au service des utilisateurs et assure des contrôles directs, techniques et financiers.
- le Déléataire dispose d'une pleine autonomie pour organiser l'exploitation du service et la gestion des relations commerciales avec les usagers, gérer les ressources humaines de l'entreprise, mettre en œuvre les moyens nécessaires à la satisfaction des services demandés et contrôler que les usagers sont bien habilités à utiliser le service.
Il assure l'acquisition et l'entretien des véhicules, la maintenance de l'ensemble des biens, mobiliers et immobiliers, nécessaires à l'exploitation.

Le Déléataire assume une partie substantielle des risques sur les charges et sur les recettes de l'exploitation du service.

4. Régime financier du contrat

Le régime financier suivant est mis en place :

- d'une part, Tisséo Collectivités verse à l'exploitant une contribution financière annuelle correspondant aux charges forfaitaires d'exploitation, négociée préalablement à l'entrée en vigueur du contrat, et actualisée chaque année pour tenir compte de l'évolution du contexte économique (indices d'actualisation).

En moyenne annuelle, les charges forfaitaires d'exploitation prises en référence se chiffrent à 5 184 062€ HT (exprimées en euros HT 2017)

- et d'autre part, le Déléataire encaisse les recettes auprès des usagers et les reverse à Tisséo Collectivités. Le Déléataire s'engage auprès de TISSEO Collectivités sur un montant minimum garanti. Ce montant fait l'objet d'une indexation annuelle.

Ce montant se chiffre en moyenne annuelle à 301 321€ HT (exprimés en euros HT 2017)

Accusé de réception en préfecture
03125300985-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Les recettes sont issues des tarifs récoltés auprès des usagers par le Déléataire. La tarification appliquée aux usagers de ce service s'inscrit dans une volonté de Tisséo Collectivités de simplifier la grille tarifaire et de se rapprocher de la tarification du réseau urbain Tisséo. Ainsi, les tarifs proposés sont les suivants et évolueront de la même manière que ceux du réseau urbain Tisséo.

Tarifs en vigueur au 01/07/2019 en TTC	Porte à Porte	Adresse à Adresse	Twin'sséo
Trajet Unité	3,40 €	1,70 €	Gratuit
10 trajets en prépaiement	27,40 €	13,70 €	
Abonnement mensuel	102 €	51 €	
Accompagnateur Gratuit <i>(mention « besoin d'accompagnement ou tierce personne » sur la carte d'invalidité)</i>	Gratuit	Gratuit	
Accompagnateur Payant <i>(aucune mention sur la carte d'invalidité)</i>	1,70 €		

- Un système d'intéressement-pénalité impacte la rémunération de l'exploitant de plus ou moins 150 000 € HT maximum.

En conséquence, le solde pour Tisséo Collectivités est en moyenne annuelle de 4 882 742€ HT (exprimés en euros HT 2017).

	2019 (6mois)	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (6 mois)	Moyenne/an
Voyages Totaux	99 241	198 695	209 112	214 316	219 550	224 154	110 436	212 584
Total des dépenses (€ 2017 HT)	2 465 283 €	4 785 194 €	5 054 909 €	5 247 568 €	5 355 318 €	5 477 680 €	2 718 422 €	5 184 062 €
Total des recettes (€ courants HT)	173 598 €	299 821 €	284 412 €	292 972 €	300 015 €	306 210 €	150 897 €	301 321 €
Solde à la charge de TISSEO Collectivités (€ 2017 HT)	2 291 686 €	4 485 373 €	4 770 497 €	4 954 596 €	5 055 303 €	5 171 470 €	2 567 525 €	4 882 742 €

Vu le Règlement (CE) 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 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 relatif aux contrats de concession,

Vu les articles L. 1411-1 à L. 1411-18 du Code Général des Collectivités Territoriales,

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 la délibération du Comité syndical en date du 22 novembre 2017 décidant du principe d'une gestion déléguée à un tiers de l'exploitation du service de transport public de personnes à mobilité réduite MOBIBUS ;

Vu les avis d'appel à la concurrence publiés en exécution de cette délibération

Accusé de réception en préfecture
091-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Vu les Procès-verbaux de la Commission d'Ouverture des Plis en date du 13 mars 2018 et du 24 mai 2018 ;

Vu le Rapport présentant les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;

CONSIDERANT

- qu'il revient à Tisséo Collectivités en tant qu'autorité organisatrice des transports urbains de décider des modalités d'exploitation de son réseau de transport public de personnes à mobilité réduite Mobibus ;
- que le mode de gestion adopté pour l'exploitation du service de transport public de personnes à mobilité réduite Mobibus est la délégation de service public ;
- qu'à l'issue de la procédure de mise en concurrence des candidats au projet et au bénéfice de l'ensemble des précisions données dans le rapport de synthèse susvisé, l'offre de la société TPMR TOULOUSE, apparaît comme la plus satisfaisante ;
- que la société TPMR TOULOUSE donne les garanties adéquates en termes d'acquisitions et valorisation des biens, dans l'intérêt des usagers du service,
- qu'à l'issue des négociations, Tisséo Collectivités et la société TPMR TOULOUSE sont parvenus à un accord équilibré, matérialisé dans la convention jointe à la présente délibération et ses annexes ;

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

ARTICLE 1 : APPROUVE le choix de la société TPMR TOULOUSE comme délégataire de service public pour l'exploitation du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite MOBIBUS,

ARTICLE 2 : APPROUVE les termes de la convention, de Délégation de Service Public jointe à la présente délibération et son annexe financière,

ARTICLE 3 : AUTORISE Monsieur le Président à signer la convention de délégation de service public et ses annexes,

ARTICLE 4 : DIT que les annexes à la convention relatives au fonctionnement du service seront complétées et inscrites au Comité Syndical du 10 avril 2019,

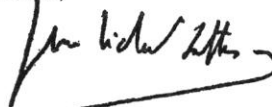
ARTICLE 5 : DIT que les dépenses sont inscrites au budget 2019 et suivants de Tisséo Collectivités,

ARTICLE 6 : 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



ANNEXE

LES CAHIERS D'ACTEURS

RETOUR DES ASSOCIATIONS

18/01/2019

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

APF/ ANPIHM/ AVH/ FNATH



	Prise en compte par Tisséo Collectivités
Différenciation du service enter PMR et GIR au motif que les besoins ne sont pas similaires	Avis favorable
Réservation - Amélioration de l'interface de réservation en ligne – accessibilité numérique pour déficients visuels et statut de la réservation - Maintien des conditions de réservation actuelles - Maintien du numéro SMS pour personnes avec difficulté d'élocution et mal entendants - Maintien SMS Secure – rappel du transport la veille par SMS - Proposition Accéo pour personnes sourdes - Mettre un formulaire réclamation en ligne	Avis favorable sur l'ensemble des points → Proposé par les candidats
Fonctionnement du service : - Extension plage horaire les WE et JF à 8h le matin au lieu de 9h - Extension plage horaire du soir les soirées de WE et JF – cohérence avec horaire dernier départ métro	Avis favorable sur l'ensemble des points
Réalisation du transport - Groupage : respect du délai de 20 minutes supplémentaires par rapport à un trajet direct - Equiperment de la flotte en GPS - tenir compte du trafic dans la planification des transports	Avis favorable
Qualité de service : formation des conducteurs accompagnateurs avec la participation des association représentatives	Déjà fait
Instance – Comité de Suivi : réunion à minima 3 fois/an + intégrer point thématique d'axe d'amélioration	Déjà fait

GIHP/ CIAH 31



		Prise en compte par Tisséo Collectivités
- Maintien du porte à porte pour toute personne avec un handicap dans sa notion de limitation d'activité ou restriction de participation à la vie de la société – intégration du handicap cognitif et psychique - Ouvrir la possibilité d'accès en urgence à tous les handicap		Critères d'éligibilité maintenus
Réservation - Suppression du motif de déplacement - Enregistrement de l'ensemble des refus - Accepter réservation jusqu'à 6h avant - Accepter demandes usagers membres des associations	—————→ —————→ —————→ —————→	Avis défavorable car utile – permet une priorisation des courses Déjà fait Pas sur le contrat de base Critères d'éligibilité
Fonctionnement du service : - Extension plage horaire les WE à 8h le matin au lieu de 9h - Extension à toute la nuit du réveillon comme métro - Extension service au Département	—————→ —————→ —————→	Avis favorable A étudier Compétence départementale



	Prise en compte par Tisséo Collectivités	
Réalisation du transport Groupage : ▪ Restriction du délai d'allongement des transports à 10 minutes supplémentaires par rapport à un trajet direct ▪ Information systématique de l'utilisateur la veille ▪ Pas de facturation si annulation ▪ Amélioration de l'exploitation : tenir compte du trafic ▪ Suppression facturation pour annulation tardive et non-paiement du transport si retard de + de 30 min	→ → → →	Avis défavorable (20 minutes actuellement forte incidence sur exploitation du service et in fine sur le coût du transport) Groupage = service de base car Mobibus = un transport collectif Avis favorable Avis favorable Avis défavorable sur suppression facturation annulation tardive et non paiement relève du geste commercial du délégataire
Qualité de service : ▪ Informer l'utilisateur en cas de retard ▪ Courrier du délégataire systématique en cas de retard ▪ Formation des conducteurs et des agents du service réservation sur le handicap, la sécurité et le confort des passagers,.... ▪ Sécurité et confort des usagers (qualité de conduite,...)	→ →	Avis favorable à voir avec le candidat et sa gestion interne Avis favorable sur autres points
Instance – Comité de suivi ▪ Définir son rôle et son organisation ▪ Élargir sa composition	→ →	Déjà défini mais à renforcer Maintien des 5 associations

TISSEO COLLECTIVITES



**Consultation pour la délégation du service public de transport spécialisé
pour les personnes à mobilité réduite**

**Rapport de présentation des motifs du choix proposé
et de l'économie générale du contrat**

Janvier 2019

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Table des matières

1	RAPPEL DE LA PROCEDURE	4
2	RAISONS DU CHOIX DE L'ENTREPRISE PROPOSEE	9
2.1	Niveau de l'engagement financier prévisionnel de TISSEO Collectivités	9
2.2	Propositions en termes de qualité du service et de développement durable	12
2.3	Solutions innovantes en vue d'assurer le service, notamment en valorisant toutes les possibilités offertes en accessibilité par le réseau régulier de TISSEO Voyageurs.....	12
2.4	Engagement en termes d'entretien et de maintenance des biens.....	13
2.5	Synthèse des propositions à l'issue des négociations.....	13
2.6	Conclusion	13
3	ECONOMIE GENERALE DE LA CONVENTION.....	14
3.1	Objet de la convention.....	14
3.2	Périmètre du service délégué	14
3.3	Durée de la convention	14
3.4	Principes de la convention.....	14
3.5	Nature du service	15
3.5.1	Service de base	15
3.5.2	Service de substitution	16
3.5.3	Options	16
3.6	Rôles respectifs des parties	16
3.7	Synthèse des données quantitatives.....	19

TISSEO COLLECTIVITES

DELEGATION DU SERVICE DE TRANSPORT SPECIALISE

POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

RAPPORT DE PRESENTATION DES MOTIFS DU CHOIX PROPOSE

ET DE L'ECONOMIE GENERALE DU CONTRAT

1 RAPPEL DE LA PROCEDURE

Les services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite public de TISSEO Collectivités sont actuellement gérés dans le cadre d'une convention de délégation de service public, attribuée à la société TPMR Toulouse pour une durée initiale de 5 ans et 6 mois, qui courait du 1^{er} juillet 2013 au 31 décembre 2018.

En application des dispositions de l'article 36 du décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatif aux contrats de concession, cette convention de délégation du service public a été prolongée d'une durée de six mois et son échéance est désormais fixée au 1^{er} juillet 2019.

La consultation en vue de la désignation d'un nouveau délégataire a été organisée dans le cadre de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et du décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatifs aux contrats de concession, du règlement (CE) 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, de l'article L. 1231-1 du code des transports et des articles L. 1411-1 à L. 1411-18 du code général des collectivités territoriales.

A ce titre, un avis de pré-information a été publié au Journal Officiel de l'Union Européenne le 15 décembre 2016.

Lors de la réunion du Comité Technique, en date du 4 juillet 2017, a été donné un avis favorable au principe du mode de gestion du service en délégation de service public.

Lors de sa réunion, en date du 13 novembre 2017, la Commission Consultative des Services Publics Locaux, créée en application de l'article L.1413-1 du CGCT, a également donné un avis favorable au principe du mode de gestion du service en délégation de service public.

Lors de sa séance du 22 novembre 2017, le Comité syndical a décidé :

- d'approuver le principe de la délégation de la gestion du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite,

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190212-20190206-5-1D- DE Date de télétransmission : 12/02/2019 Date de réception préfecture : 12/02/2019
--

- de lancer la procédure de délégation de service public devant conduire à la désignation du délégataire.

Un avis d'appel à candidatures a été inséré dans les publications suivantes :

- le Bulletin Officiel d'Annonces des Marchés Publics du 21 décembre 2017,
- Villes, Rail et Transports de janvier 2018.

La date limite des dépôts de candidatures et d'offres était fixée au 2 mars 2018 à 12 heures, la Commission de Délégation de Service Public, après examen des candidatures reçues et de la qualification des candidats, a décidé lors de sa réunion du 13 mars 2018 de retenir pour consultation et par conséquent d'ouvrir les plis contenant les offres des deux candidats suivants :

- La société VERBUS-VERDIE AUTOCARS, au capital de 100 000 €, dont le siège social est situé à Rodez, inscrite au RCS ou au RM sous le n° RODEZ 83B35, immatriculée sous le numéro SIRET 326635679,
- La société TPMR Toulouse, filiale de CFTI (groupe Transdev), au capital de 37 000 €, dont le siège social est situé 133 chemin du Sang de Serp – 31000 – Toulouse, inscrite au RCS sous le n° 490 471 380 00025.

Il était demandé aux candidats de remettre une double réponse :

- Une **réponse de référence**, correspondant à la desserte dans les limites du ressort territorial de TISSEO Collectivités, et aux conditions actuelles pour l'admission au service, la tarification applicable et les obligations en termes de qualité de service, de modalités de réservation, de taux de groupage, de taux de sous-traitance,
- Une **réponse alternative**, consistant à faire des propositions d'adaptation du service afin de permettre une amélioration globale.

L'ensemble de ces propositions ne devaient pas remettre en cause :

- Les personnes éligibles aux services MOBIBUS,
- Le taux de refus, devant s'inscrire dans les conditions actuelles du contrat (taux de refus maximal fixé à 1,5% avec un engagement qualité fixé à 1,1%),
- Les modes de réservation, devant continuer à être diversifiés : Internet, sms, téléphone, courriel...,
- Le partenariat avec WHEELIZ pour la mise en place d'un dispositif d'autopartage, devant être poursuivi.

Il peut s'agir de manière non limitative de propositions portant sur :

- La typologie de services et ses modalités, la tarification, les principes d'exploitation,
- Tout service améliorant l'attractivité, la visibilité, la qualité des services,
- Toute amélioration de complémentarité avec le réseau Tisséo.

Il était également demandé aux candidats de répondre obligatoirement aux options suivantes :

- la mise en place d'un agrément par les caisses de Sécurité sociale pour la réalisation des transports à but thérapeutique en définissant un process organisationnel et opérationnel,
- le renouvellement par le délégataire du matériel roulant nécessaire à l'exploitation. Cette option pourra être éventuellement activée dès l'entrée en vigueur de la future convention de délégation de service public,
- la mise en œuvre et la réalisation du service de substitution au réseau de transports en commun, pour pallier l'inaccessibilité des points d'arrêts de transports prioritaires en impossibilité technique avérée, sur la base de la réglementation en vigueur : ce service de substitution devant être mis en œuvre dans des conditions analogues au service qu'il remplace (tarif, amplitude horaire, accès, etc.).

Les options étaient définies comme des mesures susceptibles d'être mises en œuvre soit en début de contrat, soit ultérieurement, sur décision de TISSEO Collectivités.

Les candidats pouvaient en outre proposer des mesures optionnelles qui leur semblaient pertinentes.

Après vérification de la présence de toutes les pièces requises par le règlement de consultation, il a été procédé à l'analyse des réponses.

Lors de sa réunion en date du 22 mai 2018, la commission de délégation de service public a donné un avis favorable à l'engagement de négociations avec les deux entreprises ayant déposé une offre.

Quatre réunions de négociation se sont donc tenues avec chacun des candidats, aux dates suivantes :

- 14 et 19 juin 2018,
- 5 et 6 juillet 2018,
- 20 et 21 septembre 2018,
- 21 décembre 2018.

Chaque réunion a été suivie de l'envoi aux candidats de questions et de demandes de précisions, qui ont permis de mieux expliciter certaines propositions, de faire évoluer favorablement les offres, de manière à mieux les adapter aux objectifs de TISSEO Collectivités et d'en améliorer les conditions financières.

Un des objectifs essentiels de TISSEO Collectivités dans le cadre de cette consultation consistait à mieux intégrer les évolutions permises par la mise en accessibilité toujours plus poussée du réseau urbain, en proposant aux ayants droit au service MOBIBUS les niveaux de service les mieux adaptés en fonction de leur handicap. C'est pourquoi il a été recherché une priorité au rabattement vers les stations accessibles du réseau urbain, les usagers n'ayant pas

une autonomie suffisante pour utiliser ce type de service étant orientés vers le service d'adresse à adresse ou de porte à porte.

Ces orientations ont fait l'objet d'une présentation aux associations lors d'une réunion qui s'est tenue en novembre 2018. Elles ont ensuite été confirmées aux candidats afin qu'ils les intègrent dans leur offre finale.

La procédure d'admission au service consistera ainsi pour chaque nouveau demandeur en un examen par un médecin expert figurant sur une liste agréée par TISSEO Collectivités, afin d'établir son degré d'autonomie et par conséquent le niveau de service vers lequel l'orienter. Les ayants droit actuels seront également invités à se soumettre à un tel examen médical dans un délai de 18 mois suivant l'entrée en vigueur de la convention.

Il a en outre été demandé aux candidats d'intégrer dans leur proposition finale les prestations suivantes :

- Une extension des horaires de fonctionnement en soirée et le week-end, de façon à permettre aux usagers un retour en coordination avec les horaires du métro ;
- Un maintien des horaires actuels de la centrale de réservation, un resserrement éventuel de ceux-ci étant conservé en option, en fonction de l'utilisation qui en sera constatée ;
- Un renouvellement du parc de matériel roulant par le délégataire, de nature à le responsabiliser en ce qui concerne l'optimisation du coût de possession des véhicules, tout en soulageant TISSEO Collectivités des tâches techniques et administratives correspondantes ; en fin de convention, les véhicules seront repris par l'autorité organisatrice, à leur valeur nette comptable ;
- Le service de substitution, au sens de l'article L. 1112-4 du code des transports pour la desserte des arrêts dont la mise en accessibilité ferait l'objet d'une impossibilité technique avérée ;
- L'affectation aux différents types de service est conditionnée par le besoin d'accompagnement et le niveau d'autonomie. Tisséo Collectivités a décidé de maintenir dans le service porte à porte ceux qui en ont le plus besoin (soit 1 285 usagers effectifs. Les autres usagers sont affectés au service adresse à adresse et au service de rabattement vers le réseau urbain pour les plus autonomes. En cours de négociation, diverses hypothèses de maintien de ces usagers dans le service de porte à porte (100 % des 1285 actifs, 75 %, 50 % et 30 %) ont été discutées, il est apparu que l'incidence sur la contribution de TISSEO Collectivités était relativement faible.

En revanche, l'éventualité que le délégataire assure des prestations de transport à but thérapeutique n'a pas été retenue, eu égard à la réglementation spécifique à ce type d'activité.

A l'issue des négociations, les propositions des candidat peuvent être appréciées au regard des critères énoncés au règlement de consultation, à savoir :

- le niveau de l'engagement financier prévisionnel de TISSEO Collectivités demandé par le candidat (50 % de la note globale), résultant des éléments suivants :

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190212-20190206-5-1D- DE Date de télétransmission : 12/02/2019 Date de réception préfecture : 12/02/2019
--

- charges d'exploitation,
- produits en provenance des usagers,
- charges d'investissements à la charge de l'autorité organisatrice ;
- les propositions en termes de qualité du service et de développement durable (15 % de la note globale), 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 ;
- la pertinence et l'efficacité de la réponse et 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 (25 % de la note globale)
- l'engagement en termes d'entretien et de maintenance des biens nécessaires à l'exploitation (10 % de la note globale).

2 RAISONS DU CHOIX DE L'ENTREPRISE PROPOSEE

Les résultats obtenus à l'occasion de la négociation pour chacun des critères sont exposés ci-après.

2.1 NIVEAU DE L'ENGAGEMENT FINANCIER PREVISIONNEL DE TISSEO COLLECTIVITES

Proposition de TPMR Toulouse (décembre 2018)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Moyenne / an
€ HT valeur 2017							
Offre et fréquentation							
Voyages totaux	192 661	198 444	204 260	209 454	214 678	219 273	206 462
dont voyages réalisés en propre	156 863	165 009	173 111	181 036	189 118	196 816	176 992
dont voyages réalisés en sous-traitance	35 798	33 435	31 149	28 418	25 560	22 457	29 470
Kilomètres totaux	2 111 041	2 174 006	2 216 423	2 272 494	2 328 888	2 378 517	2 246 895
dont km en propre	1 674 988	1 766 859	1 840 754	1 929 836	2 020 753	2 107 845	1 890 173
dont km en sous-traitance	436 053	407 147	375 669	342 658	308 135	270 672	356 722
Taux de sous-traitance							
en nombre de courses	19%	17%	15%	14%	12%	10%	14%
en nombre de kilomètres	21%	19%	17%	15%	13%	11%	16%
Effectif (hors sous-traitance)	69,3	72,2	74,7	77,5	80,4	83,2	76,2
Conducteurs ETP	54,8	57,7	60,1	63,0	65,9	68,7	61,7
Personnel de structure (yc maintenance, hors PMAD)	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6
PMAD	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Nombre de véhicules (hors ss-traitance)	58	58	57	58	62	63	59
Charges							
Charges de personnel	2 603 739 €	2 711 366 €	2 799 830 €	2 903 842 €	3 010 536 €	3 112 700 €	2 857 002 €
dont personnel de conduite	2 012 292 €	2 119 963 €	2 208 505 €	2 312 639 €	2 419 347 €	2 521 533 €	2 265 713 €
dont personnel de structure (hors PMAD)	591 447 €	591 403 €	591 325 €	591 203 €	591 188 €	591 167 €	591 289 €
Coût des PMAD	127 710 €	127 710 €	127 710 €	127 710 €	127 710 €	127 710 €	127 710 €
Amortissements sur investissements	111 276 €	107 511 €	369 594 €	531 744 €	549 399 €	546 375 €	369 316 €
Frais kilométriques en propre	457 021 €	481 317 €	470 812 €	430 139 €	450 294 €	480 304 €	461 648 €
Charges de sous-traitance	579 761 €	541 328 €	499 477 €	455 586 €	409 686 €	359 876 €	474 285 €
Frais généraux (hors charges personnel)	650 844 €	650 564 €	665 423 €	677 511 €	700 064 €	711 061 €	675 911 €
Marge et aléas	167 485 €	169 027 €	171 247 €	170 972 €	173 491 €	175 262 €	171 247 €
Total des charges	4 697 836 €	4 788 823 €	5 104 094 €	5 297 504 €	5 421 178 €	5 513 288 €	5 137 120 €
Recettes							
Produits du service	254 284 €	263 989 €	274 263 €	282 799 €	289 852 €	296 055 €	276 874 €
R/V	1,32 €	1,33 €	1,34 €	1,35 €	1,35 €	1,35 €	1,34 €
Autres produits	4 800 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €
Total des recettes	259 084 €	268 789 €	279 063 €	287 599 €	294 652 €	300 855 €	281 674 €
Solde à la charge de TISSEO Collectivités	4 438 752 €	4 520 034 €	4 825 031 €	5 009 905 €	5 126 526 €	5 212 433 €	4 855 447 €
Investissements (dépenses de l'année)							
Investissements à la charge de l'AO	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Nombre de véhicules acquis par le délégataire	14	0	27	16	4	10	11,8
Investissements à la charge du délégataire	481 245 €	2 000 €	1 244 502 €	735 458 €	202 459 €	301 663 €	494 555 €

TPMR Toulouse a répondu ci-dessus sur une hypothèse de maintien de 1285 usagers au service de porte à porte.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Proposition de VERBUS

VERBUS	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Moyenne / an
€ HT valeur 2017							
Offre et fréquentation							
Voyages totaux	213 402	228 000	242 610	256 174	265 396	270 704	246 048
dont voyages réalisés en propre	160 051	171 000	181 957	192 130	199 047	203 028	184 536
dont voyages réalisés en sous-traitance	53 350	57 000	60 652	64 043	66 349	67 676	61 512
Kilomètres totaux	3 305 514	3 428 292	3 578 988	3 748 483	3 879 781	3 963 041	3 650 683
dont km en propre	2 595 954	2 692 376	2 810 723	2 943 835	3 046 948	3 112 336	2 867 029
dont km en sous-traitance	709 561	735 916	768 264	804 648	832 833	850 705	783 654
Taux de sous-traitance							
en nombre de courses	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
en nombre de kilomètres	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Effectif (hors sous-traitance)	87,1	90,8	95,5	100,2	104,0	106,6	97,4
Conducteurs ETP	67,5	71,8	76,5	81,2	85,0	87,6	78,3
Personnel de structure (yc maintenance, hors PMAD)	19,6	19,0	19,0	19,0	19,0	19,0	19,1
PMAD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nombre de véhicules (hors ss-traitance)	68	72	76	80	83	84	77
Charges							
Charges de personnel	3 547 800 €	3 752 725 €	3 975 989 €	4 207 640 €	4 461 478 €	4 664 094 €	4 101 621 €
dont personnel de conduite	2 632 600 €	2 828 373 €	3 042 393 €	3 264 709 €	3 490 070 €	3 663 349 €	3 153 582 €
dont personnel de structure (hors PMAD)	915 200 €	924 352 €	933 596 €	942 931 €	971 408 €	1 000 745 €	948 039 €
Coût des PMAD	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Amortissements sur investissements	154 859 €	318 229 €	460 809 €	583 342 €	642 762 €	659 117 €	469 853 €
Frais kilométriques en propre	554 089 €	568 427 €	585 525 €	604 489 €	619 732 €	630 289 €	593 759 €
Charges de sous-traitance	1 399 721 €	1 554 334 €	1 709 143 €	1 859 946 €	1 984 292 €	2 067 277 €	1 762 452 €
Frais généraux (hors charges personnel)	548 008 €	554 573 €	561 121 €	567 379 €	573 431 €	576 362 €	563 479 €
Marge et aléas	350 000 €	350 000 €	350 000 €	350 000 €	350 000 €	350 000 €	350 000 €
Total des charges	6 554 478 €	7 098 288 €	7 642 587 €	8 172 796 €	8 631 695 €	8 947 138 €	7 841 164 €
Recettes							
Produits du service	284 104 €	290 433 €	295 949 €	305 178 €	313 183 €	319 799 €	301 441 €
R/V	1,33 €	1,27 €	1,22 €	1,19 €	1,18 €	1,18 €	1,23 €
Autres produits	21 061 €	21 061 €	21 061 €	21 061 €	21 061 €	21 061 €	21 061 €
Total des recettes	305 164 €	311 493 €	317 010 €	326 238 €	334 243 €	340 860 €	322 502 €
Solde à la charge de TISSEO Collectivités	6 249 314 €	6 786 795 €	7 325 577 €	7 846 558 €	8 297 451 €	8 606 279 €	7 518 662 €
Investissements (dépenses de l'année)							
Investissements à la charge de l'AO	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Nombre de véhicules acquis par le délégataire	23	20	18	15	10	2	15
Investissements à la charge du délégataire	1 125 500 €	1 212 000 €	1 058 000 €	909 500 €	442 000 €	123 000 €	811 667 €

VERBUS a répondu ci-dessus sur une hypothèse de maintien à 75 % des usagers ayant actuellement accès au service de porte à porte, sans chiffrer l'hypothèse de maintien à 100 %.

Les tableaux permettant la comparaison des offres portaient depuis le début de la consultation sur des montants exprimés en euros 2017, et une convention entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2019. Ils n'ont pas été modifiés afin de permettre au cours de la négociation un rapprochement permanent entre les propositions initiales et celles formulées après chaque tour de négociation.

La proposition de TPMR Toulouse apparaît plus favorable sur les différentes composantes du critère financier :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

- Des charges d'exploitation nettement inférieures ;
- Des charges d'investissement également moins élevées ;
- Une recette unitaire plus élevée.

Les principaux facteurs explicatifs de ces meilleures performances sont :

- Une meilleure prise en compte de l'amélioration apportée à l'accessibilité du réseau urbain, déjà acquise et appelée à se poursuivre au cours des années à venir, amenant à ne pas extrapoler la progression de la fréquentation constatée dans la passé ;
- Une meilleure prise en compte de l'objectif de TISSEO Collectivités consistant à orienter prioritairement vers le service de rabattement sur le réseau urbain tous les usagers dont l'autonomie le permet, de façon à réserver les autres niveaux de service aux usagers en ayant véritablement besoin ; en particulier, l'engagement quant à la part des voyages en rabattement sur le réseau urbain est en moyenne de 39 % sur la durée de la convention pour TPMR Toulouse, alors qu'elle n'est que de 15 % dans la proposition de VERBUS ;
- Corrélativement, un kilométrage par voyageur plus faible, et par conséquent une meilleure productivité ;
- Des charges de sous-traitance moins élevées ;
- Un niveau de marge moins élevé ;
- Des coûts unitaires moins élevés en ce qui concerne les véhicules à renouveler par le délégataire.

En outre, la valeur nette comptable des matériels acquis par le délégataire, à reprendre par TISSEO Collectivités en fin de convention, est nettement moins élevée chez TPMR Toulouse : 881 341 € au lieu de 2 248 688 € pour VERBUS.

2.2 PROPOSITIONS EN TERMES DE QUALITE DU SERVICE ET DE DEVELOPPEMENT DURABLE

2. Qualité de service et développement durable	VERBUS	TPMR Toulouse
Analyse de l'évolution de la clientèle	Bonne analyse des différents facteurs sous-tendant l'évolution de la clientèle : mais traduction modeste en termes de transfert vers le réseau urbain, ou de rabattement vers celui-ci	Analyse des différents facteurs sous-tendant l'évolution de la clientèle. Identification de facteurs et de leviers d'action tendant à modérer la croissance du service, en valorisant les possibilités de transfert et de rabattement vers le réseau urbain
Organisation de l'entreprise et formation	Système d'éco-conduite des véhicules Expérience du logiciel MOBITER, mais lancement d'un appel d'offres pour un nouvel outil	Organigramme de la société dédiée fourni "RBS" nouveau logiciel conçu par Transdev qui pilote l'exploitation, la relation client, le reporting et la partage d'information avec TISSEO Collectivités Optimisation de l'investissement en véhicules
Politique commerciale, information, interface utilisateurs	Actions de fidélisation (chéquier avantage, opérations promotionnelles ponctuelles, de développement de la notoriété partenariats, sponsoring), actions de parrainage, présence sur les réseaux sociaux Budget de communication détaillé par année Outils interfacés : n° cristal, mails, SMS, site Internet + déploiement d'une application mobile pour réserver et payer le trajet, visualiser les véhicules, recevoir des informations, appli ACCEO pour les déficients auditifs, appli spécifique pour les personnes ayant un handicap visuel	Proposition d'évolution et de mise à jour des supports actuels : dépliant mode d'emploi, règlement de service, davantage d'interactivité du site Internet, appli ACCEO pour les déficients auditifs, etc. Application Mobibus pour un service "PACE" : personnalisé autonome connecté électrique Proposition de prélèvement automatique des factures
Engagements de qualité	Certification ISO 9001 applicable à tous les sites de l'entreprise Engagement du maintien de la certification NF Association des sous-traitants à la démarche qualité	Maintien de la certification NF services Labellisation FACE Environnement : gestion des déchets, achats responsables... Association des sous-traitants à la démarche qualité

2.3 SOLUTIONS INNOVANTES EN VUE D'ASSURER LE SERVICE, NOTAMMENT AN VALORISANT TOUTES LES POSSIBILITES OFFERTES EN ACCESSIBILITE PAR LE RESEAU REGULIER DE TISSEO VOYAGEURS

3. Solutions innovantes en vue d'assurer le service	VERBUS	TRANSDEV
Conditions d'accès, optimisation des moyens	Modification du mécanisme de réservation, de confirmation et d'annulation Réflexion sur l'optimisation du stationnement des véhicules	Modification des modalités de réservation Simplification de la grille tarifaire Diversification des systèmes de paiement
Valorisation de l'accessibilité du réseau urbain	Développement du service de rabattement en le rendant payant aux heures de pointe	Twin'sséo : combiner Mobibus en début et fin de trajet et lignes structurantes du réseau principal.
Transparence de la gestion	Plate-forme d'échanges sécurisée de type Cloud avec TISSEO Collectivités Pas de remarque sur les indicateurs demandés dans le DCE	Espace de partage Extranet permettant la consultation en ligne des données et des différents rapports consolidant automatiquement les informations issues des différents systèmes d'information Mobibus

2.4 ENGAGEMENT EN TERMES D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE DES BIENS

4. Maintenance des biens	VERBUS	TPMR Toulouse
	3 dépôts disponibles sur l'agglomération toulousaine Internalisation de la maintenance	Maintien de l'externalisation de la maintenance et du dépôt actuel (Courriers de la Garonne)

2.5 SYNTHÈSE DES PROPOSITIONS À L'ISSUE DES NÉGOCIATIONS

À l'issue des négociations, les notes qui peuvent être attribuées à chacun des candidats sont les suivantes :

	Pondération	VERBUS		TPMR Toulouse	
		Note brute sur 10	Note pondérée	Note brute sur 10	Note pondérée
Engagement financier prévisionnel	50%	4	2,00	8	4,00
Qualité de service et développement durable	15%	8	1,20	8	1,20
Solutions innovantes	25%	2	0,50	7	1,75
Entretien et maintenance des biens	10%	9	0,90	7	0,70
Total	100%		4,60		7,65

2.6 CONCLUSION

Le résultat des négociations aboutit à proposer de retenir l'offre de la société TPMR Toulouse, permettant de satisfaire aux objectifs énoncés par TISSEO Collectivités pour la période couverte par la future convention de délégation de service public, et de conclure la convention avec cette société, sur les bases exposées dans le présent rapport.

3 ECONOMIE GENERALE DE LA CONVENTION

3.1 OBJET DE LA CONVENTION

TISSEO Collectivités confie au délégataire l'exploitation du service public de transports à la demande des personnes à mobilité réduite de l'agglomération toulousaine, à l'exception des transports spécialisés qui relèvent de la compétence d'autres instances ou organismes.

3.2 PERIMETRE DU SERVICE DELEGUE

Le service public des transports à la demande des personnes à mobilité réduite s'exerce à l'intérieur du ressort territorial de TISSEO Collectivités. Il pourra évoluer en fonction de l'extension éventuelle de celui-ci.

Le service inclut les évolutions mentionnées ci-dessus, notamment extension des horaires pour se caler sur les horaires du métro, renouvellement des véhicules par le délégataire,

3.3 DUREE DE LA CONVENTION

La convention est conclue pour une durée de six ans à compter du 1^{er} juillet 2019, soit jusqu'au 30 juin 2025.

3.4 PRINCIPES DE LA CONVENTION

La convention est une délégation de service public assise sur :

1. Un service de référence correspondant à un objectif de nombre de voyages, des principes de fonctionnement et une qualité de service définis dans la convention et ses annexes ;
2. Une contribution financière forfaitaire versée par TISSEO Collectivités au délégataire correspondant à ce service et à ce nombre de voyageurs de référence, ces principes de fonctionnement et ce niveau de qualité de service, ainsi que pour la réalisation des missions définies à la convention.

Le délégataire collecte les recettes auprès des usagers provenant de l'exploitation du service sur la base des tarifs fixés par TISSEO Collectivités, et les reverse à l'autorité organisatrice, à laquelle il garantit un montant contractuel déterminé pour chaque année de la convention.

La contribution forfaitaire est versée par TISSEO Collectivités au délégataire en contrepartie des sujétions de service public que sont :

- les modalités d'exécution du service (transports à la demande avec réservation),
- l'amplitude du service,
- la tarification.

Cette contribution forfaitaire est fixée à la signature du contrat pour chacune des années de celui-ci. Elle peut l’objet d’une révision annuelle en fonction d’une indexation des coûts selon les formules définies à la convention., et le cas échéant si le service de référence devait être modifié de plus de 5 % par rapport au volume initialement prévu.

3. Une prise de risque du délégataire qui se traduit par :

- Les caractéristiques et les modalités de détermination de la contribution financière de l’Autorité Organisatrice, lesquels font porter sur le délégataire l’ensemble des risques financiers liés à une hausse du nombre de voyages jusqu’à au moins 5%,
- l’engagement de versement minimal des produits, lequel fait peser sur le délégataire un risque d’ordre commercial,
- une pénalité ou un intéressement, liés notamment au respect des engagements pris en matière de qualité du service,
- des pénalités liées à l’absence de respect des caractéristiques de l’offre de référence.

3.5 NATURE DU SERVICE

3.5.1 Service de base

Le service comprend trois niveaux :

- Le service « Twin’sseo » : ce service de transport à la demande assure un rabattement de l’usager depuis son adresse jusqu’à l’arrêt ou la station du réseau urbain (métro, tramway ou bus) accessible le plus proche, ainsi que l’inverse pour le retour. La prise en charge de l’usager s’effectue sur le trottoir de la voie publique correspondant au point de départ ;
- Le service « adresse à adresse » : ce service consiste à prendre et déposer l’usager sur le trottoir. A l’exclusion de toute autre prestation, une aide à la personne handicapée sera apportée, si besoin, par l’agent de conduite, à la demande de la personne transportée, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou la destination, de manière à toujours laisser la personne handicapée en position sécurisée ;
- Le service « porte à porte » : en plus du transport, ce service comporte un accompagnement de l’usager depuis son lieu de départ jusqu’à sa destination finale et une assistance à la personne.

L’orientation d’une demande d’admission vers l’un ou l’autre de ces niveaux de service se fait en fonction de la pathologie du demandeur, de son besoin d’accompagnement ou d’autonomie et de sa capacité à la marche sur une distance maximale.

3.5.2 Service de substitution

Le service de substitution, prévu par l'article L. 1112-4 du code des transports, permet une prise en charge ou une dépose à proximité des arrêts "non accessibles" des lignes du réseau Tisséo Voyageurs et notamment des arrêts en impossibilité technique avérée.

3.5.3 Options

Il est prévu en option une modification des horaires de fonctionnement de la centrale de réservation, susceptible d'être activée sur décision de TISSEO Collectivités.

3.6 ROLES RESPECTIFS DES PARTIES

Rôles de TISSEO Collectivités

TISSEO Collectivités, en sa qualité d'autorité organisatrice, définit les orientations de la politique des transports urbains et notamment de la politique de transport spécialisé des personnes à mobilité réduite.

Ainsi, TISSEO Collectivités :

- Définit les objectifs à atteindre,
- Définit la consistance du service de transport spécialisé à la demande des personnes à mobilité réduite,
- Fixe les tarifs du service, après avis du Délégué,
- Détermine, après avis du Délégué, les conditions d'accès au service,
- Fournit le matériel roulant initialement nécessaire à la réalisation du service, lequel sera réformé au fur et à mesure du renouvellement du parc par le Délégué,
- Fixe les modalités d'exécution du service,
- Contrôle la bonne exécution du service délégué.

Le service MOBIBUS de transport à la demande des personnes à mobilité réduite est ouvert de plein droit aux personnes suivantes :

- Personnes présentant un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant,
- Personnes présentant un handicap visuel donnant droit au bénéfice de la carte mobilité inclusion (ex « carte d'invalidité ») « Cécité totale »,
- Personnes âgées de plus de 60 ans bénéficiaires de l'APA, qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux GIR 1 à 4 de la grille nationale Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), définis aux articles L. 232-2 et R. 232-3 et aux annexes 2-1 et 2-2 du code de l'action sociale et des familles,

- Accompagnateurs sous réserve de la mention « besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » sur la carte mobilité inclusion (ex « carte d'invalidité ») de l'ayant droit et à condition de ne pas être lui-même un ayant droit.

Les autres personnes handicapées ne répondant pas à ces critères, mais dont le handicap permanent ou temporaire ne permet pas d'utiliser les transports en commun, sont admises sur décision de la commission d'accès, après avis d'un médecin expert.

Certains usagers peuvent être temporaires :

- Les résidents hors périmètre de l'Autorité Organisatrice, séjournant temporairement dans son périmètre ;
- Les usagers souffrant d'un handicap temporaire, moteur ou visuel, n'excédant pas trois mois.

Rôles et obligations du délégataire

Afin d'atteindre les objectifs fixés par l'Autorité Organisatrice, le Délégataire :

- Met en place, exploite et commercialise les services,
- Assure la réalisation des investissements, autres que ceux fournis par l'Autorité Organisatrice, et en particulier le renouvellement du matériel roulant nécessaire au service, ainsi que la maintenance de l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation,
- Vérifie qu'il transporte des usagers autorisés à utiliser le service,
- Assure la gestion financière et comptable des services,
- Etudie et propose toutes mesures susceptibles d'accroître les performances commerciales et financières des services, y compris celles demandées par l'Autorité Organisatrice,
- Participe au comité de suivi de la délégation de service public,
- Participe, à la demande de l'Autorité Organisatrice, à des commissions et notamment à la commission consultative des services publics locaux,
- Participe à la commission d'accès au service.

3.7 ANNEXES

La convention est complétée par les annexes suivantes :

- Annexe 1 : Règlement d'utilisation du service, grille tarifaire
- Annexe 2 : Composition et règlement de la Commission d'accès au service
- Annexe 3 : Composition et règlement du Comité de Suivi
- Annexe 4 : Plan Qualité

- Annexe 5 : Information des voyageurs - Plan de communication
- Annexe 6 : Inventaire des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice
- Annexe 7 : Inventaire des biens fournis par le Délégué
- Annexe 8 : Programme pluriannuel (offre, fréquentation, nombre de véhicules, effectifs, comptes d'exploitation prévisionnel, études)
- Annexe 9 : Informations à transmettre à l'Autorité Organisatrice
- Annexe 10 : Descriptif fonctionnel détaillé du système de planification et de réservation utilisé par le Délégué
- Annexe 11 : Options

Les annexes 4 et 8 sont jointes au dossier soumis à l'assemblée délibérante, ainsi que la grille tarifaire qui sera applicable. Les autres annexes seront mises au point et soumises à l'approbation du comité syndical avant l'entrée en vigueur de la convention.

3.8 SYNTHÈSE DES DONNÉES QUANTITATIVES

Le tableau ci-après met en évidence les principaux paramètres techniques et financiers de la future délégation de service public, exprimés en euros valeur 2017.

TRANSDEV		2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Moyenne / an
€ HT valeur 2017		6 mois						6 mois	
Offre et fréquentation									
Voyages totaux		99 241	198 695	209 112	214 316	219 550	224 154	110 436	212 584
dont voyages réalisés en propre		80 801	165 218	177 223	185 238	193 409	201 197	99 126	183 702
dont voyages réalisés en sous-traitance		18 440	33 477	31 889	29 078	26 140	22 957	11 310	28 882
Kilomètres totaux		1 406 901	2 428 523	2 248 576	2 304 755	2 361 256	2 410 992	1 187 851	2 391 476
dont km en propre		1 116 294	1 973 710	1 867 457	1 957 232	2 048 838	2 136 625	1 052 676	2 025 472
dont km en sous-traitance		290 607	454 812	381 119	347 522	312 418	274 367	135 176	366 004
Taux de sous-traitance									
en nombre de courses		18,6%	16,8%	15,2%	13,6%	11,9%	10,2%	10,2%	14%
en nombre de kilomètres		20,7%	18,8%	17,0%	15,1%	13,3%	11,4%	11,4%	15%
Effectif (hors sous-traitance)		64,6	68,8	72,2	74,9	77,7	80,3	80,2	74,1
Conducteurs ETP		50,0	54,2	57,7	60,4	63,1	65,8	65,7	59,5
Personnel de structure (yc maintenance, hors PMAD)		13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6
PMAD		1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Nombre de véhicules (hors ss-traitance)		58	58	59	62	64	65	63	61
Charges									
Charges de personnel		1 222 846 €	2 587 123 €	2 712 981 €	2 812 237 €	2 914 081 €	3 011 593 €	1 492 330 €	2 792 199 €
dont personnel de conduite		929 131 €	1 992 982 €	2 119 199 €	2 218 579 €	2 320 344 €	2 417 798 €	1 198 614 €	2 199 441 €
dont personnel de structure (hors PMAD)		293 716 €	594 141 €	593 782 €	593 658 €	593 738 €	593 794 €	293 716 €	592 757 €
Coût des PMAD		63 855 €	127 710 €	127 710 €	127 710 €	127 710 €	127 710 €	63 855 €	127 710 €
Amortissements sur investissements		52 264 €	111 302 €	386 924 €	550 810 €	562 173 €	594 368 €	277 139 €	422 496 €
Frais kilométriques en propre		314 310 €	532 235 €	481 881 €	442 490 €	460 758 €	491 068 €	261 319 €	497 344 €
Charges de sous-traitance		386 381 €	604 703 €	506 723 €	462 054 €	415 380 €	364 789 €	179 725 €	486 626 €
Frais généraux (hors charges personnel)		332 562 €	643 590 €	659 741 €	673 898 €	694 475 €	705 721 €	352 567 €	677 092 €
Marge et aléas		93 065 €	178 531 €	178 950 €	178 369 €	180 740 €	182 431 €	91 489 €	180 596 €
Total des charges		2 465 283 €	4 785 194 €	5 054 909 €	5 247 568 €	5 355 318 €	5 477 680 €	2 718 422 €	5 184 062 €
Recettes									
Produits du service		171 198 €	295 021 €	279 612 €	288 172 €	295 215 €	301 410 €	148 497 €	296 521 €
R/V		1,73 €	1,48 €	1,34 €	1,34 €	1,34 €	1,34 €	1,34 €	1,39 €
Autres produits		2 400 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €	2 400 €	4 800 €
Total des recettes		173 598 €	299 821 €	284 412 €	292 972 €	300 015 €	306 210 €	150 897 €	301 321 €
Solde à la charge de TISSEO Collectivités		2 291 686 €	4 485 373 €	4 770 497 €	4 954 596 €	5 055 303 €	5 171 470 €	2 567 525 €	4 882 742 €
Investissements (dépenses de l'année)									
Investissements à la charge de l'AO		0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Nombre de véhicules acquis par le délégataire		14	0	29	16	4	10	0	12
Investissements à la charge du délégataire		480 510 €	2 000 €	1 295 639 €	734 208 €	202 117 €	301 151 €	0 €	502 604 €

Le solde à la charge de TISSEO Collectivités ressort à 4 882 742 € en moyenne annuelle sur la durée de la convention.



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

Convention de délégation de service public

Projet au 18/01/2019

CONVENTION DE DELEGATION DU SERVICE PUBLIC DU TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE DE TISSEO COLLECTIVITES

Entre les soussignés :

Tisséo-Collectivités (Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération
Toulousaine SMTC-Tisséo)

Etablissement Public de Coopération Intercommunale, dont le siège est sis 7 Esplanade
Compans-Caffarelli – BP 11120 – 31011 TOULOUSE Cedex 6

Représenté par Jean-Michel LATTES, son Président, dûment habilité par délibération du
Comité Syndical en date du 6 février 2019,

Ci-après dénommé « l'Autorité Organisatrice »

d'une part,

Et :

La société TPMR Toulouse société par actions simplifiée au capital de 37 000 euros, inscrite
au registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 490 471 380, domiciliée
au 133 chemin du Sang de Serp et représentée par son Président, Thierry BRUNEL, dûment
habilité à cet effet,

Ci-après dénommée « le Déléataire »

D'autre part,

L'Autorité Organisatrice et le Déléataire ensemble dénommés "les parties"

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

TABLE DES MATIERES

TITRE I	CLAUSES GENERALES.....	8
Article 1	Objet de la convention	8
Article 2	Périmètre du service délégué.....	8
Article 3	Principes du contrat	9
Article 4	Missions respectives des parties	10
4.1	Missions de l’Autorité Organisatrice	10
4.2	Missions et obligations du Déléataire	10
Article 5	Durée de la convention.....	11
Article 6	Exclusivité	11
Article 7	Marque – Actions commerciales et de communication.....	11
Article 8	Documents contractuels	11
TITRE II	CONSISTANCE DU SERVICE	12
Article 9	Définition et nature du service de transport spécialisé des personnes à mobilité réduite	12
9.1	Service « Twin’ssé »	12
9.2	Service « Adresse à adresse »	12
9.3	Service « Porte à porte »	13
9.4	Service de substitution	13
9.5	Service PRESTO	13
9.6	Mobibus Ampli :	13
9.7	Prestations optionnelles	13
Article 10	Modalités d’accès au service Mobibus.....	13
10.1	Conditions d’éligibilité au service Mobibus	13
10.1.1	Ayants droits directs	13
10.1.2	Eligibilité au service via la Commission d’accès	14
10.1.3	Accès temporaire	14
10.1.4	Accompagnateurs gratuits.....	14
10.2	Accès aux différents types de prestations	15
10.3	Echelonnement de l’application des dispositions précisées aux articles 10.1 et 10.2	16
10.4	Recours	16
10.5	Radiation du fichier des usagers	16
10.6	Modification des conditions d’éligibilité, des modalités d’affectation et de fonctionnement des services	16
10.7	Exclusions.....	16

Article 11	Offre de référence du service	17
Article 12	Amplitude des services et conditions de réservation	18
Article 13	Commercialisation des titres de transport	18
Article 14	Qualité du service	18
14.1	Mission du Déléataire	18
14.2	Plan qualité	18
14.3	Indicateurs contractuels du plan qualité.....	19
14.4	Certification	19
Article 15	Satisfaction de la clientèle.....	19
Article 16	Communication information	20
Article 17	Etudes	20
TITRE III MOYENS NECESSAIRES A LA REALISATION DU SERVICE.....		22
Article 18	Régime et gestion des biens nécessaires à l'exploitation	22
18.1	Fourniture des biens.....	22
18.2	Matériel roulant	22
18.3	Renouvellement du parc de véhicules	22
18.4	Revente des biens appartenant à l'Autorité Organisatrice	23
18.5	Systèmes de planification et de réservation des transports	23
18.6	Bases de données	23
18.7	Installations fixes de remisage, d'entretien et de maintenance des véhicules et des locaux d'exploitation.....	24
18.8	Entretien et maintenance.....	24
18.9	Biens incorporels	25
Article 19	Protection des données personnelles	25
Article 20	Régime du personnel.....	26
20.1	Gestion du personnel	26
20.2	Reprise du personnel par le Déléataire	27
Article 21	Responsabilité et assurances.....	27
21.1	Responsabilité.....	27
21.2	Assurances.....	28
Article 22	Contrats avec des tiers	29
22.1	Contrats conclus par l'Autorité Organisatrice	29
22.2	Contrats conclus par le Déléataire	29
TITRE IV CONDITIONS D'EXPLOITATION.....		31
Article 23	Missions et obligations générales du Déléataire.....	31

Article 24	Adaptation du service	32
Article 25	Continuité du service	32
Article 26	Sécurité du service.....	32
Article 27	Modification des conditions d'accès et de fonctionnement, du périmètre du service ou de l'offre	33
27.1	Modification des conditions d'éligibilité, des modalités d'affectation et de fonctionnement du service	33
27.2	Modification du périmètre du service délégué.....	33
27.3	Modification de la consistance du service	33
Article 28	Sous-traitance et autres contrats.....	33
28.1	Sous-traitance de l'offre de transport.....	33
28.2	Autres contrats.....	34
28.3	Dispositions communes.....	34
Article 29	Règlement d'utilisation du service	34
TITRE V	REGIME FINANCIER.....	36
Article 30	Tarification des services.....	36
Article 31	Recettes.....	36
Article 32	Charges.....	37
32.1	Charges forfaitaires de référence	37
32.2	Modification du volume du service de référence.....	38
32.3	Options	38
Article 33	Contribution forfaitaire d'exploitation	39
Article 34	Indexation des charges forfaitaires d'exploitation	39
34.1	Indexation des charges d'exploitation	39
34.2	Indexation de la quote-part des charges contractuelles d'exploitation relatives au renouvellement du matériel roulant par le Délégué.....	40
Article 35	Intéressement du Délégué à la qualité du service	43
35.1	Intéressement du Délégué au respect d'un taux de refus maximal	43
35.2	Intéressement du Délégué aux critères de qualité.....	43
Article 36	Régime budgétaire, comptable et fiscal	43
36.1	Dispositions générales	43
36.2	Budget prévisionnel d'exploitation du service	43
36.3	Comptes d'exploitation.....	44
36.3.1	Comptes d'exploitation prévisionnels.....	44
36.3.2	Comptabilité du compte d'exploitation.....	44
36.4	Modalités de paiement de la contribution forfaitaire, des primes et des pénalités.....	45

36.4.1	Acomptes trimestriels	45
36.4.2	Reversement des recettes collectées par le Déléataire	45
36.4.3	Régularisation au titre de l'année n.....	45
36.4.4	Règlement des diverses pénalités et primes liées aux intéressements.....	45
Article 37	Réexamen des conditions financières.....	46
37.1	Motifs de réexamen des conditions financières	46
37.2	Modalités de réexamen des conditions financières.....	46
TITRE VI PILOTAGE ET CONTROLE DE L'EXECUTION DES SERVICES - SANCTIONS		48
Article 38	Concertation et contrôles effectués par l'Autorité Organisatrice	48
38.1	Comité de suivi	48
38.2	Procédure de concertation annuelle	48
38.3	Contrôle effectué par l'Autorité Organisatrice	49
Article 39	Information de l'Autorité Organisatrice – Documents à fournir par le Déléataire	50
39.1	Tableau de bord mensuel	50
39.2	Rapport annuel.....	50
Article 40	Pénalités	51
Article 41	Exécution d'office	51
Article 42	Mesures d'urgence	52
Article 43	Déchéance.....	52
TITRE VII FIN DE LA CONVENTION.....		54
Article 44	Echéance normale de la convention.....	54
Article 45	Résiliation unilatérale	55
Article 46	Résiliation sans indemnité	56
TITRE VIII DISPOSITIONS DIVERSES.....		58
Article 47	Cession.....	58
Article 48	Conciliation – Litiges – Juridiction compétente	58
Article 49	Circulation	59
Article 50	Election de domicile - Notification	59
Article 51	Non-validité partielle.....	59

TITRE I CLAUSES GENERALES

Article 1 OBJET DE LA CONVENTION

L'Autorité Organisatrice confie au Déléataire qui l'accepte l'exploitation du service public de transport spécialisé à la demande des personnes à mobilité réduite dans l'agglomération toulousaine. Ce service comprend :

- Le service « Twin'sséo », service de rabattement effectué, avec prise en charge sur le trottoir de la voie publique, de l'adresse des usagers à l'arrêt ou station du réseau lourd accessible le plus proche et inversement,
- Le service de transport d'adresse à adresse, avec prise en charge et dépôt de l'usager sur le trottoir,
- Le service spécialisé de porte à porte comportant un accompagnement de l'usager, à l'exception des transports spécialisés identifiés à l'article 10.7 ci-dessous,
- Le service de substitution organisé pour permettre une prise en charge ou une dépose à proximité de l'un des arrêts non accessibles des lignes du réseau Tisséo Voyageurs, notamment des arrêts en ITA (impossibilité technique avérée).

Ces services sont décrits à l'annexe 1 « règlement d'utilisation du service ».

Article 2 PERIMETRE DU SERVICE DELEGUE

Le service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite s'exerce à l'intérieur du territoire de l'Autorité Organisatrice, comportant les 108 communes suivantes : Aigrefeuille, Aucamville, Aureville, Aussonne, Auzeville-Tolosane, Auzielle, Ayguevives, Balma, Baziège, Beaupuy, Beauzelle, Belberaud, Belbèze-de-Lauragais, Blagnac, Bonrepos-sur-Aussonnelle, Bragayrac, Brax, Bruguières, Castanet-Tolosan, Castelnau, Castelmaurou, Clermont-le-Fort, Colomiers, Cornebarrieu, Corronsac, Cugnaux, Deyme, Donneville, Drémil-Lafage, Eaunes, Empeaux, Escalquens, Espanès, Fenouillet, Flourens, Fonbeauzard, Fonsorbes, Fourquevaux, Frouzins, Gagnac-sur-Garonne, Goyrans, Gratentour, Issus, L'Union, La Salvetat-Saint-Gilles, Labarthe-sur-Lèze, Labastide-Beauvoir, Labastidette, Labège, Lacroix-Falgarde, Lamasquère, Lapeyrouse-Fossat, Launaguet, Lauzerville, Lavernose-Lacasse, Le Fauga, Lespinasse, Mervilla, Mondonville, Mondouzil, Mons, Montberon, Montbrun-Lauragais, Montgiscard, Montlaur, Montrabé, Muret, Noueilles, Odars, Péchabou, Pechbonnieu, Pechbusque, Pibrac, Pin-Balma, Pins-Justaret, Pinsaguel, Plaisance-du-Touch, Pompertuzat, Portet-sur-Garonne, Pouze-les-Oustalets, Quint-Fonsegrives, Ramonville-Saint-Agne, Rebigue, Roques-sur-Garonne, Roquettes, Rouffiac-Tolosan, Sabonnères, Saiguède, Saint-Alban, Saint-Clar-de-Rivière, Saint-Geniès-Bellevue, Saint-Hilaire, Saint-Jean, Saint-Jory, Saint-Loup-Cammas, Saint-Lys, Saint-Orens-de-Gameville, Saint-Thomas, Saubens, Seilh, Seysses, Toulouse, Tournefeuille, Varennes, Vieille-Toulouse, Vigoulet-Auzil, Villate, Villeneuve-Tolosane.

Ce périmètre pourra faire l'objet de modifications en cours de convention, notamment du fait de l'extension éventuelle du territoire de l'Autorité Organisatrice à de nouvelles communes.

Article 3 PRINCIPES DU CONTRAT

La présente convention est une délégation de service public au sens de l'article 58 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession et des articles L. 1411-1 et suivants du code général des collectivités territoriales.

Elle repose sur les principes suivants :

- Une offre de référence, des principes de fonctionnement et une qualité de service définis dans la présente convention et ses annexes,
- Une contribution forfaitaire d'exploitation versée au Déléataire par l'Autorité Organisatrice, correspondant à la réalisation de cette offre de référence, à ces principes de fonctionnement et à ce niveau de qualité de service, ainsi que pour la réalisation des missions définies à la présente convention.

Le Déléataire est chargé de l'encaissement des recettes auprès des usagers, sur la base des tarifs fixés par l'Autorité Organisatrice. Il en reverse le montant à l'Autorité Organisatrice, avec un minimum garanti tel que défini à l'article 31 ci-dessous.

La contribution forfaitaire est versée par l'Autorité Organisatrice au Déléataire en contrepartie des sujétions de service public que sont :

- Les modalités d'exécution des services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite (transports à la demande avec réservation),
- L'amplitude des services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite,
- Les tarifications spécifiques applicables respectivement au transport spécialisé des personnes à mobilité réduite dans le cadre des services « Twin'ssé », « Adresse à adresse » et « Porte à porte »

Cette contribution forfaitaire est fixée à la signature du contrat et fait l'objet d'un ajustement annuel en fonction de critères tels que notamment l'évolution des coûts selon la formule définie à l'article 34 ci-dessous, et le cas échéant la modification du service de référence tel que défini à l'article 32.2 ci-dessous.

En application des dispositions de l'article L. 1411-1 du code général des collectivités territoriales, la part de risque transférée au Déléataire se traduit par :

En application des dispositions de l'article L. 1411-1 du code général des collectivités territoriales, la part de risque transférée au Déléataire se traduit par :

- Les caractéristiques et les modalités de détermination de la contribution financière de l'Autorité Organisatrice, lesquels font porter sur le délégataire l'ensemble des risques financiers liés à une hausse du nombre de voyages jusqu'à 5 %,
- L'engagement sur un montant minimal de recettes à reverser à l'Autorité Organisatrice, quel que soit le nombre de voyages,
- Une pénalité ou un intéressement lié au respect des engagements pris en matière de qualité,
- Des réfections ou pénalités liées à l'absence de respect du service de référence.

Article 4 MISSIONS RESPECTIVES DES PARTIES

4.1 Missions de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice définit les orientations de la politique des transports urbains et notamment de la politique de transport à la demande des personnes à mobilité réduite.

Ainsi, l'Autorité Organisatrice :

- Définit les objectifs à atteindre,
- Définit la consistance du service de transport spécialisé à la demande des personnes à mobilité réduite,
- Fixe les tarifs du service, après avis du Délégataire,
- Détermine, après avis du Délégataire, les conditions d'accès au service,
- Fournit le matériel roulant initialement nécessaire à la réalisation du service, lequel sera réformé au fur et à mesure du renouvellement du parc par le Délégataire, tel que précisé en annexe 8,
- Fixe les modalités d'exécution du service,
- Contrôle la bonne exécution du service délégué.

4.2 Missions et obligations du Délégataire

Afin d'atteindre les objectifs fixés par l'Autorité Organisatrice, le Délégataire :

- Met en place, exploite et commercialise les services,
- Assure la réalisation des investissements, autres que ceux fournis par l'Autorité Organisatrice, et en particulier le renouvellement du matériel roulant nécessaire au service, selon le plan précisé en annexe 8, ainsi que la maintenance de l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation,
- Vérifie qu'il transporte des usagers autorisés à utiliser le service,
- Assure la gestion financière et comptable des services,

- Etudie et propose toutes mesures susceptibles d'accroître les performances commerciales et financières des services, y compris celles demandées par l'Autorité Organisatrice,
- Participe au comité de suivi défini à l'article 38.1 ci-dessous,
- Participe, à la demande de l'Autorité Organisatrice, à des commissions et notamment à la commission consultative des services publics locaux,
- Participe à la commission d'accès au service définie à l'article 10.1.2 ci-dessous.

Article 5 DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de six ans, du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2025.

Article 6 EXCLUSIVITE

Pendant la durée de la convention, l'Autorité Organisatrice accorde au Déléataire l'exclusivité des services de transports publics à la demande de personnes à mobilité réduite relevant de sa compétence. L'Autorité Organisatrice peut décider d'inclure dans le contrat d'éventuelles extensions territoriales de son périmètre. Lesdites extensions seront traitées selon les clauses applicables conformément à l'article 32.2 ci-dessous.

Article 7 MARQUE – ACTIONS COMMERCIALES ET DE COMMUNICATION

Le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite est exploité sous un nom et une charte d'identité graphique définis par l'Autorité Organisatrice et qui s'imposent au Déléataire.

La charte d'identité graphique est définie sur les bases de celle applicable au réseau urbain de transport en commun selon les dispositions précisées à l'annexe 5 de la présente convention

La dénomination des services (Mobibus et « Twin'sséo») est propriété de l'Autorité Organisatrice, qui autorise le Déléataire à en faire usage pendant toute la durée de la présente convention.

Article 8 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels comprennent par ordre décroissant de primauté en cas de contradiction :

- La présente convention de délégation de service public,
- Les annexes contractuelles, telles que listées à la fin de la présente convention.

TITRE II CONSISTANCE DU SERVICE

Article 9 DEFINITION ET NATURE DU SERVICE DE TRANSPORT SPECIALISE DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

La consistance du service spécialisé Mobibus dont l'exploitation est confiée au Déléataire est définie à l'annexe 1 de la présente convention.

Il s'agit d'un service de transport public collectif spécialisé à la demande avec réservation, assurant les prestations suivantes : service de rabattement « Twin'sséo », service « Adresse à Adresse » et service « Porte à porte ».

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite Mobibus, sur le territoire de l'Autorité Organisatrice est ouvert aux personnes présentant des handicaps ne leur permettant pas d'utiliser, sur la totalité du trajet demandé, le réseau urbain de transports publics.

L'accès aux différents types de prestations est conditionné par le besoin d'accompagnement et d'autonomie de l'usager.

L'Autorité Organisatrice est seule habilitée à fixer les conditions d'éligibilité des usagers, les types d'affectation aux différents services et se réserve le droit de les modifier.

9.1 Service « Twin'sséo »

Ce service de transport à la demande assure un rabattement de l'usager depuis son adresse jusqu'à l'arrêt ou la station du réseau urbain (métro, tramway ou bus) accessible le plus proche, ainsi que l'inverse pour le retour. La prise en charge de l'usager s'effectue sur le trottoir de la voie publique correspondant au point de départ.

Il est accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite dans les conditions fixées à l'article 10 ci-dessous, sur l'ensemble du périmètre défini à l'article 2 ci-dessus.

Les points d'arrêts accessibles font l'objet d'une mise à jour annuelle en fonction de la mise en accessibilité du réseau.

9.2 Service « Adresse à adresse »

Ce service consiste à prendre et déposer l'usager sur le trottoir. A l'exclusion de toute autre prestation, une aide à la personne handicapée sera apportée, si besoin, par l'agent de conduite, à la demande de la personne transportée, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou la destination, de manière à toujours laisser la personne handicapée en position sécurisée.

9.3 Service « Porte à porte »

En plus du transport, ce service comporte un accompagnement de l'utilisateur depuis son lieu de départ jusqu'à sa destination finale et une assistance pouvant inclure les prestations suivantes :

- aide à se vêtir ou se dévêtir pour l'extérieur,
- fermeture et ouverture du domicile,
- aide à la manipulation si nécessaire (de la personne, des bagages, du fauteuil).

9.4 Service de substitution

Le Délégué doit mettre en place le service de substitution au réseau urbain Tisséo prévu par l'article L. 1112-4 du code des transports.

9.5 Service PRESTO

Du lundi au vendredi, ce service permet de réserver ou de modifier un transport jusqu'à 2 heures à l'avance.

9.6 Mobibus Ampli :

Ce service, ouvert à la discrétion de Tisséo Collectivités au maximum 10 fois dans l'année, permet d'étendre l'amplitude du service jusqu'à 03h00 le matin.

Il répond aux mêmes objectifs que les "nocturnes" offertes par le réseau Tisséo Voyageurs. Mobibus Ampli permet aux usagers de profiter des événements exceptionnels organisés dans l'Agglomération Toulousaine : fête du 14 juillet, Noël, jour de l'An, fête de la Musique,...

9.7 Prestations optionnelles

Les horaires de fonctionnement de la centrale de réservation pourront être modifiés selon les modalités présentées en annexe 10.

Article 10 MODALITES D'ACCES AU SERVICE MOBIBUS

10.1 Conditions d'éligibilité au service Mobibus

10.1.1 Ayants droits directs

Le service spécialisé de transport à la demande des personnes à mobilité réduite Mobibus est ouvert de plein droit aux personnes suivantes :

- Personnes présentant un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant,
- Personnes présentant un handicap visuel donnant droit au bénéfice de la carte mobilité inclusion (ex « carte d'invalidité ») « Cécité totale »,

- Accompagnateurs sous réserve de la mention « besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » sur la carte mobilité inclusion (ex « carte d'invalidité ») de l'ayant droit et à condition de ne pas être lui-même un ayant droit.

Le niveau de service offert aux ayants droits est défini par la Commission d'accès.

10.1.2 Eligibilité au service via la Commission d'accès

Peuvent être admises sur décision de la Commission d'Accès et après avis d'un praticien expert :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans bénéficiaires de l'APA, qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux GIR 1 à 4 de la grille nationale Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), définis aux articles L. 232-2 et R. 232-3 et aux annexes 2-1 et 2-2 du code de l'action sociale et des familles,
- Toute personne handicapée (titulaire d'une carte d'invalidité ou de priorité) ne faisant pas partie des catégories exposées à l'article 10.1.1 ci-dessus, mais dont le handicap moteur ou visuel permanent ne permet pas d'utiliser les transports en commun,

Sa composition et ses règles de fonctionnement sont décrites en annexe X.

10.1.3 Accès temporaire

Les usagers ayant droit à un accès temporaire sont :

- Les résidents hors périmètre de l'Autorité Organisatrice, séjournant temporairement dans le périmètre de l'Autorité Organisatrice : l'accès au service se fait par accès direct ou après acceptation par la Commission d'Accès
- Les usagers souffrant d'un handicap temporaire, moteur ou visuel, n'excédant pas trois mois : l'accès au service se fait par inscription, sur présentation de la copie d'une pièce d'identité et d'un certificat médical mentionnant la nature du handicap temporaire de la personne, ainsi que la durée prévisionnelle de l'immobilisation. Un accès temporaire correspondant à cette durée est alors donné à ces personnes.

10.1.4 Accompagnateurs gratuits

Les conditions d'accès au service Mobibus Mobibus précisent pour chaque ayant droit si la présence d'un accompagnateur est nécessaire ou non.

Si tel est le cas, un accompagnateur est admis sans supplément de prix à chaque voyage, sous réserve de la mention « besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » sur la carte mobilité inclusion (ex « carte d'invalidité ») de l'ayant droit et à condition de ne pas être lui-même un ayant droit. Dans le cas contraire, un accompagnateur payant est également admis, le tarif applicable étant précisé à l'article 30 ci-dessous.

10.2 Accès aux différents types de prestations

L'accès aux différents types de prestations du service Mobibus est conditionné par le besoin d'accompagnement et l'autonomie selon les bases suivantes :



Lors de l'entrée en vigueur de la convention, les usagers inscrits sont affectés aux différents types de services ci-dessous selon les modalités suivantes :

Le service porte à porte	Ce service assure une aide à la personne handicapée apportée par le conducteur accompagnateur entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou de destination	- Personnes en fauteuil roulant - Personnes déficientes visuelles avec une carte d'invalidité mention Cécité - les personnes titulaires d'une carte d'invalidité avec un taux d'incapacité de 80 % et plus
Le service adresse à adresse	Ce service assure une prestation sans accompagnement du conducteur, avec prise en charge et dépose sur le trottoir de la voie publique.	Les personnes mal voyantes avec carte de priorité
Twin'sséo	Ce service assure un rabattement avec une prise en charge de l'usager sur le trottoir de la voie publique, à l'adresse des usagers et une dépose à l'arrêt ou station du réseau accessible.	- Les personnes de plus de 60 ans bénéficiaires de l'APA qui présentent une perte d'autonomie correspondant au niveau de GIR 3 et 4 - Les personnes semi-valides dont l'accès est donné par la Commission.

La commission d'accès décrite à l'article 10.1.2 ci-dessus valide les propositions d'affectation aux différentes prestations émises par les médecins experts en fonction de la pathologie du demandeur, de son besoin d'accompagnement ou d'autonomie et de sa capacité à la marche sur une distance de 300 mètres.

Tout usager dont le handicap évolue pourra à tout moment demander une modification de son affectation, après passage chez un médecin expert.

10.3 Echelonnement de l'application des dispositions précisées aux articles 10.1 et 10.2

Les dispositions prévues ci-dessus feront l'objet d'une mise en œuvre progressive selon les modalités suivantes :

- Usagers inscrits au service à la date d'entrée en vigueur de la présente convention : ils continuent à bénéficier du service auquel ils sont inscrits, avec une obligation d'examen par un médecin expert sous 12 mois à compter de l'entrée en vigueur de la convention pour actualiser cette affectation ;
- Personnes souhaitant l'accès au service après la date d'entrée en vigueur de la présente convention : expertise médicale réalisée par des médecins experts.

10.4 Recours

Tout usager estimant que la prestation retenue par la Commission d'accès n'est pas adaptée à son handicap pourra formuler un recours auprès du Délégataire. La contre-visite auprès d'un médecin expert sera à la charge de l'usager.

10.5 Radiation du fichier des usagers

Le Délégataire radie du fichier des usagers tout utilisateur n'ayant pas eu recours au service pendant dix-huit mois consécutifs, après avoir respecté la procédure suivante :

- Etape 1 : envoi d'une lettre d'information à l'usager l'informant de la radiation envisagée, sauf demande contraire de sa part ;
- Etape 2 : radiation en cas de non-réponse de l'usager dans un délai de deux mois.

10.6 Modification des conditions d'éligibilité, des modalités d'affectation et de fonctionnement des services

En cours de convention, l'Autorité Organisatrice peut décider, sur proposition ou après avis du Délégataire, de modifier les conditions d'éligibilité, les modalités d'affectations aux services décrites aux articles précédents, ainsi que les conditions d'amplitude et de réservation décrites à l'article 12 ci-dessous.

Les conséquences financières de ces modifications seront définies d'un commun accord entre les parties et feront l'objet d'un avenant à la présente convention.

10.7 Exclusions

La délégation de service public ne comprend pas les transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes. Ainsi :

- Les transports sanitaires relèvent de la Sécurité Sociale,

- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application des dispositions de l'article R.213-13 du code de l'éducation, ou reconnu en application des dispositions du livre VIII du code rural et de la pêche maritime, qui ne peuvent utiliser les moyens de transport en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le Département au titre de sa compétence,
- Les déplacements exposés par les étudiants handicapés qui fréquentent un des établissements d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du ministère de l'agriculture ou du ministère de l'éducation nationale et qui ne peuvent utiliser les transports en commun, en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés par leur Département d'origine au titre de sa compétence.

Pour des motifs de déplacement autres que ceux précisés ci-dessus, ces élèves ou étudiants pourront avoir accès au transport à la demande Mobibus organisé par l'Autorité Organisatrice.

Le transport spécifique vers des établissements spécialisés, pour leurs besoins propres, tels que les établissements recevant des personnes âgées, les établissements d'hébergement pour personnes handicapées et personnes âgées, les institutions de travail protégé, les maisons d'accueil spécialisé, les centres d'accueil de jour, en particulier ceux bénéficiant d'un prix de journée relèvent de l'action sanitaire et sociale, compétence appartenant au Département. L'Autorité Organisatrice autorise la desserte des établissements spécialisés aux personnes en situation de handicap à condition qu'ils ne perçoivent aucune subvention pour le transport. Une attestation de l'établissement est à fournir afin que l'Autorité Organisatrice accorde sous réserve que l'accès au service soit favorable une dérogation à l'usager.

En conséquence, les personnes ayant accès de plein droit au service de transport Mobibus ne peuvent utiliser ce service pour effectuer des déplacements vers des établissements de soin ou des établissements d'enseignement ou établissements spécialisés visés au présent article.

Article 11 OFFRE DE REFERENCE DU SERVICE

L'offre de référence du service est définie comme suit.

Le Délégué doit assurer annuellement le nombre de voyages définis à l'annexe 8, compte tenu des communes à desservir, de l'offre de transport à mettre en place et du nombre de voyages à atteindre (un voyage correspond au déplacement d'une personne de son origine vers sa destination) avec une offre kilométrique variant chaque année.

Pour ce faire, le Délégué met en place les moyens humains et matériels prévus au Titre III ci-dessous, et précisés à l'annexe 8, permettant de respecter l'objectif de maintien du taux de refus des demandes de transport en-dessous du plafond fixé en annexe 4.

Article 12 AMPLITUDE DES SERVICES ET CONDITIONS DE RESERVATION

Le service fonctionne tous les jours de l'année dans les conditions d'horaires et de modalités de réservation précisées au règlement d'exploitation figurant en annexe 1. Les déplacements peuvent être réguliers ou occasionnels. Ils peuvent être commandés selon les modalités définies à l'annexe 1.

Le Délégué met en place un service de réservation permettant de traiter les demandes dans des conditions d'amplitude et de prise en compte des demandes précisées aux annexes 1 et 4.

Le Délégué devra s'efforcer d'optimiser les trajets en pratiquant le groupage des demandes, sans que cela n'allonge le temps de transport pour chaque personne se trouvant dans le véhicule, par rapport à un trajet direct, d'un délai supérieur à celui mentionné à l'annexe 1, incluant le temps de prise en charge du ou des clients supplémentaires.

Article 13 COMMERCIALISATION DES TITRES DE TRANSPORT

La commercialisation des titres du service de transport spécialisé doit être faite conformément aux dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles. Le Délégué doit notamment s'assurer que toute demande de transport est formulée par ou au bénéfice d'une personne régulièrement inscrite en tant qu'ayant droit.

Les utilisateurs du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite étant inscrits en tant qu'ayants droit, les recettes sont prélevées par facturation mensuelle en fonction du nombre de voyages effectué par chaque utilisateur, selon le barème défini à l'article 30 ci-dessous.

Ces moyens de vente pourront être complétés par toute autre méthode que le développement du service ou les nécessités commerciales rendraient opportunes ou nécessaires (lieux d'accueil, vente par correspondance, par Internet...).

Article 14 QUALITE DU SERVICE

14.1 Mission du Délégué

Le Délégué s'engage à assurer le service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite dans les meilleures conditions de sécurité, de confort, d'accessibilité, de ponctualité et de rapidité, ainsi qu'à assurer une qualité optimale du service de réservation et d'information.

14.2 Plan qualité

Le Délégué s'engage, sous peine des pénalités prévues à l'article 40 ci-dessous, à appliquer le plan qualité et ses procédures de contrôle, tel que défini à l'annexe 4 de la présente convention. Ce plan comprend un engagement de certification ainsi que le suivi et l'engagement de respect d'indicateurs contractuels.

14.3 Indicateurs contractuels du plan qualité

Le Déléataire s'engage au respect des indicateurs contractuels de qualité définis à l'annexe 4, pouvant donner lieu aux intéressements et pénalités définis à cette même annexe.

La qualité du service rendu est appréciée au moyen d'indicateurs de qualité dans le cadre du plan qualité. Les critères évalués sont notamment les suivants :

- régularité/ponctualité,
- accessibilité au service téléphonique,
- disponibilité du service (taux de refus),
- qualité du service porte à porte

L'ensemble de ces critères s'applique aussi bien aux services exploités par le Déléataire qu'à ceux qui sont sous-traités.

En complément, l'Autorité Organisatrice réalise une enquête annuelle permettant d'apprécier la satisfaction de la clientèle sur les items suivants. Les résultats de cette enquête sont intégrés dans le plan qualité défini en annexe 4 de la présente convention.

- Satisfaction globale des usagers,
- Réservation,
- Attitude du conducteur-accompagnant,
- Information sur l'offre de service.

14.4 Certification

Le Déléataire s'engage au maintien, tout au long de la convention, de la certification du service obtenue par le précédent Déléataire et existante lors de l'entrée en vigueur de la présente convention.

Au cas où la certification obtenue viendrait à être perdue du fait du Déléataire, une pénalité de 50 000 € lui serait appliquée.

L'application de cette pénalité n'exonérera pas le Déléataire de continuer à rechercher l'obtention de la certification. La nonobtention, du fait du Déléataire, d'une nouvelle certification dans un délai maximum de deux ans suivant la perte de la certification existante initialement, donnera lieu à l'application d'une pénalité de 20 000 € pour chaque année de non-conformité à l'engagement.

Article 15 SATISFACTION DE LA CLIENTELE

En sa qualité de gestionnaire du service et en complément de l'enquête satisfaction annuelle réalisée par l'Autorité Organisatrice, le Déléataire enregistre et répertorie exhaustivement sur

un registre unique les plaintes des usagers et répond aux réclamations formulées par ceux-ci de manière rapide, exhaustive et circonstanciée.

Dans le cadre de la communication des tableaux de bord mensuels, le Délégué adresse à l'Autorité Organisatrice au plus tard le 20 du mois n+1, un état des plaintes et réclamations, précisant l'état de leur traitement.

Article 16 COMMUNICATION INFORMATION

Les opérations ou campagnes liées à la promotion des services en termes de notoriété institutionnelle relèvent de la responsabilité de l'Autorité Organisatrice.

Ces opérations font l'objet d'une concertation préalable entre l'Autorité Organisatrice et le Délégué pour en déterminer le programme.

Toute campagne promotionnelle menée par le Délégué donne également lieu à une concertation préalable avec l'Autorité Organisatrice, ainsi qu'à la communication préalable par le Délégué d'un exemplaire des documents destinés à informer le public.

Par ailleurs, en dehors des campagnes promotionnelles, les documents destinés à l'information courante des usagers sont communiqués avant leur parution par le Délégué à l'Autorité Organisatrice.

Les engagements du Délégué en matière de communication figurent en annexe 4 à la présente convention.

Les relations avec la presse sont du ressort exclusif de l'Autorité Organisatrice, sauf autorisation ponctuelle, expresse et préalable de la part de ce dernier.

Sauf accord exprès et préalable de l'Autorité Organisatrice, pour les sujets relevant à la fois de la notoriété institutionnelle et de la promotion à caractère commercial, les opérations ou campagnes effectuées par l'Autorité Organisatrice devront précéder les opérations effectuées par le Délégué.

Celui-ci devra en tout état de cause utiliser le nom commercial prévu à l'article 7 ci-dessus et faire apparaître clairement sur tout document produit TISSEO Collectivités, Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Article 17 ETUDES

L'Autorité Organisatrice se réserve la conduite des études de stratégie et de détermination de l'offre de transports.

L'Autorité Organisatrice associe le Délégué aux réflexions et études qu'il conduit au titre de la définition de l'offre de service à mettre en œuvre.

L'Autorité Organisatrice demande au Délégué, en tant qu'exploitant du service, de participer aux études de définition portant sur les conditions de réalisation de la politique de

transports décidée par lui ou de réaliser des études spécifiques en vue de l'amélioration du fonctionnement du service.

L'Autorité Organisatrice est propriétaire des études réalisées en application du présent article. De ce fait, la transmission de ces études à des tiers par leurs auteurs est subordonnée à un accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Le programme des études à réaliser pendant la durée de la convention figure à l'annexe 8.

TITRE III MOYENS NECESSAIRES A LA REALISATION DU SERVICE

Article 18 REGIME ET GESTION DES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION

18.1 Fourniture des biens

Le Délégué prend en charge les investissements nécessaires à l'exploitation du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite, autres que ceux mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice, sous forme d'acquisition ou de location. Il assure le renouvellement et la maintenance des biens.

18.2 Matériel roulant

L'Autorité Organisatrice met initialement à la disposition du Délégué, pendant la durée de la présente convention, les biens décrits à l'inventaire figurant à l'annexe 6. Cet inventaire sera actualisé par le Délégué en fonction des sorties.

Un procès-verbal de mise à disposition est établi lors de l'entrée en vigueur de la présente convention.

Ces véhicules sont munis de la livrée "Mobibus".

Les matériels roulants propriété de l'Autorité Organisatrice présents à l'inventaire au premier jour d'application de la présente convention, sont conservés jusqu'à leur renouvellement progressif par le Délégué.

A la fin de la présente convention, un procès-verbal de restitution sera établi, mentionnant les opérations de remise en état qui seraient éventuellement à la charge du Délégué ; ce dernier devra s'acquitter dans les meilleurs délais de ces obligations.

L'Autorité Organisatrice fournit au Délégué le nombre nécessaire de badges d'accès à l'Université Paul Sabatier.

18.3 Renouvellement du parc de véhicules

Le renouvellement du parc est effectué par le Délégué, selon le plan de renouvellement décrit à l'annexe 8.

En cas de retard dans la mise en service d'un véhicule telle que prévue au plan de renouvellement, le Délégué se verra appliquer une pénalité mensuelle comme précisé à l'article 34.2 ci-dessous.

En outre, le montant des amortissements correspondant aux investissements non réalisés sera déduit des charges contractuelles.

La non application de la livrée Mobibus sur un véhicule acquis par le Déléataire pourra donner lieu à une pénalité de 100 € par mois de retard par rapport à sa mise en service.

Un retard non justifié, supérieur à un an, dans la réalisation d'un investissement en matériel roulant à la charge du Déléataire prévu au contrat pourra donner lieu à application de l'Article 46 ci-dessous. .

Les parties pourront convenir par avenant d'une modification du programme de renouvellement du matériel roulant en fonction de l'évolution des besoins. Le montant des amortissements intégrés aux charges contractuelles d'exploitation sera alors revu en conséquence, sur la base des montants unitaires précisés à l'annexe 8.

Il n'est pas prévu de revente des matériels roulants acquis par le Déléataire pendant la durée de la convention.

18.4 Revente des biens appartenant à l'Autorité Organisatrice

Les biens propriété de l'Autorité Organisatrice, devant être réformés conformément au plan de renouvellement, pourront faire l'objet d'un mandat confié par l'Autorité Organisatrice au Déléataire afin de procéder à leur revente aux meilleures conditions pour l'Autorité Organisatrice.

Le Déléataire recevra à cette fin une rémunération égale à 10 % de la plus-value éventuelle dégagée par rapport à la valeur nette comptable du bien concerné.

18.5 Systèmes de planification et de réservation des transports

Le système de planification et de réservation des transports est un élément central du bon fonctionnement du service.

Le descriptif fonctionnel détaillé du système de planification et de réservation utilisé par le Déléataire fait l'objet de l'annexe 10 à la présente convention.

Toute modification importante des fonctionnalités fera l'objet d'un agrément exprès et préalable de l'Autorité Organisatrice.

Outre l'acquisition initiale du système, les droits d'usage et les mises à jour sont à la charge du Déléataire.

18.6 Bases de données

Toutes les bases de données élaborées dans la cadre de l'article 18.5 ci-dessus sont la propriété de l'Autorité Organisatrice.

Ces bases de données sont transmises, en tout ou partie, par le Déléataire à l'Autorité Organisatrice sur simple demande de celle-ci, avec un délai de prévenance de 15 jours. Elles opèrent en tant que de besoin une distinction entre les usagers des différents niveaux de services décrits à l'article 9 de la présente convention.

La mise à jour, la sauvegarde, l'évolution et l'adaptation des bases de données aux nouveaux logiciels ou nouvelles technologies sont à la charge du Délégué.

A la date d'effet de la présente convention, l'Autorité Organisatrice remet gratuitement au Délégué, sous forme papier ou numérique, le fichier des ayants droit aux services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite (base de données « clients »). Pendant toute la durée de la convention, le Délégué utilise et procède à la mise à jour des données qu'il communique à l'Autorité Organisatrice dès que celle-ci lui en fait la demande.

Les bases de données seront remises par le Délégué à l'Autorité Organisatrice à l'issue de la présente convention, dans un format à définir d'un commun accord.

L'Autorité Organisatrice et le Délégué s'engagent à utiliser le fichier des ayants droit conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée, notamment la loi n° 7817 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et le Règlement européen sur la protection des données personnelles.

Les obligations du Délégué relatives à l'application du Règlement européen sur la protection des données personnelles sont rappelées à l'article 19 ci-dessous.

18.7 Installations fixes de remisage, d'entretien et de maintenance des véhicules et des locaux d'exploitation

Le Délégué fait son affaire de la fourniture des locaux de remisage et de maintenance des véhicules ainsi que de la gestion de l'exploitation, correspondant à l'organisation qu'il met en œuvre.

18.8 Entretien et maintenance

L'entretien et la maintenance des biens meubles et immeubles nécessaires à l'exploitation sont à la charge du Délégué, dans l'objectif d'assurer le service dans les meilleures conditions de fiabilité, sécurité, qualité, disponibilité.

La maintenance préventive et curative du système de planification et de réservation est, de même, assurée par le Délégué.

Toute utilisation des véhicules à d'autres fins que l'exploitation du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite, objet de la présente convention, est interdite, à l'exception des services WHEELIZ (autopartage des véhicules Mobibus) définis en annexe 5 et sauf autorisation expresse et préalable de l'Autorité Organisatrice, après accord sur les conditions financières de cette utilisation.

18.9 Biens incorporels

L'Autorité Organisatrice et le Délégataire demeurent, chacun en ce qui le concerne, propriétaires de leurs licences, marques et autres droits de propriété, artistique ou intellectuelle.

La dénomination TISSEO Mobibus est la propriété de l'Autorité Organisatrice, qui autorise le Délégataire à en faire usage pendant la durée de la présente convention.

Article 19 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin d'être en conformité avec le règlement n° 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD), le Délégataire désigne un délégué à la protection des données personnelles (article 37 du RGPD et Lignes directrices concernant les délégués à la protection adoptées le 16 décembre 2016 et révisées le 5 avril 2017 par le groupe de travail institué par l'article 29 de la directive 95/46/CE). Ces fonctions et ses missions sont définies dans les articles 38 et 39 du RGPD.

Le délégué à la protection des données personnelles sera principalement chargé :

- d'informer et de conseiller le Délégataire, ainsi que ses employés ;
- de contrôler le respect du règlement et du droit national en matière de protection des données ;
- de conseiller le Délégataire sur la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et d'en vérifier l'exécution ;
- de pouvoir être contacté par les personnes concernées pour toute question ;
- de coopérer avec la CNIL et d'être son point de contact.

Le Délégataire est responsable des traitements de données à caractère personnel notamment des données d'utilisateurs traitées dans le cadre de la présente délégation de service public.

Conformément à l'article 30 du RGPD, le Délégataire constituera et tiendra à jour un registre des activités de traitement sous sa responsabilité et, le cas échéant, des sous-traitants du Délégataire. Les activités de traitement des données utilisateurs seront mises au registre en relation avec le délégué à la protection des données de l'Autorité organisatrice.

Ce registre comporte toutes les informations suivantes :

- a) le nom et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du responsable conjoint du traitement, du représentant du responsable du traitement et du délégué à la protection des données ;
- b) les finalités du traitement ;
- c) une description des catégories de personnes concernées et des catégories de données à caractère personnel ;

- d) les catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, y compris les destinataires dans des pays tiers ou des organisations internationales ;
- e) le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- f) dans la mesure du possible, les délais prévus pour l'effacement des différentes catégories de données ;
- g) dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32, paragraphe 1 du RGPD.

Lorsque le Déléataire fait appel à un sous-traitant effectuant un traitement de données personnelles pour son compte il devra respecter l'article 28 – Sous-traitant du RGPD.

Il devra en informer l'Autorité organisatrice et insérer dans le contrat de sous-traitance des clauses contractuelles de sous-traitance au sens de l'article 28.8 du RGPD.

Le registre se présente sous une forme écrite y compris la forme électronique.

Le Déléataire responsable du traitement et, le cas échéant, son représentant mettent le registre à la disposition de l'autorité de contrôle sur demande.

Article 20 REGIME DU PERSONNEL

20.1 Gestion du personnel

Le Déléataire est chargé des recrutements, de la gestion et de la formation du personnel nécessaire à l'exploitation du service, ce personnel étant sous son entière responsabilité.

Ces personnels sont de statut privé et régis par les conventions collectives se rapportant à l'activité de l'entreprise et couvrant l'ensemble des missions décrites dans la présente convention. En cas de changement de convention collective, le Déléataire en fait son affaire sans que cela ait d'incidences sur le montant de la contribution forfaitaire versée par l'Autorité Organisatrice.

Le Déléataire met en permanence à disposition le personnel nécessaire au fonctionnement du service délégué en nombre, qualité et qualification conformes aux dispositions réglementaires ou conventionnelles applicables.

Les dépenses engagées par le Déléataire au titre des frais et charges des personnels affectés à l'exploitation sont intégrées aux charges d'exploitation prises en compte pour la détermination de la contribution forfaitaire versée par l'Autorité Organisatrice.

20.2 Reprise du personnel par le Délégataire

En application de l'article L. 12241 du code du travail, le Délégataire assume la totalité des responsabilités incombant à l'employeur vis-à-vis du personnel du Délégataire sortant, notamment en ce qui concerne l'application des conventions collectives et des accords d'entreprise.

Au cours de la dernière année d'exécution de la présente convention, le Délégataire soumettra à l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice toute augmentation des effectifs (par catégorie) affectés à l'exploitation du présent service délégué ainsi que tout accord susceptible de dégrader les conditions, notamment financières, de l'exécution du service après l'échéance de la présente convention.

Par ailleurs, au terme du contrat, l'Autorité Organisatrice pourra, dans le cas d'une éventuelle mise en concurrence, diffuser aux candidats toutes les informations permettant d'évaluer l'ensemble des rémunérations, primes et avantages du personnel.

Article 21 RESPONSABILITE ET ASSURANCES

Dès l'entrée en vigueur de la présente convention, le Délégataire est responsable du bon fonctionnement du service dans le cadre des dispositions de la présente convention ainsi que de la conservation et du bon entretien de l'ensemble des biens qui lui sont confiés par l'Autorité Organisatrice ou dont il doit assurer la fourniture et/ou le renouvellement. A ce titre, il doit procéder au remplacement ou à la remise en état dans les délais les plus brefs des biens qui seraient endommagés au cours de la présente convention.

En cas de destruction d'un bien indispensable au fonctionnement du service fourni par le Délégataire, celui-ci devra procéder à son remplacement.

En cas de destruction d'un bien mis à disposition du Délégataire par l'Autorité Organisatrice, celui-ci s'engage à effectuer le remplacement du véhicule sinistré par un véhicule de même catégorie.

Le Délégataire fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de son exploitation. La responsabilité de l'Autorité Organisatrice ne pourra être recherchée à l'occasion d'un litige provenant de la gestion du Délégataire, ce dernier renonçant par avance à tout recours à l'encontre de l'Autorité Organisatrice ou de ses assureurs.

En cas de sinistre, le Délégataire prendra immédiatement toute mesure conservatoire tendant à la continuité du service.

21.1 Responsabilité

Le Délégataire est responsable des conséquences dommageables issues de l'exécution de ses missions au titre de la présente convention, tant à l'égard de l'Autorité Organisatrice que des usagers et des tiers.

Plus particulièrement, il assume la responsabilité des dommages qui pourraient être causés aux personnes transportées pendant toute la durée de leur voyage.

L'ensemble de ces stipulations n'engage pas la responsabilité de l'Autorité Organisatrice si, à l'occasion d'un sinistre, d'un dommage, causé à tiers ou à biens, l'étendue des garanties ou le montant de la prime des assurances s'avèreraient insuffisants.

21.2 Assurances

Le Déléataire est tenu, conformément à la loi, de contracter auprès d'une compagnie notoirement solvable, respectant les réglementations européennes relatives à l'assurance, une assurance du « risque tiers et voyageurs transportés » couvrant l'intégralité de ses responsabilités, tant en ce qui concerne la réalisation, l'exploitation des ouvrages et du service public que sa responsabilité civile.

L'assurance souscrite doit en outre garantir, selon les usages du droit commun, les risques découlant de l'exploitation du transport public, et couvrir en valeur à neuf les biens mobiliers et immobiliers dont le Déléataire a la garde et/ou l'usage, le contrôle, la direction, contre les dommages d'incendie et d'explosion, et ceux qualifiés par les assureurs de risques annexés, y compris les dommages assurables résultant d'un événement ou phénomène pouvant être qualifié de force majeure ou cas fortuit.

Les limites contractuelles d'indemnités devront être fixées de façon à garantir l'indemnisation illimitée des dommages corporels, et suffisante des dommages matériels et immatériels.

Le Déléataire souscrira lesdits contrats tant pour son compte que pour le compte de l'Autorité Organisatrice dans le respect de l'article L. 1121 du code des assurances.

Les polices d'assurance doivent comporter une renonciation formelle à tout recours contre l'Autorité Organisatrice.

Une copie des contrats d'assurance souscrits par le Déléataire en application des dispositions du présent article sera systématiquement transmise à l'Autorité Organisatrice.

Le Déléataire s'engage à communiquer aux assureurs les présentes stipulations.

Une attestation de la compagnie d'assurances, certifiant qu'elle a pris connaissance de l'ensemble des dispositions de la présente convention, sera fournie à l'Autorité Organisatrice sur simple demande de sa part.

Pour l'ensemble des polices d'assurance susceptibles d'être conclues par le Déléataire, il est précisé que :

- la compagnie d'assurance ne pourra se prévaloir de déchéance pour retard de paiement des primes de la part du Déléataire qu'un mois après la notification à l'Autorité Organisatrice de ce défaut de paiement ; l'Autorité Organisatrice aura alors la faculté de se substituer au Déléataire défaillant pour effectuer ce paiement sous réserve de son recours contre le défaillant;

- les polices ne modifient en rien l'étendue et la nature des responsabilités du Déléataire résultant de l'application de la présente convention.

L'Autorité Organisatrice attire l'attention du Déléataire sur les conséquences dommageables d'actes de vandalisme, d'émeutes ou de mouvements populaires qui devront être supportés par le Déléataire ou ses éventuels assureurs.

Il en est de même pour les conséquences dommageables liées à des événements ou phénomènes naturels qui seraient qualifiés par arrêté ministériel de catastrophes naturelles.

Toutes les polices d'assurances devront inclure précisément une clause générale et totale de renonciation réciproque à tout recours contre l'Autorité Organisatrice et ses assureurs, et le Déléataire et ses assureurs.

Par ailleurs, le Déléataire fera seul son affaire des éventuelles franchises, sans recours auprès de l'Autorité Organisatrice.

Article 22 CONTRATS AVEC DES TIERS

L'Autorité Organisatrice et le Déléataire se réservent chacun le droit de conclure, avec des tiers, tout autre contrat relatif à des services de transport ou connexes qui ne sont pas de nature à concurrencer les services qui font l'objet de la présente convention ou à mettre en cause les dispositions de la présente convention.

22.1 Contrats conclus par l'Autorité Organisatrice

Dans le cas où des contrats conclus par l'Autorité Organisatrice porteraient atteinte à l'équilibre financier du contrat, le Déléataire ferait alors part à celle-ci des éventuelles conséquences techniques, commerciales et financières de ce projet sur le fonctionnement du service objet de la présente convention, lesquelles seraient étudiées d'un commun accord entre les parties.

22.2 Contrats conclus par le Déléataire

Sous réserve de respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur pour le choix de ses sous-traitants et prestataires divers et à condition d'obtenir l'accord préalable exprès de l'Autorité Organisatrice, le Déléataire est autorisé à conclure avec des tiers, tout contrat relatif à des services de transport qui ne sont de nature ni à concurrencer les services qui font l'objet de la présente convention, ni à en gêner l'exploitation. Le Déléataire transmet à l'Autorité Organisatrice la copie de ces contrats dès leur signature.

Pour ces services, le Déléataire négocie librement les prix auxquels il contracte, sous réserve de respecter au minimum le coût réel d'exploitation.

Ces services doivent être exécutés exclusivement à l'intérieur du ressort territorial de l'Autorité Organisatrice.

En contrepartie de l'usage des véhicules mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice, le Déléataire reverse à ce dernier 20 % du chiffre d'affaires réalisé dans le cadre de ces contrats conclus avec des tiers.

Le même pourcentage sera versé à l'Autorité Organisatrice en cas de mise à disposition auprès des sous-traitants de véhicules fournis par l'Autorité Organisatrice. En tout état de cause, une telle mise à disposition doit faire l'objet d'une autorisation préalable expresse de la part de l'Autorité Organisatrice.

TITRE IV CONDITIONS D'EXPLOITATION

Article 23 MISSIONS ET OBLIGATIONS GENERALES DU DELEGATAIRE

Sous réserve du respect des lois et règlements en vigueur, et des stipulations de la présente convention, le Délégué dispose de tous pouvoirs pour assurer l'exploitation du service. Il assure tous les devoirs et responsabilités relevant de sa qualité de transporteur public.

Pendant la durée du présent contrat, le Délégué a le droit exclusif d'assurer la mission qui lui est confiée auprès des usagers du service.

Le Délégué dispose, sans préjudice du droit de contrôle reconnu à l'Autorité Organisatrice, d'une liberté totale pour l'organisation de son exploitation, sous réserve toutefois du strict respect des principes d'égalité des usagers, de continuité du service et des prescriptions de la présente convention notamment en matière de service offert à l'usager, de fonctionnement du service, de tarification, de niveau de qualité des prestations, ainsi que de toutes les prescriptions que l'Autorité Organisatrice pourrait à tout moment imposer en considération de la préservation de l'intérêt public.

Le Délégué s'engage à assurer la sécurité, le bon fonctionnement et la continuité, la qualité et la bonne organisation de la mission qui lui est confiée.

Le Délégué doit veiller à ne rien faire ni laisser faire qui puisse avoir pour conséquence d'entraîner la dépréciation ou la cessation d'exploitation, même provisoire, du service délégué.

Le Délégué est tenu d'assurer, à l'égard de l'Autorité Organisatrice, une obligation générale d'assistance de conseil et d'information dans le domaine de la présente convention.

Dans le cadre de l'exploitation du service, le Délégué assure auprès de l'Autorité Organisatrice une mission de conseil et d'assistance technique relative au fonctionnement du service, permettant à l'Autorité Organisatrice de bénéficier de son savoir-faire et de son expérience dans le domaine des transports et de la mobilité, particulièrement concernant les personnes à mobilité réduite.

A ce titre, la liste ci-après n'étant pas exhaustive, il doit :

- Etudier et proposer des modifications et/ou amélioration de l'offre de service en vue de tendre à une constante adéquation du service avec les besoins des usagers et à une optimisation des moyens de production du service ;
- Proposer à l'Autorité Organisatrice un ensemble de mesures visant à améliorer la qualité du service par des actions de communication et des évolutions de la structure tarifaire ;
- Informer l'Autorité Organisatrice des évolutions législatives et réglementaires applicables en matière de transport des personnes à mobilité réduite et de faire, le cas échéant, des propositions en vue d'assurer la parfaite conformité du service avec les textes en vigueur.

Le Délégataire est consulté en tant qu'exploitant sur tous les projets susceptibles d'avoir une incidence sur le service et procède à l'évaluation de tous les projets de modification de l'offre.

L'Autorité Organisatrice peut convoquer le Délégataire, qui doit y répondre, à toutes les réunions qu'elle jugera utiles.

Article 24 ADAPTATION DU SERVICE

Afin d'assurer la continuité du service, le Délégataire est tenu d'intégrer les contraintes externes (manifestations, travaux sur voirie, et tous autres aléas) autres que celles visées à l'article 25 ci-dessous dans la programmation et la planification des courses, sans que cela ne lui ouvre droit à une quelconque compensation financière.

Article 25 CONTINUITE DU SERVICE

Le Délégataire est tenu d'assurer la continuité du service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite, sauf en cas de force majeure ou de grève.

En cas de force majeure ou de grève, le Délégataire est tenu d'informer l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais, afin d'examiner la possibilité de mise en œuvre d'un service minimum et les éventuelles conséquences financières qui en résulteraient.

Dans tous les cas d'interruption de service, le Délégataire est tenu de déterminer, avec l'Autorité Organisatrice, l'incidence sur la contribution à partir d'une analyse rétrospective des faits et de justificatifs, dans un délai de 3 mois à compter de la date de reprise du travail. A défaut d'accord, la procédure prévue à l'article 48 ci-dessous s'applique.

En cas de grève affectant la totalité du service, la contribution forfaitaire versée au Délégataire sera réduite de 1/400^{ème} du montant annuel par jour d'interruption du service. En cas de grève affectant une partie du service, ce montant de 1/400^{ème} fera l'objet d'une modulation égale au rapport entre le nombre de courses non réalisées du fait de la grève et le nombre de courses qui aura été prévu pour la journée considérée.

En tout état de cause, le Délégataire assurera une information complète des voyageurs et du public en général par tous les moyens appropriés.

Article 26 SECURITE DU SERVICE

Le service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite est exploité conformément aux lois et règlements qui lui sont applicables.

Le Délégataire est tenu de se conformer, pendant toute la durée de la convention, à toutes les injonctions qui pourraient lui être faites par les autorités compétentes, en application de la réglementation en vigueur, pour assurer la sécurité des usagers et est tenu de procéder à toutes les modifications nécessaires dans la limite de ses prérogatives au titre de la présente convention.

Article 27 MODIFICATION DES CONDITIONS D'ACCES ET DE FONCTIONNEMENT, DU PERIMETRE DU SERVICE OU DE L'OFFRE

27.1 Modification des conditions d'éligibilité, des modalités d'affectation et de fonctionnement du service

Afin de pouvoir répondre aux besoins publics et aux exigences de l'intérêt général, l'Autorité Organisatrice pourra décider, sur proposition ou après avis du Délégué, de modifier :

- Les conditions d'éligibilité et les modalités d'affectation aux types de services décrites à l'article 10 ci-dessus,
- L'amplitude du service et les conditions de réservation décrites à l'article 12 ci-dessus.

L'Autorité Organisatrice et le Délégué établiront, d'un commun accord, les conséquences, notamment financières, de telles modifications qui feront l'objet d'un avenant.

27.2 Modification du périmètre du service délégué

L'Autorité Organisatrice peut décider de modifier en cours de contrat le périmètre de desserte des services défini à l'article 2 ci-dessus.

L'Autorité Organisatrice et le Délégué établiront, d'un commun accord, les conséquences de telles modifications qui feront l'objet d'un avenant.

27.3 Modification de la consistance du service

Afin de s'adapter à l'évolution de la demande de transport, l'Autorité Organisatrice pourra décider, éventuellement sur proposition du Délégué, de modifier l'objectif de voyages et la consistance de l'offre de référence.

Article 28 SOUS-TRAITANCE ET AUTRES CONTRATS

28.1 Sous-traitance de l'offre de transport

Le Délégué peut confier l'exécution de certaines de ses obligations à des tiers, notamment sous-traiter partiellement les services qui lui sont confiés à des taxis ou transporteurs inscrits au registre des transports publics. Chaque sous-traitance fait l'objet d'un contrat entre le sous-traitant et le Délégué qui en informe l'Autorité Organisatrice.

Ce contrat doit assurer le respect de l'intégralité de la présente convention. Le Délégué reste pleinement responsable de l'exécution de la présente convention tant vis-à-vis des usagers et des tiers que de l'Autorité Organisatrice, sans pouvoir s'exonérer de ses obligations en se prévalant des agissements de son sous-traitant.

Pour faire face à une situation exceptionnelle, le Délégué peut sous-traiter en plus, de manière ponctuelle et pour une période déterminée, les services qui font l'objet de la présente

convention, dans les limites à soumettre au cas par cas à l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégataire fait son affaire du respect par ses éventuels sous-traitants des clauses de la présente convention et il s'engage à les informer des obligations qui en résultent, notamment l'application du nom et la charte d'identité graphique et visuelle du service par ces derniers.

L'ensemble des obligations liées au service incombant au Délégataire en application de la présente convention s'applique également à ses sous-traitants.

Les contrats de sous-traitance conclus sont transmis à l'Autorité Organisatrice au plus tard le dernier jour ouvré du mois suivant celui de leur signature.

La valeur de l'offre sous-traitée respectera les dispositions du règlement n° 1370/2007 du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route.

28.2 Autres contrats

Le Délégataire est libre d'attribuer, sans agrément préalable de l'Autorité Organisatrice, des prestations confiées à une autre entreprise, dès lors qu'il ne s'agit pas d'une réalisation partielle de l'offre de transport.

28.3 Dispositions communes

Dans tous les cas, le Délégataire reste entièrement responsable à l'égard de l'Autorité Organisatrice de la bonne exécution des prestations ou services confiés à des tiers en conformité avec la présente convention.

Quels que soient leur nature et leur objet, les contrats conclus avec des tiers pour l'exécution de la présente convention ne pourront en aucun cas excéder la durée de celle-ci, sauf accord exprès de l'Autorité Organisatrice. Elles cesseront d'avoir effet de plein droit, soit à l'expiration de la présente convention, soit à la date d'une éventuelle résiliation anticipée. La présente clause devra être visée par ces contrats.

Article 29 REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

Le règlement d'utilisation du service figure à l'annexe 1 de la présente convention.

Le règlement du service décrit notamment les obligations de service public, les règles de discipline externes concernant le public, les voyageurs, le personnel de conduite. Il fixe également les conditions destinées à assurer la sécurité des usagers, du personnel de conduite et du public, notamment en ce qui concerne la prestation d'accompagnement.

Il pourra être modifié en cours de contrat par l'Autorité Organisatrice. Le Délégataire pourra également proposer à l'Autorité Organisatrice des modifications. Si, dans un délai de deux mois à compter de la transmission de la proposition de modification par le Délégataire,

l'Autorité Organisatrice n'a pas fait part d'éventuelles remarques au Déléataire, la modification du règlement d'utilisation du service est considérée comme approuvée.

TITRE V REGIME FINANCIER

Article 30 TARIFICATION DES SERVICES

En sa qualité d'autorité organisatrice de la mobilité, l'Autorité Organisatrice fixe la politique tarifaire applicable aux transports des personnes à mobilité réduite et peut décider de modifier la structure tarifaire.

Les tarifs applicables à l'entrée en vigueur de la présente convention, sont définis à l'annexe 1.

La grille tarifaire applicable doit être tenue en permanence à la disposition du public et des usagers.

Chaque année, le Délégué propose, au plus tard le 1^{er} octobre, les modifications tarifaires qui lui paraissent souhaitables au cours de l'exercice suivant et la date à laquelle il en propose l'application.

L'Autorité Organisatrice détermine, sur proposition du Délégué, la structure, le niveau et les dates d'application prévisionnelles des évolutions tarifaires qu'elle souhaite mettre en œuvre au cours de l'année suivante.

Les nouvelles grilles tarifaires sont notifiées par l'Autorité Organisatrice au Délégué pour mise en œuvre, 15 jours au moins avant leur date de mise en application.

En cas de changement par l'Autorité Organisatrice de la structure tarifaire, l'incidence sur la contribution forfaitaire est négociée par les deux parties et donne lieu à la rédaction d'un avenant.

Le service Mobibus est accessible, moyennant paiement, aux ayants droit, sous réserve de la présentation de leur carte d'accès au service. La grille tarifaire des services Mobibus (« Twin'sséo », « Adresse à adresse » et « Porte à porte ») est précisée dans le règlement d'exploitation figurant en annexe 1.

Article 31 RECETTES

Le Délégué est autorisé à percevoir auprès des usagers les recettes calculées sur la base des tarifs fixés par l'Autorité Organisatrice. Il les reverse à L'Autorité Organisatrice en appliquant les montants garantis Rn figurant dans le tableau ci-dessous :

	2019 (six mois)	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (six mois)
Montant garanti HT	173 598	299 821	284 412	292 972	300 015	306 210	150 897

Ces montants sont exprimés en euros courants, et seront réévalués en fonction de l'évolution annuelle des tarifs du service, exprimée par la recette moyenne par voyageur.

Quelle que soit la date de l'encaissement des recettes et de leur reversement à l'Autorité Organisatrice, les montants garantis et les recettes effectivement réalisées correspondent à la période d'utilisation des titres correspondants.

Si les recettes réelles sont supérieures au montant garanti de recettes Rn, le Déléataire reverse à l'Autorité Organisatrice l'intégralité des recettes perçues sur les usagers, mais il bénéficie dans ce cas d'un intéressement de 50 % de la différence entre l'engagement de recettes Rn (HT) et la valeur HT des recettes réelles perçues.

Si les recettes réelles sont inférieures au montant garanti de recettes Rn, le Déléataire reverse à l'Autorité Organisatrice l'intégralité des recettes perçues sur les usagers et se voit appliquer une pénalité correspondant à la différence entre l'engagement de recettes Rn et le montant des recettes réelles.

Les recettes diverses issues de l'activité du Déléataire, autres que les recettes encaissées auprès des usagers des services objet de la présente convention, lui demeurent acquises.

Le montant de l'engagement annuel sur les recettes du trafic peut être reconsidéré dans les cas suivants :

- En cas de modification sensible des conditions d'accès au service,
- En cas de modification de la structure de la tarification,
- En cas de modification sensible du service de référence.

Après une période d'observation minimale de six mois suivant la survenance de l'un des éléments ci-dessus, le montant de l'engagement annuel sur les recettes générées directement par le trafic sera révisé, avec effet rétroactif à la date de survenance, des glissements en volumes de titres vendus, constatés par catégorie de titres, par rapport aux volumes de titres vendus par catégorie, préalablement constatés à la survenance de l'événement sur la période de douze mois antérieurs.

- En cas de constatation, au titre d'un exercice n, d'un écart de plus de 15 % en plus ou en moins par rapport à l'engagement de recettes défini ci-dessus, qui serait notamment occasionné par des glissements tarifaires ou des variations de conditions extérieures susceptibles d'avoir des conséquences pérennes, les parties se concerteront et définiront le niveau d'engagement de recettes à prendre en compte afin d'examiner un ajustement éventuel à partir de l'exercice n+1.

Article 32 CHARGES

32.1 Charges forfaitaires de référence

Le Déléataire supporte toutes les charges d'exploitation et en garantit à l'Autorité Organisatrice le caractère forfaitaire pour la mise en œuvre du service de référence telle que

définie à l'article 11 ci-dessus à la date de signature de la présente convention et ensuite éventuellement telle que modifiée par avenant.

Le montant HT de ces charges pour chacune des années de la convention figure dans le tableau ci-dessous :

	2019 (six mois)	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (six mois)
Charges d'exploitation	2 419 436	4 692 752	4 693 362	4 711 409	4 807 388	4 886 833	2 442 826
Charges d'amortissements du délégataire (matériel roulant)	45 847	92 442	361 547	536 158	547 930	590 847	275 596
Total	2 465 283	4 785 194	5 054 909	5 247 568	5 355 318	5 477 680	2 718 422

Ces montants, exprimés en euros 2017, feront l'objet d'une indexation dans les conditions fixées à l'article 34 ci-dessous. Ils incluent :

- la contribution économique territoriale (CET) due par le Délégataire, pour un montant détaillé pour chaque année en annexe 8 ;

Toutefois, ce poste sera pris en compte chaque année pour sa valeur constatée, et les charges forfaitaires seront ajustées en conséquence.

Le montant des charges forfaitaires pourra être modifié lorsque les conditions économiques et juridiques changent de manière significative, dans les conditions définies à l'article 37 ci-dessous.

32.2 Modification du volume du service de référence

Une variation à la baisse ou à la hausse du nombre de voyages, inférieure à 5% par rapport au nombre de voyages de référence figurant en annexe 8, est sans incidence sur les engagements de recettes et sur les charges forfaitaires

Les variations à la baisse ou à la hausse de plus de 5 % par rapport au nombre de voyages de référence figurant en annexe 8, donnent lieu à un réexamen des conditions financières dans le cadre de l'article 37 ci-dessous. Les nouvelles dispositions en résultant interviendront au plus tôt lors de l'exercice suivant celui au cours duquel l'écart en question aura été constaté.

En cas d'investissement supplémentaire liés à une hausse de fréquentation et sur justificatifs fournis par le Délégataire, les parties conviennent de se revoir après avoir écarté toute autre solution alternative.

32.3 Options

En cas de déclenchement par l'Autorité Organisatrice des options prévues à l'article 9.7 ci-dessus, les charges et les produits seront modifiés en fonction des modalités décrites à l'annexe 11 de la présente convention.

Article 33 CONTRIBUTION FORFAITAIRE D'EXPLOITATION

La contribution forfaitaire d'exploitation est égale :

- au montant des charges forfaitaires d'exploitation tel que fixé à l'article 32 ci-dessus,
- actualisé en application du coefficient d'indexation défini à l'article 34 ci-dessous,
- éventuellement modifié en fonction des variations du volume de l'offre dans les conditions prévues à l'article 32.2 ci-dessus,

Article 34 INDEXATION DES CHARGES FORFAITAIRES D'EXPLOITATION

34.1 Indexation des charges d'exploitation

Le coefficient d'indexation annuelle A sera appliqué au début de chaque année civile par l'application de la formule suivante, tenant compte de l'évolution des coûts :

Ce coefficient sera utilisé pour l'indexation de toutes les valeurs contenues dans la présente convention et ses annexes et exprimées en valeur 2018, sauf mention contraire explicite.

La formule d'indexation est la suivante :

$$A = 0,05 + 0,58 \frac{S_n}{S_0} + 0,04 \frac{G_n}{G_0} + 0,04 \frac{Er_n}{Er_0} + 0,29 \frac{P_n}{P_0}$$

Les indices sont les suivants :

Indice Salaire, S_n	est la moyenne arithmétique des douze derniers indices mensuels connus au 31 décembre de chaque année de l'indice du coût horaire du travail, tous salariés, dans les transports et l'entreposage publié par l'INSEE sur le site www.insee.fr – identifiant 001565190 (soit ceux applicables à une période courant du 1er octobre précédant l'exercice en cours au 30 septembre de l'année considérée).
Indice Salaire, S_0	Moyenne des valeurs de cet indice entre octobre 2016 et septembre 2018 2017
Indice Carburant, G_n	G = est la moyenne arithmétique des douze derniers indices mensuels en principe connus au 31 Décembre de chaque année des prix moyens mensuels de vente au détail en métropole - Gazole (1 litre) publiés par l'INSEE sur le site www.insee.fr – identifiant 0442588 (soit ceux applicables à une période courant du 1er Octobre précédant l'exercice en cours au 30 Septembre de l'année considérée

Indice Carburant, G_0	Moyenne des valeurs de cet indice entre octobre 2016 et septembre 2017
Indice pièces de rechange automobile Er_n	R = est la moyenne arithmétique des douze derniers indices mensuels en principe connus au 31 Décembre de chaque année des prix de production de l'industrie française pour le marché français - Prix de marché - CPF 29.3 - Équipements automobiles - Base 2015 - (FM0A293000), publiés par l'INSEE sur le site www.insee.fr – identifiant 010534728), (soit ceux applicables à une période courant du 1er Octobre précédant l'exercice en cours au 30 Septembre de l'année considérée).
Indice pièces de rechange automobile, Er_0	Moyenne des valeurs de cet indice entre octobre 2016 et septembre 2017
Indice des Prix de l'ensemble de l'industrie, P_n	P = est la moyenne arithmétique des douze derniers indices mensuels en principe connus au 31 Décembre de chaque année de l'indice des prix de production de l'industrie française pour le marché français - Prix de marché - A10 BE - Ensemble de l'industrie - Base 2015 - (FM0ABE0000) — publié par l'INSEE sur le site www.insee.fr – Identifiant 010534796) (soit ceux applicables à une période courant du 1er Octobre précédant l'exercice en cours au 30 Septembre de l'année considérée).
Indice des Prix de l'ensemble de l'industrie P_0	Moyenne des valeurs de cet indice entre octobre 2016 et septembre 2017

Ce coefficient sera utilisé pour l'indexation de toutes les valeurs contenues dans la présente convention et ses annexes et exprimées en valeur 2017, sauf mention contraire explicite.

La formule d'indexation pourra être revue en cas de disparition ou de remplacement de l'un des indices auxquels elle fait référence.

34.2 Indexation de la quote-part des charges contractuelles d'exploitation relatives au renouvellement du matériel roulant par le Délégué

Le tableau ci-dessous présente les montants des investissements annuels au titre du renouvellement du matériel roulant en € 2017.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Investissements à la charge du délégataire	Coût	Coût	Coût	Coût	Coût	Coût	Coût
Renouvellement du matériel roulant							
Véhicule léger 5 places	58 221	0	87 332	58 221	14 555	87 332	0
Véhicule léger 9 places	0	0	0	0	0	0	0
Véhicule 1 UFR	186 229	0	186 229	53 208	0	26 604	0
Véhicule 2 UFR	62 174	0	497 392	621 739	186 522	186 522	0
Véhicule 3 UFR	124 348	0	497 392	0	0	0	0
Autres (à préciser)	0	0	0	0	0	0	0
Autres (à préciser)	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	430 972	0	1 268 344	733 169	201 077	300 458	0
Nombre total de véhicules renouvelés	14	0	29	16	4	10	0
Véhicule léger 5 places	4	-	6	4	1	6	-
Véhicule léger 9 places	-	-	-	-	-	-	-
Véhicule 1 UFR	7	-	7	2	-	1	-
Véhicule 2 UFR	1	-	8	10	3	3	-
Véhicule 3 UFR	2	-	8	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Dotations aux amortissements	43 097	86 194	339 863	504 003	515 068	555 411	259 068
Frais financiers	2 750	6 247	21 683	32 155	32 861	35 435	16 529
Solde à la charge de TISSEO Collectivités	45 847	92 442	361 547	536 158	547 930	590 847	275 596

Valeur Nette Comptable en fin de convention :

631 315

Les charges liées aux investissements correspondent au montant actualisé des dotations aux amortissements et des frais financiers liés aux investissements en renouvellement au titre du parc de véhicules.

Le montant d'investissement correspondant au programme d'investissement de chaque année est indexé par application du coefficient V_n/V_o , dans lequel :

- V_o est la moyenne arithmétique des indices entre octobre 2016 et septembre 2017 du prix de l'offre intérieure des produits industriels - CPF 29.10 - Véhicules automobiles - Base 2015 - Identifiant 010535348
- V_n est la moyenne arithmétique des douze derniers indices mensuels en principe connus au 31 Décembre de chaque année du prix de l'offre intérieure des produits industriels – CPF 29.10 – Véhicules automobiles - Base 2015 – Données mensuelles brutes – Identifiant 010535348

Le tableau ci-dessous présente les montants, en euros 2017, de dotations aux amortissements contractuels, incluant les frais financiers, et le montant annuel d'investissement à réaliser par

exercice pour le renouvellement du matériel roulant.

Parc de véhicules à renouveler par le délégataire	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Véhicule léger 5 places	4	-	6	4	1	6	-
Véhicule léger 9 places	-	-	-	-	-	-	-
Véhicule 1 UFR	7	-	7	2	-	1	-
Véhicule 2 UFR	1	-	8	10	3	3	-
Véhicule 3 UFR	2	-	8	-	-	-	-
Autre (à préciser)	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	14	-	29	16	4	10	-

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Montant d'investissements de l'année	430 972	-	1 268 344	733 169	201 077	300 458	-
Amortissement et frais financiers des invest. 2019	45 847	92 442	92 442	92 442	61 679	60 030	19 981
Amortissement et frais financiers des invest. 2020		-	-	-	-	-	-
Amortissement et frais financiers des invest. 2021			269 105	269 105	269 105	251 229	125 027
Amortissement et frais financiers des invest. 2022				174 611	174 611	173 497	77 544
Amortissement et frais financiers des invest. 2023					42 534	42 534	21 267
Amortissement et frais financiers des invest. 2024						63 556	31 778
Amortissement et frais financiers des invest. 2025							-
Total amortissements et frais financiers	45 847	92 442	361 547	536 158	547 930	590 847	275 596

Une fois calculés sur la base du montant d'investissement indexé selon la formule définie ci-dessus, les amortissements ne sont pas indexés.

Les montants des dotations aux amortissements, incluant les frais financiers, pris en compte dans le tableau ci-dessus sont fondés sur d'une part un volume de véhicules que le délégataire s'est engagé à renouveler, d'autre part des prix d'acquisition contractuels, tels que détaillés à l'annexe

Les coûts unitaires correspondants sont les suivants :

Type de véhicule	Coût forfaitaire	Dotation annuelle aux amortissements
Véhicule léger 5 places	14 555	2 911
Véhicule léger 9 places	-	-
Véhicule 1 UFR	26 604	5 321
Véhicule 2 UFR	62 174	12 435
Véhicule 3 UFR	62 174	12 435

Les coûts annuels seront appliqués au prorata temporis.

Le non-respect du programme d'investissement par le Délégataire pourra donner lieu à une pénalité de 1 % par mois du coût forfaitaire du matériel correspondant.

Article 35 INTERESSEMENT DU DELEGATAIRE A LA QUALITE DU SERVICE

35.1 Intéressement du Déléataire au respect d'un taux de refus maximal

Dans le cadre de la contribution financière, le Déléataire est incité à respecter pour le service Mobibus un taux de refus maximal de 1,5 %, selon les dispositions de l'annexe 4.

Le dépassement du taux de refus maximum donne lieu à une pénalité de 5 000 € par trimestre pour le Déléataire. En outre, dans ce cas, les parties se concerteront afin d'examiner les mesures à mettre en œuvre afin de rétablir le respect du taux de refus contractuel.

Lorsque le taux de refus tel que défini à l'annexe 4 se situe au-dessous de 1,1 %, le Déléataire peut bénéficier d'un intéressement.

35.2 Intéressement du Déléataire aux critères de qualité

Les principes d'intéressement à la qualité du service font l'objet des modalités fixées à l'annexe 4, qui précise notamment les limitations apportées à la durée des groupages, et les engagements en matière de certification du service.

Article 36 REGIME BUDGETAIRE, COMPTABLE ET FISCAL

36.1 Dispositions générales

Le Déléataire est chargé de tenir une comptabilité de l'exploitation du service conformément aux prescriptions du plan comptable en vigueur.

Conformément à la documentation administrative BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-10, l'Autorité Organisatrice a le statut d'exploitant du service au sens fiscal du terme. Elle perçoit les recettes du service TVA incluse et elle exerce son droit à déduction de la TVA grevant les dépenses inscrites à son budget selon les dispositions du code général des impôts.

Le Déléataire assume seul les pénalités liées à tout redressement fiscal éventuel concernant la gestion qui lui est déléguée au titre de la présente convention et qui relève de ses obligations propres.

36.2 Budget prévisionnel d'exploitation du service

Avant le 1^{er} octobre de l'année n-1, le Déléataire propose à l'Autorité Organisatrice le projet d'évolution du service, les modifications relatives à son exploitation ainsi que les propositions de tarification pour l'année n, ainsi que le budget prévisionnel associé, conforme aux engagements pris en matière de montant de charges et de produits figurant aux articles 31 et 32 ci-dessus.

Au cas où un risque de dérive financière serait identifié, le Déléataire proposera à l'Autorité Organisatrice les mesures correctrices nécessaires.

Tout risque d'écart autre que ceux provenant :

- du volume du service dûment accepté par l'Autorité Organisatrice,
- du niveau des tarifs décidés par l'Autorité Organisatrice,
- de circonstances extérieures aux parties,

sera supporté par le Délégué.

36.3 Comptes d'exploitation

36.3.1 Comptes d'exploitation prévisionnels

Les comptes d'exploitation prévisionnels ainsi que la grille des coûts, pour la durée de la convention, figurent en annexe 8.

36.3.2 Comptabilité du compte d'exploitation

Le Délégué devra tenir une comptabilité du compte d'exploitation retraçant l'ensemble des recettes et des dépenses de l'exploitation du service qui lui est délégué.

Le détail du compte d'exploitation est fourni en annexe 8.

Le compte d'exploitation présenté hors TVA comprend notamment :

Pour les charges :

L'ensemble des dépenses d'exploitation, d'administration et d'entretien de toute nature incluant en particulier les dépenses suivantes :

- Les dépenses de personnel,
- Les sommes éventuellement versées à des transporteurs sous-traitants,
- Les pénalités éventuelles,
- Les divers impôts et taxes, redevances et cotisations auxquels sont assujetties l'exploitation et ses dépendances,
- Les frais financiers éventuels,
- Les dotations aux amortissements des investissements réalisés par le Délégué et aux provisions,
- Les frais généraux.

Pour les produits :

- Les recettes autres que tarifaires,
- La contribution forfaitaire d'exploitation,

- Les primes éventuelles,
- Les produits exceptionnels,
- Les reprises sur amortissements et provisions,
- Les produits issus de la vente des biens.

L'exercice normal de gestion commence le 1^{er} janvier et se termine le 31 décembre de chaque année.

36.4 Modalités de paiement de la contribution forfaitaire, des primes et des pénalités

36.4.1 Acomptes trimestriels

L'Autorité Organisatrice verse la contribution financière trimestriellement sous forme d'acomptes, dans le courant du premier mois du trimestre, sur demande du Délégué

Les acomptes sont calculés sur la base du montant prévisionnel de la contribution tel qu'il figure à l'annexe 6. Ils correspondent chacun à un quart de la contribution prévisionnelle indexée par application de la formule de révision figurant à l'article 34 ci-dessus, éventuellement corrigé des effets de la modification de l'offre et de la mise en œuvre des options.

36.4.2 Reversement des recettes collectées par le Délégué

Le Délégué reverse mensuellement à l'Autorité Organisatrice les recettes collectées sur les usagers, au plus tard le 20 du mois suivant.

Le Délégué fournit mensuellement un état détaillé des recettes encaissées à l'Autorité Organisatrice en indiquant les montants des recettes en HT, TTC, et en mentionnant le taux de TVA.

36.4.3 Régularisation au titre de l'année n

Au vu du compte définitif de l'exercice présenté par le Délégué, les parties s'engagent à effectuer les règlements nécessaires (restitution ou complément de versement) au plus tard le 30 juin de l'année n+1.

36.4.4 Règlement des diverses pénalités et primes liées aux intéressements

Les différentes pénalités et primes prévues dans la convention au titre de l'exercice de l'année n sont réglées chaque année au plus tard le 30 juin de l'année n+1.

En cas de retard de versement par l'Autorité Organisatrice des sommes dues au Délégué et réciproquement, lesdites sommes sont de plein droit majorées, à compter de leur date

d'exigibilité, de pénalités de retard calculées prorata temporis, aux conditions fixées au décret n° 2013-269 du 29 mars 2013. Elles sont liquidées annuellement, au plus tard le 30 juin de l'année n+1.

Article 37 REEXAMEN DES CONDITIONS FINANCIERES

37.1 Motifs de réexamen des conditions financières

Du fait de la mise en place d'un modèle de service public entièrement refondu, et pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du présent contrat, les conditions financières du présent contrat peuvent être revues dans les cas suivants :

- A l'issue de la première année du contrat, ainsi qu'au début de l'année 2024, les parties conviennent de se rencontrer afin de faire un bilan de sa mise en œuvre et de convenir des adaptations éventuellement nécessaires ;
- En cas de modification des conditions d'accès au service ;
- En cas de modification de la grille tarifaire de nature à modifier sensiblement la fréquentation du service ;
- En cas de variation significative des frais supportés par le Délégataire, consécutive à une modification de la législation et de la réglementation notamment fiscale ou de la convention collective applicable non connue au jour de la signature de la présente convention, et non prise en compte dans l'indexation des conditions financières ;
- En cas de modifications importantes des investissements à la charge du Délégataire pour des causes entièrement extérieures à ce dernier ;
- En cas de variation de plus de 5 % du nombre de voyages, en valeur absolue, à la hausse ou à la baisse par rapport au service de référence annuel de référence mentionnée à l'annexe 8.

Le réexamen aura pour objectif de maintenir l'équilibre contractuel initial.

37.2 Modalités de réexamen des conditions financières

Le réexamen des conditions financières du contrat a lieu, à la demande :

- Soit de l'Autorité Organisatrice ;
- Soit du Délégataire, sur production de pièces justificatives.

Le Délégataire produit une évaluation de l'incidence de l'évolution des conditions techniques et économiques d'exécution du contrat sur ses charges et ses recettes réelles. Cette incidence est déterminée par comparaison entre l'évolution des recettes et des charges sur une période

d'observation qui ne saurait être inférieure à 6 mois et celle constatée sur une période de référence de même durée.

Le réexamen des conditions financières peut concerner le montant des charges forfaitaires de référence définies à l'article 32 ci-dessus ou des engagements de recettes de l'article 31 ci-dessus. Il peut éventuellement avoir une incidence sur les engagements qualité mentionnés en annexe.

Les parties se concerteront pour procéder au réexamen et trouver un accord, dans un délai de deux mois à compter de la saisine par la partie la plus diligente, sur les éventuelles modifications à apporter par avenant à la présente convention. A défaut d'accord, la procédure définie à l'article 48 ci-dessous sera mise en œuvre.

TITRE VI PILOTAGE ET CONTROLE DE L'EXECUTION DES SERVICES - SANCTIONS

Article 38 CONCERTATION ET CONTROLES EFFECTUES PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

38.1 Comité de suivi

Il est constitué entre l'Autorité Organisatrice et le Délégué un comité de suivi ayant notamment pour objet :

- l'échange de toutes informations relatives à l'exploitation du service ;
- l'élaboration et la présentation des évolutions du service ;
- la préparation des actions communes vis-à-vis des tiers ;
- la coordination entre les actions dépendant de TISSEO Mobilités et celles dépendant du Délégué ;
- la préparation des décisions de l'Autorité Organisatrice ;
- la préparation des avenants éventuels ;
- tous autres sujets dont les parties estimerait opportun de saisir le comité de coordination.

Les parties conviendront de la périodicité à donner aux réunions du comité de suivi.

38.2 Procédure de concertation annuelle

Le Délégué présente chaque année à l'Autorité Organisatrice avant le 1^{er} octobre, en fonction des résultats de l'exercice précédent et des prévisions pour l'exercice en cours, ses prévisions pour l'année suivante, en précisant, respectivement pour chacun des niveaux de service :

- Le nombre de voyages et de courses,
- Le nombre de kilomètres prévisionnels (assurés en direct et sous-traités),
- Les investissements à réaliser, par application ou ajustement éventuel du plan d'investissement défini à l'annexe 8 de la présente convention,
- Les propositions en matière tarifaire,
- Les propositions en matière d'organisation du service,

- Les prévisions en matière de charges (investissement et exploitation), de produits et de contribution forfaitaire, tenant compte d'une indexation prévisionnelle pour l'année à venir.

Après examen de ces prévisions, l'Autorité Organisatrice définit notamment :

- L'objectif de fréquentation pour l'exercice suivant,
- Le cas échéant, l'ajustement au programme de renouvellement du matériel roulant par le Délégué pour l'année suivante, dans les conditions définies à l'article 18.3 ci-dessus,
- Les modifications tarifaires et leur date d'application.

Ces décisions sont notifiées au Délégué au plus tard le 31 décembre de l'année en cours.

38.3 Contrôle effectué par l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice doit être tenue informée par le Délégué de l'exécution des missions qui lui sont confiées au titre de la présente convention, et dispose d'un pouvoir de contrôle selon les modalités définies ci-après.

L'Autorité Organisatrice procède ou fait procéder à tous les contrôles qu'il juge utiles. Il peut, à tout moment, faire effectuer par tout moyen, et notamment par ses agents ou toute personne dûment mandatée par lui, les contrôles qu'il juge utile en vue de s'assurer de la bonne exécution de la qualité de service, du respect des clauses techniques et financières de la présente convention et des conditions de sécurité. Cette faculté s'applique indifféremment au Délégué et à ses sous-traitants.

Ces contrôles portent en particulier sur l'exécution de la présente convention, ainsi que sur la perception des recettes de trafic et autres. Ils peuvent prendre la forme jugée appropriée par l'Autorité Organisatrice.

A cet effet, le Délégué tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice tous les documents (comptables, statistiques ...) se rapportant à l'exploitation du service.

Les agents désignés à cet effet par l'Autorité Organisatrice peuvent se faire communiquer toutes pièces et tous documents qu'ils jugent nécessaires à l'exercice du droit de contrôle de l'Autorité Organisatrice et s'en faire remettre gratuitement une copie sur support papier ou numérique. Ils peuvent procéder à toute vérification utile pour s'assurer que le service est exploité dans les conditions prévues à la présente convention et que les intérêts contractuels de l'Autorité Organisatrice sont sauvegardés. Il en va ainsi également pour tout prestataire que l'Autorité Organisatrice chargerait d'une mission de contrôle des conditions d'exécution de la présente convention.

En cas de cessation de la présente convention, pour quelle que cause que ce soit, le Délégué s'engage à fournir à l'Autorité Organisatrice tous les documents et renseignements de nature à lui permettre de lancer, dans les meilleures conditions possibles de

mise en concurrence, et le respect du principe d'égalité des concurrents, une procédure de consultation destinée, le cas échéant, à la désignation d'un nouvel exploitant.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de faire procéder, par ses moyens propres ou à ses frais, par un expert, au contrôle des obligations liées au niveau de qualité du service, telles que définies à l'article 14 ci-dessus.

Le Déléguataire établit les renseignements et indicateurs ci-après qui seront rapprochés de ceux de l'exercice précédent avec les variations qui en découlent.

Article 39 INFORMATION DE L'AUTORITE ORGANISATRICE – DOCUMENTS A FOURNIR PAR LE DELEGATAIRE

39.1 Tableau de bord mensuel

Les indicateurs et renseignements mensuels définis à l'annexe 9 sont transmis à l'Autorité Organisatrice par le Déléguataire le 15 du mois suivant le mois concerné.

39.2 Rapport annuel

En application des dispositions des articles 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et 33 du décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatifs aux contrats de concession, le Déléguataire transmet chaque année, au plus tard le 31 mai, à l'Autorité Organisatrice un rapport comprenant la consolidation des tableaux de bord mentionnés ci-dessus, accompagnée des comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et d'une analyse de la qualité du service.

Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'Autorité Organisatrice d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Il comprend également :

- Le compte de résultat annuel avec la synthèse du document mentionné à l'article 36.3.2 ci-dessus, dès lors qu'il a dû être actualisé ;
- Un compte rendu des investissements réalisés par le Déléguataire ;
- Les documents suivants :
 - parc avec âge des véhicules et âge moyen du parc,
 - effectifs fin décembre par catégories,
 - contrats mentionnés à l'Article 28 ci-dessus ;
- Liasse fiscale.

Une distinction est opérée entre les informations relatives respectivement à chacun des niveaux de service.

La teneur de ces informations est précisée à l'annexe 9 de la présente convention.

Le rapport annuel du Délégataire est transmis, dès sa communication, pour examen à l'assemblée délibérante de l'Autorité Organisatrice, conformément aux dispositions de l'article L. 1411-3 du Code général des collectivités territoriales, et est joint au compte administratif de l'Autorité Organisatrice. Il est également transmis pour examen à la Commission consultative des services publics locaux conformément à l'article L. 1413-1 du Code général des collectivités territoriales ainsi qu'à la Commission de contrôle des comptes.

Article 40 PENALITES

Les pénalités suivantes seront appliquées au Délégataire par jour de retard constaté en cas de non transmission des documents dans les délais définis par la présente convention :

- Tableaux de bord mensuels : pénalité de 100 €,
- Tableau de bord des incidents et réclamations : pénalité de 50 €,
- Tableau de bord disponibilité du service : 50 €,
- Tableau de bord disponibilité du service de réservation et d'information : 50 €,
- Tableau de bord ponctualité des transports : 50 €,
- Rapport annuel/ rapport du Délégataire : pénalité de 500 €.

Article 41 EXECUTION D'OFFICE

Sauf cas de force majeure ou de cause exonératoire de responsabilité prévue par la présente convention, faute pour le Délégataire d'exécuter ses obligations, et notamment de réalisation des investissements lui incombant ou de maintenance des ouvrages, installations, équipements et matériels mis à sa charge, l'Autorité Organisatrice peut faire procéder, aux frais et risques du Délégataire, à l'exécution d'office des travaux et prestations nécessaires à la réalisation ou au fonctionnement des ouvrages et du service, après mise en demeure dûment notifiée et restée sans effet à l'expiration du délai fixé.

De même, l'Autorité Organisatrice peut faire assurer provisoirement des services de transport, aux frais et risques du Délégataire, après mise en demeure dûment notifiée et non suivie d'effet à l'expiration du délai fixé.

Les dépenses imputables au Délégataire sont remboursées à l'Autorité Organisatrice, et elles sont majorées de 10 % du montant de travaux et/ou des prestations exécutés d'office, en raison des frais supportés par l'Autorité Organisatrice pour la mise en œuvre des stipulations du présent article, sans préjudice des éventuels dommages-et-intérêts dus à des usagers ou à des tiers.

Si, à l'expiration de la mise en régie provisoire, le Délégataire est dans l'incapacité de reprendre l'exécution du service, l'Autorité Organisatrice peut prononcer sa déchéance, dans les conditions prévues à l'article 43 ci-dessous.

Article 42 MESURES D'URGENCE

En cas de défaut de maintenance, mettant en danger la sécurité ou la sûreté des personnes et des biens, l'Autorité Organisatrice peut prendre les mesures d'urgence et conservatoires nécessaires, y compris l'interruption provisoire du fonctionnement du service. Elle en informe immédiatement le Délégué.

Dans l'hypothèse d'un défaut d'entretien normal, les pénalités, telles que prévues à l'article 40 ci-dessus, peuvent être imposées au Délégué. Le montant des travaux et prestations effectués par l'Autorité Organisatrice est majoré de 10 % en raison des frais supportés à ce titre par ce dernier.

Article 43 DECHEANCE

L'Autorité Organisatrice peut déchoir le Délégué de la présente convention :

- En cas de radiation de la société Délégué du registre des entreprises de transport public tenu par les autorités de l'État,
- En cas de fraude ou de malversation de la part du Délégué,
- En cas d'inobservations graves et de transgressions répétées des clauses de la présente convention, et notamment si le service vient à être interrompu totalement ou partiellement pendant plus de dix (10) jours, cas de force majeure, intempéries ou de grève exceptés, ou si, du fait du Délégué, la sécurité vient à être gravement compromise par défaut d'entretien des installations et du matériel,
- En cas de retard de plus de deux (2) ans dans la réalisation des engagements en matière d'investissements à la charge du Délégué,
- Dans les cas où, par incapacité, négligence, notamment en cas d'intempéries, ou mauvaise foi, il compromettrait l'intérêt général.

Après mise en demeure du Délégué de remédier aux fautes constatées dans un délai qui lui est imparti et non suivie d'effet, la déchéance est prononcée par le président de l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice reprend les biens du Délégué mentionnés au paragraphe b) de l'article 45 ci-dessous aux conditions prévues par ces dispositions.

En cas de déchéance, le Délégué n'a droit à aucune indemnité, sauf le paiement de la valeur nette comptable des ouvrages, installations, équipements et matériels, déduction faite des éventuelles subventions d'équipement, des éventuels frais de remise en état, et d'une pénalité de 10 % du montant hors taxes de la valeur nette comptable.

La valeur non amortie sera déterminée en fonction du mode de financement mis en place et des tableaux d'amortissement joints au plan définitif de financement. La valeur nette comptable sera celle résultant des comptes du Délégué.

La valeur non amortie et la valeur nette comptable seront majorées, le cas échéant, de la TVA à reverser au Trésor Public.

TITRE VII FIN DE LA CONVENTION

Article 44 ECHEANCE NORMALE DE LA CONVENTION

Un an avant la date d'échéance prévue de la convention, il sera réalisé un inventaire contradictoire des biens entre le Délégataire et l'Autorité Organisatrice afin que le Délégataire dispose du temps nécessaire à leur éventuelle remise en état avant l'expiration de la convention.

Lorsque la convention arrive à échéance, les dispositions de l'article 45 ci-dessous s'appliquent à l'exception de la durée de préavis et de l'alinéa h).

Le Délégataire s'engage à ne prendre aucune décision et à ne conclure aucun accord, dans quelque domaine que ce soit, susceptible de dégrader les conditions techniques et financières de l'exécution du service après l'échéance de la présente convention. Le Délégataire supportera les conséquences des décisions qu'il pourrait prendre en la matière.

Au cas où l'Autorité Organisatrice, à l'issue de la présente convention, déciderait soit un changement de délégataire, soit une exploitation sous un autre mode, le Délégataire s'engage à n'opposer aucun obstacle lors de la transition, et notamment à :

- Autoriser et faciliter les rencontres entre le nouvel exploitant et le personnel et ses représentants,
- Transmettre au nouvel exploitant les roulements et affectation du personnel pour les trois premiers mois d'exploitation suivant l'expiration de la délégation,
- Fournir, avec un préavis suffisant pour éviter toute interruption dans le fonctionnement normal de l'entreprise, la liste et les fonctions des personnels susceptibles de quitter l'entreprise,
- Permettre au nouvel exploitant d'accéder aux informations nécessaires à la reprise de l'exploitation et la bonne continuité des effets des contrats de travail,
- Faciliter les visites des locaux et des installations,
- Faciliter l'accès aux sites pour toutes les opérations d'inventaire,
- Mettre le nouvel exploitant en capacité d'exécuter les services (parc de véhicules et installations dans un état conforme à leur objet, préservation de l'organisation du travail et des services, niveau de stock de carburants, pièces détachées et toutes fournitures nécessaires à l'exploitation tenant compte des délais habituels d'exploitation, absence d'obstacle à la continuité des contrats fournisseurs, mise à disposition des données, licences et logiciels nécessaires à l'organisation du service...),
- Mettre à disposition du nouvel exploitant et/ou de l'Autorité Organisatrice les éditions de logiciels de graphicage et d'habillage, permettant la conservation des données acquises et une continuité de l'exploitation. Les conditions de cette mise à disposition seront alors financièrement valorisées,

- Remettre gratuitement à l'Autorité Organisatrice le fichier des clients, de telle façon que son utilisation puisse être assurée dès le premier jour de la nouvelle exploitation.

Article 45 RESILIATION UNILATERALE

L'Autorité Organisatrice peut, par lettre recommandée avec accusé de réception, résilier unilatéralement pour motif d'intérêt général la présente convention à tout moment au cours de son exécution sous réserve d'un préavis de six mois.

Dans ce cas, à la date d'effet de la résiliation :

a) Les biens mis à disposition du Déléataire par l'Autorité Organisatrice (lesquels figurent à l'annexe 6) font retour gratuitement à cette dernière en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge ;

b) Les biens fournis par le Déléataire (lesquels figurent à l'annexe 7) ainsi que les approvisionnements et stocks existants affectés à l'exécution du service doivent être repris par l'Autorité Organisatrice à leur valeur nette comptable, majorée des taxes en vigueur :

b.1 - Pour les biens qui auraient été financés par emprunt, l'Autorité Organisatrice a la possibilité, avec l'accord des organismes prêteurs, de se substituer directement ou indirectement au Déléataire dans les charges et obligations des contrats concernés, auquel cas la cession est réalisée sous déduction du montant des engagements repris,

b.2 - Pour les biens qui auraient été financés en totalité ou en partie par crédit-bail ou location financière, l'Autorité Organisatrice dispose du choix suivant :

- soit reprendre auprès des organismes financiers lesdits biens à leur valeur résiduelle figurant aux contrats de financements, majorée des surcoûts éventuels de résiliation anticipée desdits contrats,
- soit, avec l'accord desdits organismes, se substituer directement ou indirectement au Déléataire dans les charges et obligations des contrats concernés et notamment pour le paiement des loyers correspondants.

Dans les cas définis aux alinéas b.1 et b.2 ci-dessus, l'Autorité Organisatrice informe les organismes concernés de la notification du terme de la convention au Déléataire.

b.3 - Dans la mesure où l'Autorité Organisatrice déciderait de ne pas mettre en œuvre les dispositions des alinéas b.1 et b.2 ci-dessus, le Déléataire reprend les biens auprès des organismes financiers à leur valeur résiduelle figurant aux contrats de financement. L'Autorité Organisatrice procède alors, à titre de substitution et en sus du versement au Déléataire du prix d'achat à la valeur comptable résiduelle des biens, au versement d'une indemnité couvrant sur justification les surcoûts relatifs à la résiliation anticipée par le Déléataire des contrats d'emprunt, de crédit-bail ou de location financière correspondant aux biens repris.

Elle couvre le Déléataire de l'ensemble des coûts qui pourront être induits par la cessation de la convention en cas de non application partielle ou totale de l'engagement ci-dessus pour quelque raison que ce soit.

c) Le Déléataire transmet gratuitement à l'Autorité Organisatrice ou, sur instruction de celle-ci, au nouveau Déléataire qui serait désigné par elle, l'ensemble des données constituant le fichier des clients du réseau. Le nouvel exploitant, qu'il s'agisse de l'Autorité Organisatrice ou d'une entreprise désignée par elle, a le droit sui generis d'en extraire et d'en réutiliser les données conformément à l'obligation et principe de continuité du service public.

d) Le personnel affecté à l'exploitation (à l'exception du personnel mis à disposition) bénéficie des dispositions de l'article L 1224-1 du Code du travail, que l'exploitation soit reprise directement par l'Autorité Organisatrice ou déléguée par elle à un nouvel exploitant.

e) Dans cette perspective, le Déléataire communique chaque année à l'Autorité Organisatrice, dans un document distinct du rapport annuel du Déléataire, un état anonyme des personnels (durée du travail, qualifications, rémunérations) affectés à l'exécution de la présente convention.

f) L'Autorité Organisatrice est subrogée au Déléataire dans tous ses droits et obligations envers les tiers, relatifs à l'exécution des services faisant l'objet de la présente convention. Aucun contrat relatif à des prestations nécessaires au service ne devra avoir une échéance postérieure à la date d'expiration normale de la présente convention, sauf accord exprès donné par l'Autorité Organisatrice.

g) En réparation du préjudice subi par la rupture anticipée de la convention, l'Autorité Organisatrice verse au Déléataire une indemnité pour manque à gagner dont le montant sera calculé au prorata de la durée restant à courir de la convention.

h) Les sommes dues au titre des rachats ou indemnités définis ci-dessus sont versées au plus tard dans les trois (3) mois suivant la date d'effet de la résiliation.

i) A compter de la date d'exigibilité jusqu'à celle de leur règlement, les sommes dues au titre des dispositions du présent article portent intérêt selon les dispositions de l'article 36.4.4.

Pendant la durée du préavis (ou dans les six mois précédant la fin normale de la convention) sont mises en œuvre les procédures contradictoires d'inventaire, de constat d'entretien, de valorisation des éléments d'exploitation repris par l'Autorité Organisatrice au titre des dispositions ci-dessus et sont arrêtées les modalités de versement.

Article 46 RESILIATION SANS INDEMNITE

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de résilier la présente convention sans indemnité en cas :

- De retard de plus d'un an dans la réalisation des investissements en matériel roulant à la charge du Déléataire, tel que prévu à l'article 18.3 ci-dessus,
- De dissolution du Déléataire,

- De mise en liquidation de ses biens,
- De cession du bénéfice de la présente convention sans autorisation de l'Autorité Organisatrice,
- De changement d'actionnaire majoritaire du Déléataire sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice, le changement d'actionnaire au bénéfice d'une société du même groupe au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce donnant lieu à simple information préalable, comme indiqué à l'article 47 ci-dessous.

La résiliation prend effet au huitième jour franc (8ème) de sa notification, avec application des dispositions de l'article 45 ci-dessus.

TITRE VIII DISPOSITIONS DIVERSES

Article 47 CESSION

Toute cession de la présente convention est interdite, sauf autorisation donnée par l'Autorité Organisatrice dans les conditions prévues à l'article 36 4° b) du décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatif aux contrats de concession. Le Délégué doit solliciter l'autorisation préalable mentionnée ci-dessus par lettre recommandée avec avis de réception. L'Autorité Organisatrice dispose d'un délai de deux (2) mois à compter de la réception de cette lettre pour faire connaître sa décision. A défaut de réponse dans ce délai, l'autorisation est réputée acquise.

Afin de préserver le caractère *intuitu personae* de la présente convention, est soumise à information préalable toute modification de la composition du capital social du Délégué, dès lors que le nouvel actionnaire est une société dont le Délégué fait partie au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce.

Si les renseignements ou documents éventuellement communiqués dans le cadre des dispositions du présent article présentent un caractère de confidentialité, le Délégué fera à l'Autorité Organisatrice une demande motivée de non diffusion de ces informations.

Article 48 CONCILIATION – LITIGES – JURIDICTION COMPETENTE

Toute contestation entre l'Autorité Organisatrice et le Délégué résultant de l'application de la présente convention fait l'objet d'une tentative de conciliation amiable dans les conditions définies ci-après.

Dans un délai de quinze (15) jours de la notification de la contestation par la partie la plus diligente, le Délégué et l'Autorité Organisatrice désignent chacun un expert. Les deux experts choisissent d'un commun accord un troisième expert dans le délai d'un mois à compter de leur désignation. A défaut d'accord entre les deux experts pour la désignation du troisième expert dans le délai mentionné, les deux experts font une demande conjointe de désignation d'un expert auprès du Président du Tribunal administratif de Toulouse.

Le collège d'experts ainsi constitué statue à la majorité sur les questions qui lui seront soumises.

Les frais d'expertise sont supportés par moitié par chacune des deux parties.

En cas d'échec de la conciliation constaté par procès-verbal dressé par le collège d'experts, et en tout état de cause si aucune solution n'est proposée aux parties dans un délai de deux mois courant à partir de la désignation du troisième expert, chacune des deux parties peut porter le différend par-devant la juridiction administrative.

Les contestations qui s'élèveraient entre l'Autorité Organisatrice et le Déléataire au sujet de la présente convention sont soumises au Tribunal Administratif de Toulouse.

Article 49 CIRCULATION

L'Autorité Organisatrice s'engage à faire profiter les véhicules du Déléataire des mêmes avantages de circulation que ceux consentis aux véhicules du réseau des transports collectifs urbains sur les voies publiques (utilisation de couloirs de bus ...).

Article 50 ELECTION DE DOMICILE - NOTIFICATION

Pour l'application des dispositions de la présente convention, les parties élisent respectivement domicile :

- l'Autorité Organisatrice, à son siège administratif : TISSEO-Collectivités - 7, Esplanade Compans Caffarelli BP 11120 – 31011 TOULOUSE CEDEX 6 ;
- le Déléataire : à son siège d'exploitation : TPMR Toulouse - 133 chemin du Sang de Serp – 31 200 TOULOUSE. Ce siège pourra être déplacé à condition de demeurer dans le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice, le Déléataire en tenant celle-ci informée.

Les notifications ou mises en demeure faites entre les parties au titre des dispositions de la présente convention sont valablement effectuées par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à leur domicile respectif dans le ressort de l'exploitation.

Article 51 NON-VALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs dispositions du contrat se révélaient nulles ou étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions gardent toute leur force et leur portée sauf si la ou les disposition(s) invalide(s) présentai(en)t un caractère substantiel et que sa ou leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel.

Les parties feraient alors leurs meilleurs efforts pour substituer à la disposition invalidée une disposition valide aussi similaire que possible ayant un effet équivalent.

Fait à Toulouse, le

Pour L'Autorité Organisatrice

Pour le Déléataire

Le Président

Jean-Michel LATTES

ANNEXES

Annexe 1 : Règlement d'utilisation du service, grille tarifaire

Annexe 2 : Composition et règlement de la Commission d'accès au service

Annexe 3 : Composition et règlement du Comité de Suivi

Annexe 4 : Plan Qualité

Annexe 5 : Information des voyageurs - Plan de communication

Annexe 6 : Inventaire des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice

Annexe 7 : Inventaire des biens fournis par le Délégué

Annexe 8 : Programme pluriannuel (offre, fréquentation, nombre de véhicules, effectifs, comptes d'exploitation prévisionnel, études)

Annexe 9 : Informations à transmettre à l'Autorité Organisatrice

Annexe 10 : Descriptif fonctionnel détaillé du système de planification et de réservation utilisé par le Délégué

Annexe 11 : Options

TISSEO - MOBIBUS

Délégation du service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite 2019-2025.

Annexe 8 - Programme pluriannuel

Sommaire

[Solde à la charge de l'AO](#)

[Charges](#)

[Produits](#)

[Production](#)

[Formule d'indexation](#)

[Compte d'exploitation](#)

[Options](#)

[Tableaux charges d'investissement](#)

Durée : **6** ans
Début convention : **2019** (au 1er juillet 2019)
Fin convention **2025** (au 30 juin 2025)

Les éléments financiers sont exprimés en valeur € 2017

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Solde à la charge de l'autorité organisatrice		2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Moyenne/an
Total des dépenses		2 465 283	4 785 194	5 054 909	5 247 568	5 355 318	5 477 680	2 718 422	5 184 062
	Charges variables	1 243 440	2 525 218	2 601 080	2 661 069	2 781 102	2 908 867	1 459 933	2 696 785
	Charges fixes	835 462	1 655 274	1 947 106	2 124 445	2 158 836	2 204 024	1 078 765	2 000 652
	Charges de sous-traitance	386 381	604 703	506 723	462 054	415 380	364 789	179 725	486 626
Total des recettes		173 598	299 821	284 412	292 972	300 015	306 210	150 897	301 321
	Produits du service	171 198	295 021	279 612	288 172	295 215	301 410	148 497	296 521
	Autres produits	2 400	4 800	4 800	4 800	4 800	4 800	2 400	4 800
Solde à la charge de TISSEO Collectivités		2 291 686	4 485 373	4 770 497	4 954 596	5 055 303	5 171 470	2 567 525	4 882 742

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Charges	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	moyenne/an
I. UNITES D'ŒUVRE								
Nombre de véhicules (hors ss-traitance)								
fournis par TISSEO Collectivités	44	44	16	3	1	0	0	15,43
fournis par le délégataire	14	14	43	59	63	65	63	45,86
Total	58	58	59	62	64	65	63	61
dont véhicules :								
en ligne	53	53	56	59	60	60	58	57,00
en réserve	5	5	3	3	4	5	5	4,29
Nombre kilomètres en propre								
dont kilomètres commerciaux	1 116 294	1 973 710	1 867 457	1 957 232	2 048 838	2 136 625	1 052 676	2 025 472
dont kilomètres haut le pied	970 691	1 716 270	1 623 876	1 701 941	1 781 598	1 857 935	915 370	1 761 280
	145 604	257 440	243 581	255 291	267 240	278 690	137 306	264 192
Nombre kilomètres sous-traités	290 607	454 812	381 119	347 522	312 418	274 367	135 176	366 004
Taux de sous-traitance								
en nombre de courses	18,6%	16,8%	15,2%	13,6%	11,9%	10,2%	10,2%	16,1%
en nombre de kilomètres	20,7%	18,8%	17,0%	15,1%	13,3%	11,4%	11,4%	18,0%
Nombre total de kilomètres								
dont service porte à porte	844 141	1 335 688	1 236 717	1 267 615	1 298 691	1 326 046	653 318	2 391 476
dont service adresse à adresse	492 415	485 705	134 915	138 285	141 675	144 660	71 271	1 327 036
dont service Twin'sséo	70 345	607 131	876 945	898 854	920 890	940 287	463 262	268 154
dont service "Le Lien"	0	0	0	0	0	0	0	796 286
								0

Effectif total	64,6	68,8	72,2	74,9	77,7	80,3	80,2	74,1
dont personnel mis à disposition (PMAD)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Nombre de conducteurs (ETC)	50,03	54,21	57,66	60,37	63,13	65,78	65,66	59,55
Nombre d'heures en propre								
nombre d'heures payées	45 888	99 447	105 777	110 748	115 820	120 680	60 228	109 765
nombre d'heures travaillées	38 554	83 689	89 016	93 199	97 467	101 558	50 602	92 348
nombre d'heures de conduite	34 119	74 061	78 775	82 477	86 254	89 874	44 781	81 724
Nombre d'heures de conduite sous-traitées	7 136	14 851	13 911	12 530	11 087	9 522	4 194	12 205

II. COUTS DU PERSONNEL DE CONDUITE

Coût du poste "conducteurs" par an hors CICE								
salaires bruts	676 510	1 452 010	1 543 917	1 616 307	1 690 459	1 761 457	872 814	1 602 246
charges sociales	307 712	658 439	700 226	733 087	766 691	798 888	396 826	726 978
aides aux salaires	-55 092	-117 467	-124 944	-130 815	-136 806	-142 547	-71 026	-129 783
coût horaire chargé	20,25	20,04	20,03	20,03	20,03	20,03	19,90	20,05
Coût global de conduite / an	929 131	1 992 982	2 119 199	2 218 579	2 320 344	2 417 798	1 198 614	2 199 441

Salaire moyen annuel	18 573	36 766	36 755	36 751	36 754	36 755	18 255	36 768
Taux d'ancienneté moyen	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Taux d'absentéisme	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%

III. INVESTISSEMENTS DU DELEGATAIRE

Equipements								
Dépôt :								
Investissements de l'année	19 788	0	0	0	0	0	0	3 298
Dotations aux amortissements de l'année	1 958	3 453	3 453	3 453	4 130	1 614	747	3 135
Frais financiers de l'année	124	244	247	247	146	225	124	226
Véhicules :								
Investissements de l'année	430 972	0	1 268 344	733 169	201 077	300 458	0	489 003
Dotations aux amortissements de l'année	43 097	86 194	339 863	504 003	515 068	555 411	259 068	383 784
Frais financiers de l'année	2 750	6 247	21 683	32 155	32 861	35 435	16 529	24 610
GPS, radio, ... :								
Investissements de l'année	11 435	0	25 295	1 040	1 040	693	0	6 584
Dotations aux amortissements de l'année	3 707	7 729	8 550	8 902	8 897	922	285	6 499
Frais financiers de l'année	71	46	459	472	169	481	247	324
Logiciels, informatique, mobilier... :								
Investissements de l'année	18 315	2 000	2 000	0	0	0	0	3 719
Dotations aux amortissements de l'année	443	7 144	12 601	1 323	648	0	0	3 693
Frais financiers de l'année	114	243	66	254	254	279	139	225
Total investissements de l'année	480 510	2 000	1 295 639	734 208	202 117	301 151	0	502 604
Total amortissements de l'année	49 205	104 521	364 468	517 681	528 743	557 947	260 100	397 111
Total frais financiers de l'année	3 059	6 781	22 456	33 129	33 430	36 420	17 039	25 386

Valeur Nette Comptable en fin de convention : 632 960

IV. FRAIS KILOMETRIQUES

Nombre de kilomètres faits en propre	1 116 294	1 973 710	1 867 457	1 957 232	2 048 838	2 136 625	1 052 676	2 025 472
Total frais kilométriques en propre	314 310	532 235	481 881	442 490	460 758	491 068	261 319	497 344
carburants et lubrifiants (yc remb TICPE)	124 140	219 097	189 804	198 283	208 622	220 161	108 470	211 430
remboursements TICPE	0	0	0	0	0	0	0	0
entretien : main d'oeuvre	0	0	0	0	0	0	0	0
entretien : pièces	0	0	0	0	0	0	0	0
entretien : sous-traitance	165 462	270 066	251 565	202 009	208 034	225 308	128 756	241 866
pneumatiques	13 081	23 064	21 388	22 361	23 406	24 377	12 010	23 281
lavage et nettoyage	11 627	20 008	19 124	19 838	20 697	21 223	12 083	20 767
Coût km	0,28	0,27	0,26	0,23	0,22	0,23	0,25	0,25
Effectif de maintenance (ETC)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prix d'achat de carburant (€/L) hors TICPE	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,20
Consommation de gazole en litres	120 225	212 371	196 270	192 004	202 220	213 235	105 057	206 897
Consommation moyenne des véhicules (L/100 km)	10,77	10,76	10,51	9,81	9,87	9,98	9,98	11,95
Nombre de kilomètres sous-traités	290 607	454 812	381 119	347 522	312 418	274 367	135 176	366 004
Total charges facturées par les sous traitants	386 381	604 703	506 723	462 054	415 380	364 789	179 725	486 626
Coût au km	1,3296	1,3296	1,3296	1,3296	1,3296	1,3296	1,3296	1,5512

V. FRAIS GENERAUX

Rémunération personnel de structure (hors CICE)								
salaires bruts	207 679	420 727	420 439	420 341	420 404	420 449	207 679	419 620
charges sociales	92 238	185 817	185 745	185 721	185 737	185 748	92 238	185 541
aides aux salaires	-6 202	-12 403	-12 403	-12 403	-12 403	-12 403	-6 202	-12 403
Effectif de structure hors PMAD (nombre) :	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6	13,6
Direction	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Relation vers clients utilisateurs	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Support (QSE / formation / pré-payé)	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Planificateur	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Réservation	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
Responsable Exploitation	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Responsable Parc	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Régulation	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Autres (à préciser)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Coût personnel mis à disposition (PMAD)	63 855	127 710	127 710	127 710	127 710	127 710	63 855	127 710
Effectif PMAD (à préciser) :	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Autres frais								
loyer	332 562	643 590	659 741	673 898	694 475	705 721	352 567	677 092
locations véhicules	41 218	81 925	81 925	81 925	81 925	81 925	41 218	82 010
assurances	0	0	0	0	0	0	0	0
CET	34 129	64 397	65 441	68 561	70 660	71 703	36 738	68 605
autres impts et taxes	23 797	46 674	48 389	49 850	51 541	52 995	26 332	49 930
sous traitance (gestion, compta, paie...)	842	1 683	1 683	1 683	1 683	1 683	842	1 683
frais d'information et de promotion	25 278	52 630	54 973	58 327	63 314	67 865	34 034	59 404
logiciels / commande / planification / mouvement	7 250	4 500	7 500	4 500	7 500	4 500	2 250	6 333
eau, électricité	10 823	20 102	21 961	24 425	24 059	23 111	11 579	22 677
frais assistance technique	1 377	2 754	2 754	2 754	2 754	2 754	1 377	2 754
téléphonie / radios	45 129	91 200	93 655	97 229	103 103	108 397	54 361	98 846
maintenance informatique	57 712	118 793	122 147	125 096	128 013	130 544	63 767	124 345
autres	38 856	77 716	77 906	78 001	78 097	78 181	39 061	77 970
	46 152	81 214	81 407	81 546	81 826	82 063	41 009	82 536
Total des frais généraux	690 133	1 365 441	1 381 233	1 395 266	1 415 923	1 427 225	710 137	1 397 560

VI. MARGES ET ALEAS avant IS		93 065	178 531	178 950	178 369	180 740	182 431	91 489	180 596
VII. RECAPITULATIF COUT TOTAL HT									
Charges variables		2 465 283	4 785 194	5 054 909	5 247 568	5 355 318	5 477 680	2 718 422	5 285 062
personnel de conduite		1 243 440	2 525 218	2 601 080	2 661 069	2 781 102	2 908 867	1 459 933	2 637 285
frais kilométriques en propre		929 131	1 992 982	2 119 199	2 218 579	2 320 344	2 417 798	1 198 614	2 199 441
Charges fixes		314 310	532 235	481 881	442 490	460 758	491 068	261 319	457 344
		835 462	1 655 274	1 947 106	2 124 445	2 158 836	2 204 024	1 078 765	2 025 472
charges d'investissements		52 264	111 302	386 924	550 810	562 173	594 368	277 139	525 476
marges et aléas		93 065	178 531	178 950	178 369	180 740	182 431	91 489	180 596
frais généraux		690 133	1 365 441	1 381 233	1 395 266	1 415 923	1 427 225	710 137	1 397 560
Charges de sous-traitance		386 381	604 703	506 723	462 054	445 280	364 789	179 725	486 626

Produits	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Moyenne/an
Voyages réalisés en propre	80 801	165 218	177 223	185 238	193 409	201 197	99 126	183 702
Voyages réalisés en sous-traitance	18 440	33 477	31 889	29 078	26 140	22 957	11 310	28 882
Voyages totaux	99 241	198 695	209 112	214 316	219 550	224 154	110 436	212 584
dont service porte à porte	59 545	109 282	115 011	117 874	120 752	123 284	60 740	117 748
dont service adresse à adresse	34 734	39 739	12 547	12 859	13 173	13 449	6 626	22 188
dont service Twin'sséo	4 962	49 674	81 554	83 583	85 624	87 420	43 070	72 648
dont service "Le Lien"	0	0	0	0	0	0	0	0
dont :								
accompagnateurs payants	1 563	3 129	3 293	3 375	3 458	3 530	1 739	3 348
accompagnateurs gratuits	5 861	11 735	12 350	12 657	12 967	13 238	6 522	12 555
hors accompagnateurs	78 149	156 465	164 668	168 766	172 887	176 513	86 965	167 402
Produits du service	171 198	295 021	279 612	288 172	295 215	301 410	148 497	296 521
dont service porte à porte	131 460	252 750	263 741	271 886	278 581	284 470	140 136	270 504
dont service adresse à adresse	39 737	42 271	15 871	16 286	16 634	16 940	8 361	26 017
dont service Twin'sséo	0	0	0	0	0	0	0	0
dont service "Le Lien"	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits	2 400	4 800	4 800	4 800	4 800	4 800	2 400	4 800
Total des recettes HT	173 598	299 821	284 412	292 972	300 015	306 210	150 897	301 321

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Production	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Moyenne/an
ORGANISATION DE L'OFFRE PMR								
Heures planifiées de production	41 255	88 912	92 686	95 007	97 341	99 396	48 975	93 929
Total heures production en propre	34 119	74 061	78 775	82 477	86 254	89 874	44 781	81 724
Total heures production sous-traitées	7 136	14 851	13 911	12 530	11 087	9 522	4 194	12 205
Habillage	6 301	11 650	12 391	12 973	13 568	14 137	8 205	13 204
Préparation (Prise et fin de service, ...)	4 435	9 628	10 241	10 722	11 213	11 684	5 775	10 616
Coupures payées	1 866	2 022	2 150	2 251	2 355	2 453	2 429	2 588
Cas échéant : Heures de navettes (conducteurs)	0	0	0	0	0	0	0	0
Heures techniques (visites, essais,...)	44	96	102	107	112	117	58	106
Total heures production personnel conducteurs	47 600	100 658	105 180	108 088	111 021	113 650	57 237	107 239
Vitesse de production (en propre)	27,50	27,50	27,50	27,50	27,50	27,50	27,50	32,1

SOCIAL								
<u>Ensemble du personnel</u>								
ETP total moyen de l'année	63,6	67,8	71,3	74,0	76,7	79,4	79,3	85,3
Nombre de journées de formation	41	45	47	50	52	54	54	57
Absentéisme: taux	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,8%
Absentéisme: journées	745	794	835	866	899	930	928	1 000
Ancienneté moyenne (en années)	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6	6,6
Ancienneté moyenne (en % de salaire débutant)	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,9%
Nombre de PMAD	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,2
Masse salariale totale (hors PMAD)	1 222 846	2 587 123	2 712 981	2 812 237	2 914 081	3 011 593	1 492 330	2 792 199
Masse salariale totale (PMAD inclus)	1 286 701	2 714 833	2 840 691	2 939 947	3 041 791	3 139 303	1 556 185	2 919 909
<u>Conducteurs</u>								
Total heures de production PMR	38 599	83 786	89 118	93 306	97 580	101 675	50 614	92 446
Nb moyen d'heures / agent de conduite	772	1 546	1 546	1 546	1 546	1 546	771	1 545
Effectif utile DSP	50,0	54,2	57,7	60,4	63,1	65,8	65,7	69,5
Absentéisme: taux	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,8%
Absentéisme: journées	586	635	675	707	740	771	769	814
Nombre de journées de formation	41	45	47	50	52	54	54	57
Jours de délégations et social	43	94	100	104	109	114	57	104
Effectif ETP conducteurs DSP PMR	50,0	54,2	57,7	60,4	63,1	65,8	65,7	69,5
ETP autre polyvalence	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL ETP conducteurs DSP	50,0	54,2	57,7	60,4	63,1	65,8	65,7	69,5
Ancienneté moyenne (en années)	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,8
Ancienneté moyenne (en % de salaire débutant)	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,3%
Total masse salariale de conduite	929 131	1 992 982	2 119 199	2 218 579	2 320 344	2 417 798	1 198 614	2 199 441
Effet GVT sur la MS (% d'évolution N/N-1)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	2,0%	1,0%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Pondération des indices de la formule d'indexation définie à l'article 34 de la convention

Pondération		
partie fixe	k =	5,00%
indice salaire : S	a =	58,00%
indice carburant : G	b =	4,00%
indice pièces de rechange : Er	c =	4,00%
indice prix de l'ensemble de l'industrie : P	d =	29,00%
TOTAL		1,000

COMPTE DE RESULTAT PREVISIONNEL

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Moyenne / an
PRODUITS								
RECETTES D'EXPLOITATION								
Contribution de l'AO	2 465 283	4 785 194	5 054 909	5 247 568	5 355 318	5 477 680	2 718 422	5 184 062
Autres recettes d'exploitation								0
Sous Total chiffre d'affaires	2 465 283	4 785 194	5 054 909	5 247 568	5 355 318	5 477 680	2 718 422	5 184 062
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	2 465 283	4 785 194	5 054 909	5 247 568	5 355 318	5 477 680	2 718 422	5 184 062
CHARGES								
60 achats	128 550	227 851	198 676	207 183	217 536	229 099	112 934	220 305
Carburants et lubrifiants	124 423	219 597	190 422	198 929	209 282	220 845	108 807	212 051
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	1 377	2 754	2 754	2 754	2 754	2 754	1 377	2 754
Electricité matériel roulant	0	0	0	0	0	0	0	0
Fournitures	1 500	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000	1 500	3 000
Autres Achats	1 250	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500	1 250	2 500
61 services extérieurs	648 554	1 058 053	939 937	850 491	813 831	783 031	407 133	916 838
Locations	37 903	75 805	75 805	75 805	75 805	75 805	37 903	75 805
Sous-traitance ligne de bus	386 381	604 703	506 723	462 054	415 380	364 789	179 725	486 626
dont sous-traitance groupe	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-traitance entretien	176 806	289 575	270 071	221 201	228 070	245 847	140 502	262 012
dont sous-traitance groupe	34 800	34 800	35 400	37 193	38 400	39 000	37 800	42 899
Sous-traitance pneumatiques	13 081	23 064	21 388	22 361	23 406	24 377	12 010	23 281
Gardiennage parcs relais et autres	255	510	510	510	510	510	255	510
Assurances (primes+provisions)	34 129	64 397	65 441	68 561	70 660	71 703	36 738	68 605
dont assurances groupe								0
62 autres services extérieurs	295 365	573 976	587 369	596 945	613 732	622 480	310 226	600 015
Frais de siège (assistance technique)	45 129	91 200	93 655	97 229	103 103	108 397	54 361	98 846
dont facturation de personnel groupe								0
dont autres frais de siege								0
Publicité-opérations promotionnelles	7 250	4 500	7 500	4 500	7 500	4 500	2 250	6 333
Divers services extérieurs	242 987	478 276	486 214	495 216	503 129	509 583	253 615	494 836
Investissements de renouvellement								0
VALEUR AJOUTEE	1 392 814	2 925 314	3 328 926	3 592 949	3 710 219	3 843 069	1 888 130	3 446 904
63 impots et taxes	52 966	107 843	112 463	116 206	120 226	123 911	61 694	115 885
Charges fiscales sur salaires	28 327	59 486	62 391	64 673	67 002	69 233	34 520	64 272
Taxe sur salaires	0	0	0	0	0	0	0	0
CET	23 797	46 674	48 389	49 850	51 541	52 995	26 332	49 930
Autres impôts et taxes	842	1 683	1 683	1 683	1 683	1 683	842	1 683
64 charges de personnel (hors charges fiscales)	1 194 519	2 510 303	2 633 542	2 730 354	2 829 141	2 923 768	1 457 809	2 713 239
Salaires personnel de conduite	678 515	1 447 804	1 539 925	1 612 301	1 686 153	1 756 884	875 400	1 599 497
Salaires personnel de maintenance	0	0	0	0	0	0	0	0
Salaires personnel de structure	207 679	415 358	415 358	415 358	415 358	415 358	207 679	415 358
Charges sociales	0	0	0	0	0	0	0	0
308 325	647 141	678 259	702 696	727 631	751 526	374 731	698 385	
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPCA...)	0	0	0	0	0	0	0	0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	145 329	307 168	582 921	746 388	760 852	795 390	368 627	617 779
68/78 dotations s/ amort et provisions								
Dotation aux amortissements des biens	49 205	104 521	364 468	517 681	528 743	557 947	260 100	397 111
Dotations aux provisions	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	2 369 159	4 582 547	4 836 455	5 018 860	5 123 209	5 240 237	2 609 895	4 963 394

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

Renouvellement par le délégataire du matériel roulant nécessaire à l’exploitation

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Investissements à la charge du délégataire	Coût	Coût	Coût	Coût	Coût	Coût	Coût
Renouvellement du matériel roulant							
Véhicule léger 5 places	58 221	0	87 332	58 221	14 555	87 332	0
Véhicule léger 9 places	0	0	0	0	0	0	0
Véhicule 1 UFR	186 229	0	186 229	53 208	0	26 604	0
Véhicule 2 UFR	62 174	0	497 392	621 739	186 522	186 522	0
Véhicule 3 UFR	124 348	0	497 392	0	0	0	0
Autres (à préciser)	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	430 972	0	1 268 344	733 169	201 077	300 458	0
Nombre total de véhicules renouvelés	14	0	29	16	4	10	0
Véhicule léger 5 places	4	-	6	4	1	6	-
Véhicule léger 9 places	-	-	-	-	-	-	-
Véhicule 1 UFR	7	-	7	2	-	1	-
Véhicule 2 UFR	1	-	8	10	3	3	-
Véhicule 3 UFR	2	-	8	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-	-	-	-
Dotations aux amortissements	43 097	86 194	339 863	504 003	515 068	555 411	259 068
Frais financiers	2 750	6 247	21 683	32 155	32 861	35 435	16 529
Solde à la charge de TISSEO Collectivités	45 847	92 442	361 547	536 158	547 930	590 847	275 596

Valeur Nette Comptable en fin de convention : 631 315

Détail des charges d'investissement en matériel roulant

Parc de véhicules à renouveler par le délégataire	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Véhicule léger 5 places	4	-	6	4	1	6	-
Véhicule léger 9 places	-	-	-	-	-	-	-
Véhicule 1 UFR	7	-	7	2	-	1	-
Véhicule 2 UFR	1	-	8	10	3	3	-
Véhicule 3 UFR	2	-	8	-	-	-	-
Autre (à préciser)	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	14	-	29	16	4	10	-

Type de véhicule	Coût forfaitaire	Dotation annuelle aux amortissements
Véhicule léger 5 places	14 555	2 911
Véhicule léger 9 places	-	-
Véhicule 1 UFR	26 604	5 321
Véhicule 2 UFR	62 174	12 435
Véhicule 3 UFR	62 174	12 435
Autre (à préciser)	-	-

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Montant d'investissements de l'année	430 972	-	1 268 344	733 169	201 077	300 458	-
Amortissement et frais financiers des invest. 2019	45 847	92 442	92 442	92 442	61 679	60 030	19 981
Amortissement et frais financiers des invest. 2020		-	-	-	-	-	-
Amortissement et frais financiers des invest. 2021			269 105	269 105	269 105	251 229	125 027
Amortissement et frais financiers des invest. 2022				174 611	174 611	173 497	77 544
Amortissement et frais financiers des invest. 2023					42 534	42 534	21 267
Amortissement et frais financiers des invest. 2024						63 556	31 778
Amortissement et frais financiers des invest. 2025							-
Total amortissements et frais financiers	45 847	92 442	361 547	536 158	547 930	590 847	275 596

ANNEXE 4

PLAN QUALITE

Deux phases complémentaires constituent la trame du plan qualité MOBIBUS.

Phase 1

Dès l'entrée en vigueur de la convention de délégation de service public, un dispositif d'amélioration de la qualité de service est mis en place avec la définition d'un ensemble d'indicateurs de suivi de la qualité détaillé ci-après, donnant lieu à application d'un barème de pénalité et d'intéressement.

Phase 2

En parallèle, est engagé un processus de mise en place d'un véritable management de la qualité du service, passant par l'obtention de la certification du service par un organisme indépendant. Le Déléataire devra maintenir la certification chaque année durant la durée de la convention.

La concertation entre l'Autorité Organisatrice, le Déléataire, et les associations représentatives des usagers déjà engagée sera poursuivie dans le cadre de cette convention au travers du Comité Tripartite.

Les objectifs et les engagements de services pour chaque critère de qualité qui servent de référence dans le cadre de la phase 1 constituent une base d'élaboration d'un système de management de la qualité et de rédaction des documents nécessaires à la certification par le Déléataire en collaboration avec l'Autorité Organisatrice et les associations représentatives des usagers.

En ce sens, le Comité Tripartite devra intégrer les nouveaux critères qualité issus des nouvelles dispositions de la présente convention.

Ils devront être actés et intégrés avant fin 2019 dans les documents suivants joints à cette annexe :

- Règlement Intérieur du Comité Tripartite
- Recueil des Engagements Qualité

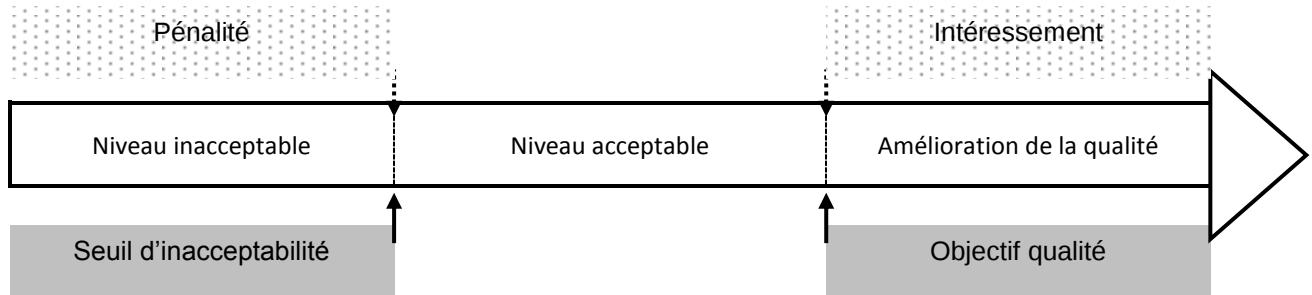
✓ **PHASE 1 : AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE**

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. LE SERVICE PORTE A PORTE

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	95 % 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 Déléataire 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	4 000 € / trimestre soit au maximum 16 000 € à l'année	Pénalité	4 000 € / trimestre soit au maximum 16 000 € à l'année

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	4 000 € / trimestre soit au maximum 16 000 € à l'année	Pénalité	4 000 € / trimestre soit au maximum 16 000 € à l'année

Critère	Temps additionnel de groupage		
Service de référence	Pour les transports réalisés en Porte à porte, le temps de roulage additionnel engendré par le groupage dans le même véhicule, de deux usagers ou plus, ne doit pas excéder 15 minutes de trajet supplémentaire par rapport au trajet direct de chaque usager (hors temps de prise en charge de chaque usager).		
Objectif qualité	95 % des transports au cours du trimestre sont réalisés avec un temps additionnel engendré par le groupage dans le même véhicule, de deux usagers ou plus, n'excédant pas 15 minutes de trajet supplémentaire par rapport au trajet direct de chaque usager (hors temps de prise en charge de chaque usager).		
Seuil d'inacceptabilité	90 % des transports au cours du trimestre sont réalisés avec un temps additionnel engendré par le groupage dans le même véhicule, de deux usagers ou plus, n'excédant pas 15 minutes de trajet supplémentaire par rapport au trajet direct de chaque usager (hors temps de prise en charge de chaque usager).		
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	Groupage (%) = (nombre de transports du service de référence/ nombre total de transports groupés)		
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	4 000 € / trimestre soit au maximum 16 000 € à l'année	Pénalité	4 000 € / trimestre soit au maximum 16 000 € à l'année

2. LA REALISATION DU SERVICE

Ponctualité (ADRESSE A ADRESSE ET RABATTEMENT SUR LE RESAU URBAIN)

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	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) x 100		
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 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 soit au maximum 12 000 € à l'année	Pénalité	3 000 € / trimestre soit au maximum 12 000 € à l'année

Disponibilité du service de réservation téléphonique (PORTE A PORTE – ADRESSE A ADRESSE ET RABATTEMENT SUR LE RESAU URBAIN)

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 soit au maximum 12 000 € à l'année	Pénalité	3 000 € / trimestre soit au maximum 12 000 € à l'année

Disponibilité du service (taux de refus) - ADRESSE A ADRESSE ET RABATTEMENT SUR LE RESAU URBAIN

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	5 000 € / trimestre soit au maximum 20 000 € à l'année	Pénalité	5 000 € / trimestre soit au maximum 20 000 € à l'année

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

Satisfaction globale des usagers

Critère	Satisfaction globale des usagers, exprimée au moyen d'une note sur 20		
Service de référence	Les usagers sont globalement satisfaits du service.		
Objectif qualité	La moyenne des notes de satisfaction données par les usagers sur la globalité du service est supérieure à 15,5/20.		
Seuil d'inacceptabilité	La moyenne des notes de satisfaction données par les usagers sur la globalité du service est inférieure à 14,5/20.		
Méthode d'évaluation	Utilisation des résultats de l'enquête satisfaction annuelle postale réalisée par l'Autorité Organisatrice auprès d'un échantillon représentatif des usagers actifs au minimum 800 personnes.		
Méthode de calcul	Note globale de satisfaction = moyenne des notes de satisfaction données par les usagers répondant à l'enquête satisfaction annuelle.		
Contrôle	L'Autorité Organisatrice contrôle la satisfaction globale des usagers sur la base des résultats de l'enquête satisfaction annuelle.		
Intéressement	30 000 €/an	Pénalité	30 000 €/an

Réservation

Critère	Satisfaction sur les conditions de réservation, exprimée au moyen d'une note sur 20		
Service de référence	Les usagers sont globalement satisfaits du mode de réservation utilisé.		
Objectif qualité	La moyenne des notes de satisfaction données par les usagers sur le mode de réservation utilisé est supérieure 15,5/20		
Seuil d'inacceptabilité	La moyenne des notes de satisfaction données par les usagers sur le mode de réservation utilisé est inférieure 14,5/20		
Méthode d'évaluation	Utilisation des résultats de l'enquête satisfaction annuelle postale réalisée par l'Autorité Organisatrice auprès d'un échantillon représentatif des usagers actifs au minimum 800 personnes.		
Méthode de calcul	Moyennes des notes de satisfaction données par les usagers sur le mode de réservation utilisé		
Contrôle	L'Autorité Organisatrice contrôle le taux de conformité de la réservation sur la base des résultats de l'enquête satisfaction annuelle		
Intéressement	10 000 €/an	Pénalité	10 000 €/an

Attitude du conducteur-accompagnant

Critère	Attitude du conducteur-accompagnant
Service de référence	Le conducteur-accompagnant accueille et informe l'utilisateur sur le service. Le conducteur-accompagnant adapte l'allure du véhicule à l'environnement et à la circulation. Le conducteur-accompagnant adopte une conduite confortable. Le conducteur-accompagnant respecte l'arrêt au trottoir à une distance permettant la montée ou la descente du véhicule sans descendre sur la chaussée

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019

	(pour les usagers utilisant la porte latérale et sauf impossibilité technique). Le conducteur-accompagnant porte son regard sur l'usager et lui explique les gestes qu'il va entreprendre afin de l'aider à monter, descendre et/ou se positionner dans le véhicule.		
Objectif qualité	La moyenne des notes de satisfaction données par les usagers sur le mode de réservation utilisé est supérieure 16,5/20		
Seuil d'inacceptabilité	La moyenne des notes de satisfaction données par les usagers sur le mode de réservation utilisé est inférieure 15,5/20.		
Méthode d'évaluation	Utilisation des résultats de l'enquête satisfaction annuelle postale réalisée par l'Autorité Organisatrice auprès d'un échantillon représentatif des usagers actifs au minimum 800 personnes.		
Méthode de calcul	Sur la base des résultats de l'enquête satisfaction - question relative aux conducteur-accompagnants - addition du pourcentage d'usagers plutôt satisfaits et du pourcentage d'usagers très satisfaits.		
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	10 000 €/an	Pénalité	10 000 €/an

4. La gestion des réclamations

Critère	Gestion des réclamations		
Service de référence	Le voyageur obtient une réponse motivée et personnalisée*, dans un délai maximum de 2 semaines. (*formules d'usage et de politesse, reformulation de l'objet de la réclamation, réponse adaptée au besoin client.)		
Objectif qualité	95% des réclamants bénéficient du service de référence.		
Seuil d'inacceptabilité	Moins de 70% des réclamants bénéficient du service de référence.		
Méthode d'évaluation	Utilisation du tableau de bord du Délégué.		
Méthode de calcul	Délai moyen de réponse inférieur à 2 semaines		
Contrôle	Le Délégué transmet à l'Autorité Organisatrice, tous le mois, un tableau de bord de gestion des réclamations comprenant les éléments suivants : - synthèse mensuelle avec nombre de réclamations par type de média de réception et délai moyen de traitement, - synthèse mensuelle du nombre de réclamations reçues par type de thématique, - détail de chaque réclamation (date de réception, date d'envoi AR, date d'envoi réponse, nom client, thème, type de média, n° d'affaire**). ** afin de suivre efficacement les réclamations à échanges multiples, il est préférable d'attribuer un numéro unique à chaque affaire dès réception de la première réclamation.		
Intéressement		Pénalité	

Synthèse : intéressements et pénalités

L'intéressement et les pénalités font l'objet d'un calcul trimestriel ou annuel 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 150 000 € HT par an.

Pour la première année d'exercice, comptant seulement deux trimestres, le chiffrage des intéressements et pénalités se fera au *prorata temporis*.

Critères	Montant. trimestriel	Montant max. annuel
Porte à Porte – Ponctualité	4 000 € HT	48 000 € HT
Porte à Porte - Taux de refus	4 000 € HT	
Porte à Porte – Respect du temps de groupage	4 000 € HT	
Ponctualité	5 000 € HT	20 000 € HT
Disponibilité du service de réservation	3 000 € HT	12 000 € HT
Disponibilité du service (taux de refus)	5 000 € HT	20 000 € HT
Satisfaction globale des usagers		30 000 € HT
Réservation		10 000 € HT
Attitude du conducteur-accompagnant		10 000 € 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.

✓ PHASE 2 : MANAGEMENT DE LA QUALITE ET CERTIFICATION

1. PRINCIPES GENERAUX

Le Délégataire est chargé par l'Autorité Organisatrice de mettre en œuvre un système de management de la qualité et sa certification par un organisme indépendant. La certification du service Mobibus doit être maintenue et donner lieu à des audits de suivi ou de renouvellement.

La perte de la certification obtenue donne lieu à une pénalité de 50 000 € H.T.

Les montants mentionnés ci-dessus feront l'objet d'une indexation annuelle par application de la formule figurant à l'article 8 de la convention de délégation.

2. NORMES

Le Déléataire met en œuvre la démarche de management de la qualité et sa certification dans le cadre du référentiel **NF 371** « Service de Transport à la Demande », (en l'adaptant aux spécificités du transport à la demande des personnes à mobilité réduite), lié au référentiel **NF 281** et afin de répondre aux exigences des normes européennes de référence :

- **NF EN 13 816** de septembre 2002 « Transport – Logistique et services – Transport Public de Voyageurs – Définition de la qualité de service, objectifs et mesures »,
- **NF EN 15 140** de juillet 2006 « Exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité réalisée ».

Les mises à jour et évolutions de ces normes sont à prendre obligatoirement en compte.

Les critères qualité d'engagement de service constituant le référentiel du processus de certification sont au minimum les suivants :

- Information sur l'offre de service
- Accessibilité au service téléphonique
- Accueil téléphonique
- Informations générales téléphoniques
- Réservation, prise en compte de la demande du voyageur
- Régularité/ponctualité
- Attitude du conducteur-accompagnant
- Confort de conduite
- Propreté/netteté des véhicules
- Fiabilité des véhicules
- Information véhicule

3. ORGANISATION

L'Autorité Organisatrice pilote la démarche de management de la qualité et sa certification dans le cadre d'un comité tripartite.

Le Déléataire est chargé de la rédaction de tous les éléments nécessaires au maintien de la certification, à son suivi et à son éventuelle modification (dossier qualité, recueil des engagements de service, manuel des méthodes de mesure et de calcul, courriers administratifs,...) dans le respect des exigences des normes et règlements précités.

L'Autorité Organisatrice valide tous les documents avant leur transmission.

Le Déléataire est chargé de planifier et d'effectuer (ou de faire effectuer) les mesures nécessaires au maintien de la certification.

Le Déléataire doit organiser les sessions d'audit, accueillir le(les) auditeur(s), mettre à disposition tous les documents requis par ce(s) dernier(s) et permettre l'accès aux locaux et services de l'entreprise visés par la certification.



PROCES VERBAL DE LA COMMISSION D'OUVERTURE DES PLIS OUVERTURE DES CANDIDATURES

DÉSIGNATION DE LA CONSULTATION

Direction :	Direction Pilotage et Attractivité du Réseau
Date Limite de Réception des offres :	2 mars 2018 - 12 Heures
Nature de la prestation :	Délégation de Service Public pour l'exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite de l'agglomération toulousaine
Procédure de passation:	Délégation de Service Public passée dans le cadre du Règlement (CE) n° 1370/2007, de l'article L 1231-1 du Code des Transports et de l'article L 1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'OUVERTURE DES PLIS

Date de la Réunion : le 13 mars 2018

MEMBRES À VOIX DÉLIBÉRATIVE

Prénom - Nom	Qualité	Présence
Jean-Michel LATTES	Président de la COP de Tisséo-Collectivités	Présent
Marthe MARTI	Titulaire	Présente
Marc DEL BORRELLO	Titulaire	Présent
Arnaud LAFON	Titulaire	
Denis BACOU	Titulaire	Présent
Pierre TRAUTMANN	Titulaire	Présent
Sacha BRIAND	Suppléant	
Jean-Luc LAGLEIZE	Suppléant	
Grégoire CARNEIRO	Suppléant	
Bernard KELLER	Suppléant	

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE

Jean-Paul BEAUTES	DIRRECTE Occitanie	Présent
	Paierie Départementale Haute-Garonne	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019



OUVERTURE DES CANDIDATURES

Plis reçus : 2

Plis ouverts : 2

Cf : tableau d'ouverture des candidatures en annexe du présent procès-verbal.

Suite à l'ouverture des candidatures, la Commission constate que :

- Toutes les candidatures remises sont complètes

Il en résulte que la liste des candidats admis à présenter une offre par la Commission est la suivante :

- Entreprise VERBUS-VERDIE AUTOCARS sise 410 rue de la Ferronnerie ZA BEL AIR-12 000 RODEZ
- Entreprise TPMR Toulouse sise 133 chemin du Sang de Serp-31000 TOULOUSE



SIGNATURES

MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE	SIGNATURES
Jean-Michel LATTES	
Marthe MARTI	
Marc DEL BORRELLO	
Arnaud LAFON	
Denis BACOU	
Pierre TRAUTMANN	
Sacha BRIAND	
Jean-Luc LAGLEIZE	
Grégoire CARNEIRO	
Bernard KELLER	

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE	SIGNATURES
JEAN-PAUL BEAUTIS - DIRECTEUR OCCEPANE	

Délégation de Service Public pour l'exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite de l'agglomération toulousaine

Annexe : Tableau d'ouverture des candidatures

Désignation de l'Entreprise	Entreprise VERBUS-VERDIE AUTOCARS 410 rue de la Ferronnerie ZA BEL AIR- 12 000 RODEZ	Entreprise TPMR Toulouse 133 chemin du Sang de Serp-31000 TOULOUSE
N° d'ordre	1	2
Date et heure de remise des plis : 2 mars 2018 à 12h00 Langue Français		

Présentation du dossier candidatures

Situation propre des opérateurs économiques

- Lettre de candidature datée et signée par une personne ayant autorité pour engager la société (formulaire DC1 ou équivalent)	X	X
- En cas de groupement d'entreprises * pouvoir donné au mandataire par les cotraitants pour la présentation du dossier de candidature et d'offre		
- Présentation du candidat comportant : nom ou dénomination, adresse du siège social, historique de l'entreprise, composition du capital social, liste des principaux actionnaires (plus de 10 % du capital), n° SIRET, liste des principaux établissements et filiales	X	X
- Extrait K Bis ou équivalent étranger	X	X
- Pouvoir de la personne habilitée à engager le candidat	X	X
- Copie du (des) jugements prononcés si le candidat est en redressement judiciaire		
- Attestation sur l'honneur relative à la non exclusion de la participation à la procédure de passation des contrats de concession, à l'exactitude des documents relatifs aux capacités et aptitudes, à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés	X	X
- Documents justifiant que le candidat ne fait l'objet d'aucune exclusion de la participation à la procédure de passation des contrats de concession	X	X

Capacité économique et financière

- Composition du capital social et liste des actionnaires	X	X
- Bilans et comptes de résultat des 3 derniers exercices disponibles pour l'ensemble de l'activité et pour l'activité objet de la délégation, ou tout autre document reprenant les mêmes données	X	X
- Date de constitution	X	X
- Déclarations bancaires appropriées (lettre de référence d'au moins une banque commerciale)	X	X
- Attestations d'assurances responsabilité civile et professionnelle pour l'activité objet de la délégation	X	X
- Démonstration du niveau suffisant de capacité financière selon les dispositions de l'arrêté du 3 février 2012, relatif à la capacité financière requise pour les entreprises de transport public routier de personnes.	X	X

Capacité technique et professionnelle

- Justification de la capacité professionnelle du dirigeant de l'entreprise, dans les conditions des articles R3113-36 et suivants du code des transports	X	X
- Déclaration sur l'honneur du dirigeant de l'entreprise mentionnant qu'il n'a fait l'objet d'aucune des condamnations visées au titre des conditions d'honorabilité professionnelle	X	X
- Références de l'entreprise pour des prestations similaires	X	X

Observations du Président de la Commission	Conformité administrative du dossier fourni	Conformité administrative du dossier fourni
---	---	---

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019



PROCES VERBAL DE LA COMMISSION D'OUVERTURE DES PLIS OUVERTURE DES OFFRES

DÉSIGNATION DE LA CONSULTATION

Direction : Direction Pilotage et Attractivité du Réseau
Date Limite de Réception des offres : 2 mars 2018 - 12 Heures
Nature de la prestation : Délégation de Service Public pour l'exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite de l'agglomération toulousaine
Procédure de passation: Délégation de Service Public passée dans le cadre du Règlement (CE) n° 1370/2007, de l'article L 1231-1 du Code des Transports et de l'article L 1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'OUVERTURE DES PLIS

Date de la Réunion : le 13 mars 2018

MEMBRES À VOIX DÉLIBÉRATIVE

Prénom - Nom	Qualité	Présence
Jean-Michel LATTES	Président de la COP de Tisséo-Collectivités	Présent
Marthe MARTI	Titulaire	Présente
Marc DEL BORRELLO	Titulaire	Présent
Arnaud LAFON	Titulaire	
Denis BACOU	Titulaire	Présent
Pierre TRAUTMANN	Titulaire	Présent
Sacha BRIAND	Suppléant	
Jean-Luc LAGLEIZE	Suppléant	
Grégoire CARNEIRO	Suppléant	
Bernard KELLER	Suppléant	

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE

Jean-Paul BEAUTES	DIRRECTE Occitanie	Présent
	Paierie Départementale Haute-Garonne	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019



OUVERTURE DES OFFRES

Offres reçues :

Offres ouverts :

Cf : tableau d'ouverture des offres en annexe du présent procès-verbal.

Suite à l'ouverture des offres, la Commission constate que :

➤ Les offres remises des entreprises

- VERBUS-VERDIE AUTOCARS sise 410 rue de la Ferronnerie ZA BEL AIR-12 000 RODEZ
- TPRM Toulouse sise 133 chemin du Sang de Serp-31000 TOULOUSE

sont complètes



MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE	SIGNATURES
Jean-Michel LATTES	
Marthe MARTI	
Marc DEL BORRELLO	
Arnaud LAFON	
Denis BACOU	
Pierre TRAUTMANN	
Sacha BRIAND	
Jean-Luc LAGLEIZE	
Grégoire CARNEIRO	
Bernard KELLER	

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE	SIGNATURES
JEAN-PAUL BEAUCES - DIRECTEUR OCCITANIE	

Délégation de Service Public pour l'exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite de l'agglomération toulousaine

Annexe : Tableau d'ouverture des offres

Désignation de l'Entreprise	Entreprise VERBUS-VERDIE AUTOCARS 410 rue de la Ferronnerie ZA BEL AIR-12 000 RODEZ	Entreprise TPMR Toulouse 133 chemin du Sang de Serp-31000 TOULOUSE
N° d'ordre	1	2
Date et heure de remise des plis : 2 mars 2018 à 12h00 Langue : français		

Présentation du dossier offre

- Le règlement de consultation	x	x
- Le document-programme	x	x
- La réponse aux éléments quantitatifs demandés au 4.3 du Règlement de Consultation présentés dans le de réponse figurant en pièce jointe 8, sous forme d'un tableau Excel donnant accès à toutes les formules de calcul utilisées, et d'une note financière explicitant les hypothèses retenues	x	x
- Le mémoire technique exposant les propositions des candidats pour la gestion du service, défini au 4.4 du Règlement de consultation	x	x
-Le document exposant les remarques éventuelles des candidats sur le projet de convention, tel que défini au 4.5 du Règlement de Consultation	x	x
-Les renseignements et justificatifs relatifs aux sous-traitants pressentis, définis au 4.1.2 du Règlement de Consultation	x	x
-Les références dont disposent éventuellement les candidats afin d'illustrer ou d'appuyer leurs propositions.	x	x

Observations du Président de la Commission	Conformité administrative du dossier fourni	Conformité administrative du dossier fourni
---	---	---

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190212-20190206-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/02/2019
Date de réception préfecture : 12/02/2019



PROCES VERBAL DE LA COMMISSION D'OUVERTURE DES PLIS

PRESENTATION DU RAPPORT D'ANALYSE DES OFFRES

AVIS DE LA COMMISSION

DÉSIGNATION DE LA CONSULTATION

Direction :	Direction Pilotage et Attractivité du Réseau
Nature de la prestation :	Délégation de Service Public pour l'exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite de l'agglomération toulousaine
Procédure de passation:	Délégation de Service Public passée dans le cadre du Règlement (CE) n° 1370/2007, de l'article L 1231-1 du Code des Transports et de l'article L 1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'OUVERTURE DES PLIS

Date de la Réunion : le 22 mai 2018

MEMBRES À VOIX DÉLIBÉRATIVE

Prénom - Nom	Qualité	Présence
Jean-Michel LATTES	Président de la COP de Tisséo-Collectivités	oui
Marthe MARTI	Titulaire	oui
Marc DEL BORRELLO	Titulaire	oui
Pierre TRAUTMANN	Titulaire	
Arnaud LAFON	Titulaire	oui
Denis BACOU	Titulaire	
Bernard KELLER	Suppléant	
Sacha BRIAND	Suppléant	
Philippe GUYOT	Suppléant	
Grégoire CARNEIRO	Suppléant	
Adeline ROUCHON	Suppléant	

PERSONNES INVITÉES

	DIRRECTE Occitanie	
	Paierie Départementale Haute Garonne	Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190212-20190206-5-1D-DE Date de télétransmission : 12/02/2019 Date de réception préfecture : 12/02/2019



RAPPORT D'ANALYSE DES OFFRES

Les entreprises suivantes ont présenté une offre :

- Entreprise VERBUS-VERDIE AUTOCARS sise 410 rue de la Ferronnerie ZA BEL AIR-12 000 RODEZ
- Entreprise TPMR Toulouse sise 133 chemin du Sang de Serp-31000 TOULOUSE

Le rapport d'analyse de celles-ci est annexé au présent procès-verbal

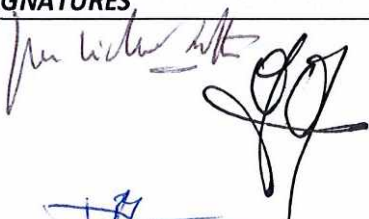
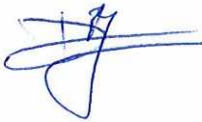
AVIS DE LA COMMISSION

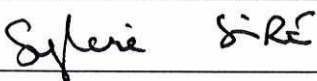
La Commission d'Ouverture des Plis autorise le Président à négocier avec :

- Entreprise VERBUS-VERDIE AUTOCARS sise 410 rue de la Ferronnerie ZA BEL AIR-12 000 RODEZ
- Entreprise TPMR Toulouse sise 133 chemin du Sang de Serp-31000 TOULOUSE



SIGNATURES

MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE	SIGNATURES
Jean-Michel LATTES	
Marthe MARTI	
Marc DEL BORRELLO	
Pierre TRAUTMANN	
Arnaud LAFON	
Denis BACOU	
Bernard KELLER	
Sacha BRIAND	
Philippe GUYOT	
Grégoire CARNEIRO	
Adeline ROUCHON	

PERSONNES INVITÉES	SIGNATURES
	DIRRECTE Occitanie
	Paierie Départementale Haute-Garonne 