

## **CHAMBERY METROPOLE CŒUR DES BAUGES**

---

### **DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS**

#### **Rapport sur les motifs du choix du candidat et l'économie générale du contrat**

---

*Conseil communautaire - Séance du 12 juillet 2018*

## SOMMAIRE

<b>I. PREAMBULE ET RAPPEL DE LA PROCEDURE DE DSP</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Objet</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Etapes préalables</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Rappel des missions confiées au délégataire et du périmètre du contrat</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Rappel du règlement de la consultation sur les propositions attendues</b> .....	<b>5</b>
<b>5 Rappel de la procédure</b> .....	<b>5</b>
<b>II. ANALYSE DES OFFRES ET PRESENTATION DES MOTIFS DE CHOIX DU DELEGATAIRE</b> .....	<b>7</b>
<b>6 Rappel des critères de sélection des offres</b> .....	<b>7</b>
<b>7 Analyse des offres des candidats au regard des critères de sélection</b> .....	<b>8</b>
<b>7.1 Critère n° 1 : Critère financier : 45 %</b> .....	<b>8</b>
7.1.1 Moindre recours aux fonds publics.....	8
7.1.2 Cohérence et pertinence des hypothèses retenues pour la construction de l'offre financière, y compris s'agissant du plan pluriannuel d'investissement de la collectivité.....	8
7.1.3 Garanties quant à la maîtrise de l'évolution des coûts sur la durée du contrat, appréciée notamment au regard de la performance des formules d'indexation proposées et du montant des coûts unitaires applicables en cas d'évolution du service.....	9
7.1.4 Part de risque pris par le candidat, jugée notamment au travers du niveau des engagements contractuels relatifs aux objectifs de conformité.....	10
<b>7.2 Critère 2 : Productivité de l'exploitation et dynamique commerciale : 40%</b> .....	<b>11</b>
7.2.1 Lisibilité et facilité d'utilisation du réseau : l'offre de transport et la pertinence des propositions d'évolution du réseau.....	11
7.2.2 L'organisation et la productivité de l'exploitation en termes de moyens humains et matériels ainsi que les synergies et optimisations des systèmes de transport.....	13
7.2.3 Les moyens et méthodes mis en place pour assurer la continuité du service public en cas d'événements imprévus.....	16
7.2.4 Capacité à favoriser la multimodalité et l'intermodalité.....	17
7.2.5 Capacité à proposer une politique efficiente d'information et d'actions marketing et commerciales orientées sur la captation de nouveaux usagers et visant à convaincre d'utiliser les transports en commun.....	18
7.2.6 Innover en matière de communication et d'information avec les clients voyageurs en matière de promotion du réseau et de démarches commerciales.....	19
7.2.7 S'engager sur une démarche qualité (modalités de contrôle du service fait, critères de performance pour évaluer le service rendu).....	20
<b>7.3 Critère 3 : responsabilité sociétale et développement durable: 15%</b> .....	<b>21</b>
7.3.1 La politique de gestion des ressources humaines : recrutements / formations / gestion de carrière / adaptation des effectifs dans le cadre des évolutions d'offres sur le réseau / motivations et implications du personnel,.....	21
7.3.2 Les engagements en faveur de l'insertion sociale : formation et emplois.....	22
7.3.3 Les méthodes de gestion visant à prendre en compte l'impact environnemental des activités de l'entreprise, à évaluer cet impact et à le réduire,.....	23
<b>8 Notation</b> .....	<b>24</b>
<b>9 Motifs justifiant le choix de retenir l'offre de Kéolis</b> .....	<b>25</b>

<b>III. ECONOMIE GENERALE DU CONTRAT.....</b>	<b>27</b>
<b>1 Objet .....</b>	<b>27</b>
<b>2 Durée .....</b>	<b>28</b>
<b>3 Périmètre de la délégation.....</b>	<b>28</b>
<b>4 Obligations du délégataire.....</b>	<b>29</b>
<b>5 Caractéristiques techniques.....</b>	<b>30</b>
<b>6 Continuité du service .....</b>	<b>30</b>
<b>7 Entretien, maintenance et renouvellement des biens .....</b>	<b>31</b>
<b>8 Régime financier.....</b>	<b>31</b>
<b>9 Assurances .....</b>	<b>32</b>
<b>10 Contrôle.....</b>	<b>32</b>
<b>11 Société dédiée .....</b>	<b>33</b>
<b>12 Sanctions .....</b>	<b>33</b>
<b>13 Garanties .....</b>	<b>33</b>
<b>14 Reprise des biens à l'expiration du contrat .....</b>	<b>34</b>
<b>IV. CONCLUSION .....</b>	<b>35</b>

## I. PREAMBULE ET RAPPEL DE LA PROCEDURE DE DSP

---

### 1 Objet

---

Le présent rapport est établi en application de l'article L.1411-5 du Code général des collectivités territoriales (ci-après « CGCT »).

Il a pour objet de :

- **rendre compte du déroulement de la procédure de mise en concurrence**, menée en application de l'Ordonnance sur les contrats de concession, son décret d'application et des articles L. et R. 1411-1 et suivants du CGCT ;
- **présenter les motifs du choix de la société Kéolis** comme attributaire du contrat de délégation de service public ;
- enfin, **exposer l'économie générale du contrat de délégation de service public**.

Le présent rapport comporte en annexe :

- Le rapport de la commission DSP relatif à l'examen des candidatures.
- Le rapport de la commission DSP relatif à l'examen des offres.
- Le contrat de délégation de service public négocié avec la société Kéolis.

### 2 Etapes préalables

---

Chambéry Métropole Cœur des Bauges a conclu le 1<sup>er</sup> janvier 2012, avec la société Transdev Chambéry, un contrat de délégation de service public portant sur la gestion et l'exploitation du réseau de transport public de voyageurs.

Ce contrat, dont le terme était fixé initialement le 31 décembre 2017, a été prolongé, sur délibération du Conseil communautaire du 9 février 2017, jusqu'au 31 décembre 2018.

Par délibération n°307-17 du 7 septembre 2017, le Conseil communautaire a décidé de confier la gestion et l'exploitation du réseau de transport public urbain de voyageurs par voie de délégation de service public, d'une durée de 6 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 et a autorisé le lancement de la procédure de publicité et de mise en concurrence préalable.

### 3 Rappel des missions confiées au délégataire et du périmètre du contrat

---

Le délégataire est chargé de gérer et d'exploiter le réseau de transport public urbain de voyageurs.

Le périmètre du futur contrat comprend les services de transport public de voyageurs réalisés à l'intérieur du ressort territorial de mobilité de l'agglomération ou sur toute commune avec laquelle elle pourrait conventionner pour l'exploitation d'une ligne au-delà de son ressort territorial. Ces services sont listés ci-dessous :

- les services de transport public régulier,
- les services de transport scolaire,
- les services de transport à la demande,

- le service de transport des personnes à mobilité réduite.

#### **4 Rappel du règlement de la consultation sur les propositions attendues**

---

Les candidats devaient remettre une offre de base conforme aux prescriptions du cahier des charges :

« *L'offre de base inclura obligatoirement :*

- *Un niveau d'offre correspondant au réseau de septembre 2017 (lignes régulières, TAD et transports scolaires), sur lequel le candidat sera autorisé à proposer des adaptations « à la marge » uniquement sur les lignes 1 à 6 et sous réserve qu'il apporte les justifications des améliorations apportées pour l'utilisateur ou l'optimisation de la productivité. »*

Ils pouvaient également proposer une offre variante reposant sur un réseau « libre » à condition que les propositions remplissent au moins une des deux conditions suivantes :

- améliorer le service rendu aux usagers (meilleures dessertes des pôles générateurs, meilleures fréquences ou amplitudes, meilleures correspondances, etc.) ;
- rendre l'organisation des différents moyens de production plus efficiente.

#### **5 Rappel de la procédure**

---

L'avis de concession a été envoyé à la publication le 18 septembre 2017. Il a été publié le 21 septembre 2017 au Bulletin officiel des annonces des marchés publics (*référence n°17-125159*).

Trois candidatures ont été reçues le 25 octobre 2017 :

- Transdev
- Kéolis
- RATP Dev

Pour l'appréciation des candidatures, les critères suivants ont été appliqués avec une hiérarchisation par ordre décroissant :

- capacités technique et professionnelle du candidat nécessaires à l'exécution du contrat
- capacité économique et financière du candidat
- aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public.

En application de l'article L. 1411-5 du CGCT, après examen de leurs garanties professionnelles et financières, de leur respect de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue aux articles L. 5212-1 à L. 5212-4 du code du travail et de leur aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public, la Commission de DSP a, lors de la séance du 8 novembre 2017, admis les trois candidats à remettre une offre.

Le dossier de consultation des entreprises leur a été remis le 22 novembre 2017.

Une visite des locaux a été réalisée le 20 décembre 2017.

La date limite de remise des offres était fixée au 21 février 2018 à 11h30.

Les trois candidats ont remis une offre de base et une offre variante, avant les date et heure limites fixées dans le règlement de la consultation, le 21 février 2018 à 11h30.

La Commission de délégation de service public a, lors sa séance du 22 février 2018, ouvert les plis reçus.

Les dossiers d'offres remis par les candidats étaient complets et conformes aux exigences du règlement de la consultation.

Lors de la séance du 28 mars 2018, en l'application de l'article L. 1411-5 du CGCT, la Commission de délégation de service public a, après analyse des offres reçues, émis un avis sur les candidats invités à participer aux négociations.

Au vu de cet avis, le Président de Chambéry Métropole Cœur des Bauges a engagé une phase de négociation avec les trois candidats ayant présenté une offre.

Les trois candidats ont participé à deux séances de négociation :

- La première, au cours de laquelle la définition de l'offre de transport, les Plans Pluriannuels d'Investissement de l'Autorité Délégante et du Délégataire, la démarche commerciale et marketing ainsi que le cadrage financier ont été abordés :
  - Le 3 avril 2018 pour Transdev
  - Le 4 avril 2018 pour Kéolis
  - Le 5 avril 2018 pour RATP Dev
- La seconde, après remise d'une offre n°2, au cours de laquelle le volet économique et financier ainsi que les aspects juridiques ont été abordés :
  - Le 23 avril 2018 pour Transdev
  - Le 24 avril 2018 pour Kéolis
  - Le 25 avril 2018 pour RATP Dev.

Au cours de la phase de négociation, Chambéry Métropole Cœur des Bauges a indiqué aux candidats que son choix portait sur leur offre variante.

Par courrier en date du 27 avril 2018, les candidats ont ensuite été invités à remettre une offre finale le 22 mai 2018 à 12 heures au plus tard.

Les trois candidats ont remis leur offre finale dans les temps.

Après négociations avec les trois candidats et analyse de leur offre finale, Monsieur le Président, conformément aux dispositions de l'article L. 1411-5 du CGCT, a décidé de soumettre à l'approbation du Conseil communautaire le choix du candidat Kéolis et le contrat de délégation de service public.

## II. ANALYSE DES OFFRES ET PRESENTATION DES MOTIFS DE CHOIX DU DELEGATAIRE

---

### 6 Rappel des critères de sélection des offres

---

Conformément à l'article 3.6 du règlement de la consultation, les critères de jugement des offres et leur pondération sont les suivants :

#### **Critère 1 : Critère financier : 45 %**

Ce critère sera apprécié au vu des éléments suivants :

- le moindre recours aux fonds publics, analysé en considération du montant total du forfait de charge et des recettes garanties.
- la cohérence et pertinence des hypothèses retenues pour la construction de l'offre financière, y compris s'agissant du plan pluriannuel d'investissement de la collectivité.
- les garanties quant à la maîtrise de l'évolution des coûts sur la durée du contrat, appréciée notamment au regard de la performance des formules d'indexation proposées et du montant des coûts unitaires applicables en cas d'évolution du service.
- la part de risque pris par le candidat, jugée notamment du niveau des engagements contractuels relatifs aux objectifs de conformité

#### **Critère 2 : Productivité de l'exploitation et dynamique commerciale : 40%**

Ce critère sera apprécié au vu des éléments suivants :

- Lisibilité et facilité d'utilisation du réseau : l'offre de transport et la pertinence des propositions d'évolution du réseau
- L'organisation et la productivité de l'exploitation en termes de moyens humains et matériels ainsi que les synergies et optimisations des systèmes de transport
- Les moyens et méthodes mis en place pour assurer la continuité du service public en cas d'événements imprévus,
- La capacité à favoriser la multimodalité et l'intermodalité,
- Capacité à proposer une politique efficiente d'information et d'actions marketing et commerciales orientées sur la captation de nouveaux usagers et visant à convaincre d'utiliser les transports en commun,
- Innover en matière de communication et d'information avec les clients voyageurs en matière de promotion du réseau et de démarches commerciales,
- s'engager sur une démarche qualité (modalités de contrôle du service fait, critères de performance pour évaluer le service rendu)

#### **Critère 3 : responsabilité sociétale et développement durable: 15%**

Ce critère sera apprécié au vu des éléments suivants :

- La politique de gestion des ressources humaines : recrutements / formations / gestion de carrière / adaptation des effectifs dans le cadre des évolutions d'offres sur le réseau / motivations et implications du personnel,
- Les engagements en faveur de l'insertion sociale : formation et emplois,
- Les méthodes de gestion visant à prendre en compte l'impact environnemental des activités de l'entreprise, à évaluer cet impact et à le réduire.

## 7 Analyse des offres des candidats au regard des critères de sélection

---

### 7.1 Critère n° 1 : Critère financier : 45 %

#### 7.1.1 Moindre recours aux fonds publics

##### 7.1.1.1 Présentation des offres reçues

Le recours aux fonds publics est analysé en considération du montant total du forfait de charges et des recettes garanties. Le montant total cumulé du forfait de charges et de l'engagement de recettes sur la durée du contrat est le suivant :

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP Dev
Forfait de charges	137 802 091 €	138 028 141 €	136 927 304 €
Recette garanties	33 299 558 €	33 886 121 €	31 742 304 €
<b>Coût net pour la Collectivité</b>	<b>104 502 533 €</b>	<b>104 142 021 €</b>	<b>105 185 000 €</b>

##### 7.1.1.2 Comparaison

L'offre du candidat Transdev est celle présentant le moindre recours aux fonds publics, analysé en considération du montant total du forfait de charge et des recettes garanties.

Le recours aux fonds publics du candidat Kéolis est 0,3% supérieur au candidat moins-disant.

Le recours aux fonds publics du candidat RATP Dev est 1,0% supérieur au candidat moins-disant.

#### 7.1.2 Cohérence et pertinence des hypothèses retenues pour la construction de l'offre financière, y compris s'agissant du plan pluriannuel d'investissement de la collectivité

##### 7.1.2.1 Présentation des offres reçues

###### Candidat Kéolis :

Les hypothèses présentées dans l'offre financière apparaissent globalement cohérentes.

Le candidat conditionne son offre à la réalisation d'un plan pluriannuel d'investissement du délégant de 2.985 k€, ce qui correspond au PPI le moins élevé des 3 offres reçues.

###### Candidat Transdev :

Les hypothèses présentées dans l'offre financière apparaissent globalement cohérentes.

Toutefois, le candidat conditionne son offre à la réalisation d'un plan pluriannuel d'investissement du délégant de 4.984 k€, ce qui correspond au PPI le plus élevé des 3 offres reçues.

###### Candidat RATP Dev :

Les hypothèses présentées dans l'offre financière apparaissent globalement cohérentes.

Le candidat conditionne son offre à la réalisation d'un plan pluriannuel d'investissement du délégant de 3.935 k€, ce qui correspond à un montant de PPI intermédiaire parmi les 3 offres reçues.

### 7.1.2.2 Comparaison

Les trois offres apparaissent cohérentes. Les hypothèses sont justifiées et n'apparaissent pas en contradiction avec l'offre technique présentée.

Toutefois, le plan pluriannuel d'investissement à la charge du délégant, qui conditionne l'engagement des candidats, est hétérogène :

- le candidat Kéolis prévoit le PPI délégant le moins-disant,
- le candidat RATP Dev prévoit un PPI délégant 32% au-dessus du moins-disant,
- le candidat Transdev prévoit un PPI délégant 67% au-dessus du moins-disant.

### 7.1.3 Garanties quant à la maîtrise de l'évolution des coûts sur la durée du contrat, appréciée notamment au regard de la performance des formules d'indexation proposées et du montant des coûts unitaires applicables en cas d'évolution du service

#### 7.1.3.1 Présentation des offres reçues

##### Candidat Kéolis :

Le candidat propose une formule d'indexation du forfait de charges globalement cohérente avec sa structure de charges. La part fixe de la formule est de 7%, ce qui correspond à la part fixe la plus élevée des trois propositions.

Toutefois, les prix unitaires proposés en cas d'évolution de l'offre apparaissent élevés par rapport aux autres offres reçues.

##### Candidat Transdev :

Le candidat propose une formule d'indexation du forfait de charges globalement cohérente avec sa structure de charges. La part fixe de la formule est de 6%, ce qui est performant mais légèrement en retrait par rapport au maximum proposé (7%).

Les prix unitaires proposés en cas d'évolution de l'offre sont, globalement, les plus performants des trois offres reçues.

##### Candidat RATP Dev :

Le candidat propose une formule d'indexation du forfait de charges globalement cohérente avec sa structure de charges. La part fixe de la formule est de 6%, ce qui est performant mais légèrement en retrait par rapport au maximum proposé (7%).

Les prix unitaires proposés en cas d'évolution de l'offre apparaissent performants.

#### 7.1.3.2 Comparaison

S'agissant des modalités d'indexation du forfait de charges, les trois offres apparaissent cohérentes avec la structure de charges. Le part fixe (non indexable) proposée par RATP Dev et Transdev est satisfaisante, celle proposée par Kéolis est très satisfaisante.

S'agissant des prix unitaires applicables en cas de modification d'offre, les prix unitaires proposés par le candidat Transdev apparaissent globalement les plus performants. Les prix proposés par Kéolis sont intermédiaires. Ceux proposés par RATP Dev sont les plus élevés.

## **7.1.4 Part de risque pris par le candidat, jugée notamment au travers du niveau des engagements contractuels relatifs aux objectifs de conformité**

### **7.1.4.1 Présentation des offres reçues**

#### Candidat Kéolis :

La part de risque pris par le candidat dans le projet de contrat remis est, globalement, conforme aux principes fixées par la collectivité. Le candidat supporte à titre principal le risque industriel et commercial du service.

Les principes de pénalisation en cas de non-atteinte des objectifs, tels qu'ils avaient été déterminés dans le projet de contrat, ont été globalement respectés.

Il convient, toutefois, de relever que le candidat a modifié la clause de réexamen du contrat (article 46), pour intégrer notamment un cas de revoyure dans l'hypothèse d'une augmentation du nombre de courses de TAD prévues au Contrat de plus de 25%.

#### Candidat Transdev :

La part de risque pris par le candidat dans le projet de contrat remis est, globalement, conforme aux principes fixés par la collectivité. Le candidat supporte à titre principal le risque industriel et commercial du service.

Les principes de pénalisation en cas de non-atteinte des objectifs, tels qu'ils avaient été déterminés dans le projet de contrat, ont été globalement respectés.

Il convient toutefois de relever que le candidat a modifié la clause de réexamen du contrat (article 46), pour intégrer en particulier un cas de revoyure dans l'hypothèse de survenance d'événements extérieurs au Délégitaire ayant une incidence supérieure à 7% sur les coûts ou les recettes.

#### Candidat RATP Dev :

La part de risque pris par le candidat dans le projet de contrat remis est, globalement, conforme aux principes fixées par la collectivité. Le candidat supporte à titre principal le risque industriel et commercial du service.

Les principes de pénalisation en cas de non-atteinte des objectifs, tels qu'ils avaient été déterminés dans le projet de contrat, ont été globalement respectés.

Le candidat RATP Dev n'a pas apporté d'amendement au projet de contrat limitant son risque.

### **7.1.4.2 Comparaison**

Les trois offres apparaissent conformes aux attentes de la collectivité et respectent les principes définis au projet de contrat, joint au DCE.

Le candidat Kéolis propose une clause de réexamen en cas de dépassement d'un plafond de 6 026 courses de TAD, qui correspond à une augmentation de 25% des fréquentations envisagées dans l'offre. Kéolis limite ainsi son risque au-delà d'un certain volume, compte tenu du caractère imprévisible des demandes de TAD.

Le candidat Transdev propose une clause de réexamen en cas de survenance d'événements extérieurs ayant une incidence supérieure à 7% sur les coûts et recettes. Le contrat initial prévoyait 15%. Transdev limite ainsi son risque industriel et commercial.

## **7.2 Critère 2 : Productivité de l'exploitation et dynamique commerciale : 40%**

### **7.2.1 Lisibilité et facilité d'utilisation du réseau : l'offre de transport et la pertinence des propositions d'évolution du réseau**

#### **7.2.1.1 Kéolis**

Kéolis propose, en offre finale, un réseau qui a fait l'objet d'un travail approfondi reposant notamment sur :

- Des évolutions sur les lignes Chrono : Allongement des fréquences, augmentation des amplitudes horaires pour les besoins décalés du personnel de l'hôpital, création de services de soirée les jeudis, vendredis et samedis (Chrono A à C), création de services le dimanche matin
- Restructuration globale des lignes secondaires (itinéraires, numérotation et fréquences), avec des modifications importantes sur le secteur sud dans un objectif de captation de clientèle supplémentaire
- Optimisation des lignes locales : mutualisation des lignes locales avec les services de transport scolaire des collégiens (hors secteur des Bauges et hors services spécifiques des primaires) et baisse du niveau d'offre lié au passage en transport à la demande de l'offre régulière lors des petites vacances scolaires et des vacances d'été
- Mutualisation du service de transport à la demande et du service spécifique de transport des personnes à mobilité réduite. Une centrale de réservation et de planification unique interne à Kéolis est proposée. Une exploitation en synergie de moyens avec les deux exploitants prioritaires est visée : GIHP et Francony. Kéolis n'intervenant ainsi avec ses moyens propres que lorsque lesdits exploitants ne peuvent plus eux-mêmes assurer les services avec leurs propres moyens.

En termes d'organisation de l'exploitation, le candidat propose plusieurs innovations pour optimiser les moyens mis en œuvre tout en préservant un niveau de service identique :

- fonctionnement en « cadencement souple » sur les quatre lignes Chrono : les fréquences varient à la marge en fonction de la circulation et de la fréquentation, 3 véhicules de renfort sont gérés par un régulateur présent sur place, prêts à partir en gare, en complément, en heures de pointe du matin,
- création de 3 arrêts à la demande sur la ligne qui dessert et traverse le PAE de Bissy pour éviter les dessertes inutiles et apporter un service de desserte de proximité pour certaines entreprises du site,
- Service « Flexo gare » le dimanche soir : 3 départs prévus, vers 3 secteurs si besoin, avec des itinéraires construits à la demande des clients présents.

### 7.2.1.2 Transdev

L'offre finale du candidat se présente sous forme d'une offre de base et de trois options (dont deux concernent le produit transport).

L'offre finale s'appuie fortement sur le réseau actuel, sur lequel les évolutions proposées restent limitées :

- Montée en gamme de la Chrono A (Chrono+) avec une offre cadencée
- Amplitude des lignes Chrono adaptée pour les besoins décalés du personnel de l'hôpital
- Evolution de 2 lignes secondaires afin de favoriser le lien entre Les Hauts de Chambéry et la rue Jean Jaurès (une troisième étant quant à elle déclassée en locale), sur les 6 lignes existantes
- Peu d'évolutions sur les lignes locales, ni sur les scolaires. Quelques adaptations sont cependant proposées : Mutualisation des services 851 et de la ligne 16, prolongation de la ligne 19, ...
- Transport à la demande : aucune évolution n'est proposée.
- Transport des personnes à mobilité réduite : pas de mutualisation (ni pour la réservation, ni pour la planification, ni pour l'exploitation), et aucune évolution n'est proposée sur ce service.

Les deux options concernant l'offre de transport consistent en :

- Option 1 : une montée de gamme en 2022 de la ligne A en Bus à Haut Niveau de Service, sous réserve de la réalisation de 33,4 millions d'investissement voiries d'ici fin 2021 par l'Autorité Délégante (estimation Transdev),
- Option 2 : une évolution des lignes Chrono B et D en parallèle de l'évolution de la ligne A en BHNS.

### 7.2.1.3 RATP Dev

L'offre finale de RATP Dev se présente en trois phases :

- Phase 1 : du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 août 2019 : aucune modification
- Phase 2 : du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 31 décembre 2020
  - ✓ Amplitudes des lignes Chrono A, C et D revues pour répondre aux besoins décalés du personnel de l'hôpital. Parallèlement, un service de transport à la demande pour desservir l'hôpital le dimanche est proposé
  - ✓ modification des horaires des lignes 2, 4 6, 12 et 16
  - ✓ classement de la ligne 5 en ligne locale par fusion avec la ligne 15 restructurée
  - ✓ Passage en services de transport à la demande des courses à vocation non scolaires pour les lignes 10 à 17
  - ✓ Extension du service de transport des personnes à mobilité réduite sur tout le territoire de Chambéry Métropole – Cœur des Bauges et mise en place d'un service de substitution
  - ✓ Evolution sur certains services de transport scolaire.

- Phase 3 : du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2024
  - ✓ Renforcement des lignes Chrono A, B et D
  - ✓ Meilleure coordination entre les horaires de la Chrono A et les TER de Lyon et Grenoble le dimanche soir
  - ✓ Nouveaux horaires pour la ligne 1 : un bus toutes les 20 minutes aux heures de pointe et toutes les 30 minutes en heures creuses de septembre à juin.

#### **7.2.1.4 Comparaison**

L'offre du candidat Kéolis est celle qui répond le mieux aux attentes de l'Autorité Délégante, telles que définies dans le cahier des charges.

Le candidat Kéolis a proposé des évolutions sur la totalité du réseau : les lignes Chrono, les lignes secondaires, les lignes locales, les circuits scolaires, les services de transport à la demande et de transport des personnes à mobilité réduite. Il est notamment le seul à prendre un engagement de synergie et d'optimisation des services de transport à la demande et de transport des personnes à mobilité réduite en envisageant, chaque fois que cela sera possible, un service unique quel que soit le type de voyageurs.

Les propositions du candidat Kéolis présentent, en outre, plusieurs innovations qui ont pour objectif d'optimiser les moyens et de développer l'attractivité et la fréquentation du réseau (desserte à la demande d'arrêts supplémentaires du PAE de Bissy sur la ligne 4, injection de renforts en attente en heures de pointe du matin qui ne roulent que si nécessaire au lieu de renforts systématiques, mise en place d'un terminal partiel quand cela est justifié, proposition de services du dimanche soir en circuit à la demande mais sans réservation préalable, ....).

Dans un objectif de captation de nouveaux clients, Kéolis a su proposer des créations de dessertes, notamment sur le secteur sud de Chambéry. Le candidat s'est, par ailleurs, engagé au titre de son risque industriel, à apporter les solutions nécessaires en véhicules et en moyens humains pour atteindre ses engagements.

L'offre du candidat Transdev porte la double contrainte de proposer des modifications de réseau jugées peu ambitieuses et des investissements lourds à la charge de la collectivité, renvoyant les améliorations du réseau proposées à la mise en œuvre d'options.

Le candidat RATP Dev a finalement proposé des évolutions structurelles aboutissant à un réseau évoluant en trois phases, ce qui est jugé plus contraignant et plus complexe pour l'appropriation du réseau par les usagers.

### **7.2.2 L'organisation et la productivité de l'exploitation en termes de moyens humains et matériels ainsi que les synergies et optimisations des systèmes de transport**

#### **7.2.2.1 Kéolis**

Sur la répartition de l'organisation de l'exploitation, Kéolis propose de réaliser en propre, 74% de la production kilométrique, n'ayant recours à la sous-traitance que pour 26% des kilomètres totaux tous services confondus. Notamment, pour l'exploitation des lignes régulières, représentant la plus grosse partie du réseau, le candidat ne sous-traitera que 18% des kilomètres. Le candidat garde ainsi une bonne maîtrise des services, sur une part importante de la production.

En termes d'organisation de l'exploitation, le candidat propose un mode d'exploitation optimisé des lignes Chrono (celles qui génèrent le plus de kilomètres) sous forme de « cadencement souple » et non d'horaires de passages garantis, afin de limiter le nombre de véhicules nécessaires théoriques.

Ce système est compensé par la mise en « alerte » de 3 véhicules articulés supplémentaires, tous les matins en hyper pointe, déclenchés uniquement si besoin par un régulateur sur place. Si le cadencement réel constaté au jour le jour permet d'absorber la charge, les véhicules ne roulent pas.

Sur certains services, dans un même esprit d'optimisation des moyens, Kéolis propose des services à la demande appelés « Flexo », où la desserte ne va être organisée que si les voyageurs le demandent à la montée. Le circuit est alors construit sur demande (PAE Bissy pour 3 arrêts, et services du dimanche soir au départ de la gare). Il en est de même pour les lignes locales, pendant les périodes de vacances scolaires, pour lesquelles les services sont maintenus uniquement sur réservation préalable, permettant ainsi de mieux adapter les véhicules aux besoins.

Le candidat a par ailleurs mené un travail important d'analyse des lignes scolaires en vue d'une optimisation forte avec les lignes locales. Cela se traduit par la mutualisation de 8 services dont les tracés étaient proches des lignes locales. Ces dernières ont donc été adaptées / renforcées pour proposer un transfert des collégiens sur ligne, comme cela se pratique ailleurs dans l'agglomération. Les transports de primaires n'ont, quant à eux, pas fait l'objet de modification.

Le candidat est le plus enclin à s'engager sur une synergie totale des transports à la demande classiques et des services PMR. Le processus de réservation et d'organisation est internalisé chez Kéolis.

Enfin, en matière de moyens matériels, le candidat demande en renouvellement, l'acquisition par l'agglomération de 10 véhicules sur la durée du contrat, ce qui permet de respecter les contraintes d'âge moyens et maxi fixées dans le cahier des charges.

### **7.2.2.2 Transdev**

Sur la répartition de l'organisation de l'exploitation, Transdev propose de réaliser en propre 68,5% de la production kilométrique totale tous services confondus, avec le recours à la sous-traitance pour 31,5% des kilomètres. Sur la partie exploitation des lignes régulières, représentant la plus grosse partie du réseau, le candidat sous-traitera 23,02% des kilomètres. Le candidat risque de perdre un peu la maîtrise des services, bien qu'il mette en place des dispositifs de suivi et de contrôles avec ses sous-traitants.

En termes d'organisation de l'exploitation, le candidat propose un mode d'exploitation optimisé des lignes Chrono (celles qui génèrent le plus de kilomètres) sous forme d'« intervalles » et non d'horaires de passages garantis, afin de limiter le nombre de véhicules nécessaires théoriques. Cependant, le candidat ne décrit pas clairement comment ce système serait compensé en cas de problème, évoquant juste des solutions (léger décalage des autres courses ou injection de moyens supplémentaires) dont il ne détaille ni le fonctionnement ni la répartition.

Sur les transports scolaires, le candidat n'a pas proposé de réorganisation ou d'optimisation particulière, si ce n'est quelques adaptations.

Le candidat a réalisé une étude qui le conduit à considérer qu'il n'y a aucune opportunité de synergie entre les services de transport à la demande et de transport des personnes à mobilité réduite. Le système reste donc dual avec des réservations prises dans un cas par le sous-traitant exploitant, dans l'autre par un sous-traitant non exploitant. La réalisation du

service PMR est sous traitée dès la prise d'effet du contrat. Celle du service de transport à la demande est internalisée dans un premier temps puis sous-traitée ensuite.

Enfin, en matière de moyens matériels, le candidat demande en renouvellement, l'acquisition par l'agglomération de 16 véhicules sur la durée du contrat, ce qui permet de respecter les contraintes d'âge moyens et maxi fixées dans le cahier des charges.

### **7.2.2.3 RATP Dev**

Sur la répartition de l'organisation de l'exploitation, RATP Dev propose de réaliser en propre 73% de la production kilométrique totale, tous services confondus, ayant recours à la sous-traitance pour 27% des kilomètres. Sur la partie exploitation des lignes régulières (représentant la plus grosse partie du réseau), le candidat sous-traitera 17,05% des kilomètres. Le candidat garde ainsi une bonne maîtrise des services, sur une part importante de la production.

Si le candidat a démontré qu'il avait beaucoup travaillé sur l'optimisation de la production des services, les moyens sont optimisés de manière théorique dans le graphicaage des services. Aucun dispositif de gestion et/ou d'optimisation n'est proposé au stade de la réalisation des services sur le terrain.

En revanche, le candidat optimise les lignes locales en proposant du transport à la demande sur les courses non scolaires, et propose des services de transport à la demande le dimanche pour la desserte de l'hôpital aux heures décalées.

Sur les transports scolaires, le candidat n'a pas proposé de réorganisation ou d'optimisation poussée. Il propose, néanmoins, quatre adaptations de circuits vers les lignes locales, et supprime les arrêts non desservis qui généraient des détours. Il équipera les véhicules de géolocalisation.

Sur la question de la synergie entre les services de transport à la demande et des personnes à mobilité réduite, le candidat maintient, dans un premier temps, le dispositif totalement dissocié existant actuellement (sous-traitance du service PMR et exploitation directe du service de transport à la demande). Il envisage, par la suite, de lancer un appel d'offres dont on ne connaît pas - par principe - l'issue, ce qui rend difficile l'appréciation de la solution qui sera mise en œuvre sur cet aspect.

Enfin, en matière de moyens matériels, le candidat demande en renouvellement, l'acquisition par l'agglomération de 11 véhicules sur la durée du contrat, ce qui permet de respecter les contraintes d'âge moyens et maxi fixées dans le cahier des charges.

### **7.2.2.4 Comparaison**

Si les offres des candidats Transdev et RATP Dev présentent un certain nombre de mesures en faveur d'une optimisation de la productivité, ces mesures restent éparées.

L'offre du candidat Kéolis est celle qui, de manière globale, présente le plus grand nombre de mesures d'optimisations de la productivité, et le plus d'optimisations entre les systèmes de transports.

Toutes les catégories de services (Chrono, lignes secondaires, lignes locales et scolaires, services de transport à la demande et des personnes à mobilité réduite) ont fait l'objet d'études assorties de propositions visant à une efficience maximale des moyens mis en œuvre. De plus, Kéolis est le candidat qui propose le nombre de véhicules le moins élevé en investissements pour l'Autorité Délégante, pour un écart de moyenne d'âge en fin de DSP (9,9 ans) peu éloigné des autres, notamment de Transdev qui demande 6 bus de plus (avec une moyenne d'âge en fin de contrat de 9,2 ans).

### **7.2.3 Les moyens et méthodes mis en place pour assurer la continuité du service public en cas d'événements imprévus**

#### **7.2.3.1 Kéolis**

Le candidat détaille deux exemples de fiches procédures et propose que le reste soit décliné de manière conjointe au début du contrat. Il propose dans son offre à la fois un projet de plan de transport adapté, et un plan d'information des usagers. Cependant, le candidat n'a pas traité le cas particulier des épisodes neigeux. Enfin, la partie TAD / TPMR n'est pas abordée dans le cadre du plan d'information des usagers.

Le candidat Kéolis présente ses processus de maintenance et son organisation de manière claire et détaillée. La maintenance est réalisée dans le cadre de maintenances préventive et corrective, sur la base de processus industrialisés et harmonisés au sein du groupe.

#### **7.2.3.2 Transdev**

Le candidat aborde l'ensemble des situations perturbées tant prévisibles qu'imprévisibles susceptibles d'impacter la continuité du service. Il propose dans son offre deux projets de plan de transport adapté, un pour les perturbations et notamment l'alarme sociale, l'autre pour les épisodes neigeux, et un plan d'information des usagers complet. Le candidat détaille également toute la procédure spécifique de son sous-traitant pour la partie transports PMR.

Le candidat Transdev présente ses processus de maintenance et son organisation de manière claire et détaillée. La maintenance est réalisée dans le cadre de maintenances préventive et corrective. Le candidat détaille, au-delà de la maintenance du parc, la maintenance des équipements embarqués.

Le candidat prend d'ailleurs, sur ce point, des engagements précis et mesurables en termes de qualité de sa maintenance.

#### **7.2.3.3 RATP Dev**

Le processus relatif à la gestion des situations perturbées, tant prévisibles qu'imprévisibles, susceptibles d'impacter la continuité du service, est clairement présenté et complet. Il assure la bonne prise en compte de l'obligation de continuité du service.

RATP Dev propose un projet de plan de transport adapté et un plan d'information des usagers, mais ce dernier ne prévoit rien pour les services TAD et PMR. Le cas des épisodes neigeux est détaillé.

En termes de maintenance, le candidat présente son plan d'entretien et son organisation de manière claire et détaillée. La maintenance est réalisée dans le cadre de maintenances préventive et corrective. Le candidat détaille, au-delà de la maintenance du parc, la maintenance des équipements (BIV, DAT, Sanitaires, ...)

#### **7.2.3.4 Comparaison**

Concernant les capacités d'interventions en cas de situations perturbées, Transdev et RATP Dev formulent une proposition très complète et détaillée, tant sur la gestion des situations perturbées prévisibles ou imprévisibles (notamment la prise en compte des épisodes neigeux) que sur les aspects d'information et de communication.

Le candidat Kéolis a, pour sa part, limité les processus présentés à deux exemples, et omet la spécificité des épisodes neigeux.

En termes de maintenance, tous les candidats présentent des processus classiques, sur la base de suivis des préconisations constructeurs, d'entretiens préventifs et curatifs, des suivis par Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO), l'appui des directions techniques de leurs groupes respectifs.

L'offre du candidat Kéolis reste moyennement satisfaisante par rapport aux deux autres.

## **7.2.4 Capacité à favoriser la multimodalité et l'intermodalité**

### **7.2.4.1 Kéolis**

En matière de multimodalité et d'intermodalité, le candidat Kéolis construit sa réponse sur :

- des correspondances garanties le dimanche soir avec les TER
- des partenariats avec l'Agence Ecomobilité
- des partenariats avec Citiz et TER
- des partenariats SNCF pour l'information en amont de la venue des clients sur Chambéry.

### **7.2.4.2 Transdev**

En matière de multimodalité, et d'intermodalité, le candidat Transdev propose :

- de ramener le terminus des lignes touristiques en gare SNCF pour favoriser l'intermodalité avec le train et le réseau de bus
- des correspondances avec les autres réseaux facilement identifiables
- la mise en place d'un jalonnement en centre-ville, notamment depuis/vers le PEM (boussoles au sol)
- un jalonnement spécifique des 4 P+R
- un budget dédié aux opérations menées par l'Agence Ecomobilité.

### **7.2.4.3 RATP Dev**

En matière de multimodalité et d'intermodalité, le candidat RATP Dev propose :

- la fiabilisation des correspondances entre le réseau de Chambéry et Ondéa sur la Chrono A en fin de journée
- la fiabilisation des correspondances entre le réseau de Chambéry et les TER après 20h et le Dimanche
- une desserte renforcée des parcs relais sur la Chrono B
- un travail mené conjointement avec l'agence Ecomobilité.

### **7.2.4.4 Comparaison**

En matière de multimodalité et d'intermodalité, les trois candidats proposent des mesures parfois différentes, mais pertinentes favorisant ou facilitant les interfaces avec les autres modes de transports (TER, lignes touristiques, réseaux voisins, ....).

Ils s'engagent, par ailleurs, tous à travailler conjointement avec l'agence Ecomobilité.

## **7.2.5 Capacité à proposer une politique efficiente d'information et d'actions marketing et commerciales orientées sur la captation de nouveaux usagers et visant à convaincre d'utiliser les transports en commun**

### **7.2.5.1 Kéolis**

Le candidat Kéolis propose une politique commerciale / marketing fondée sur 3 axes stratégiques (marque forte, politique commerciale ciblée, facilitation des parcours clients), déclinés ensuite sur les 4 cibles identifiées : clients de passage, jeunes, salariés et seniors. Dans la clientèle de passage, Kéolis identifie notamment la clientèle étrangère et propose une communication adaptée.

En parallèle, Kéolis propose un second volet, fondé sur l'innovation participative, au travers d'appels à projets tous les 2 ans auprès des start-up locales sur les enjeux de facilitation de la mobilité, de la sollicitation du personnel de l'entreprise, mais aussi par la création d'un statut de client « ambassadeurs » ou encore par la mise en service d'une plateforme collaborative dédiée à l'amélioration de la mobilité.

Le candidat propose, en outre, une mesure intéressante de transformation des PV/amendes pour absence de titre en abonnements mensuels, de manière à prouver l'intérêt de s'abonner et générer un acte d'abonnement auprès de fraudeurs potentiels.

Le budget marketing intégré par le candidat dans son offre est de :

- Marketing : 199 938 € en moyenne annuelle
- Enquêtes : 46 000 € en moyenne annuelle

La fréquentation estimée passe de 13 431 959 voyages en 2019 à 16 015 228 en 2024 soit +19,2%.

### **7.2.5.2 Transdev**

Transdev propose une démarche commerciale marketing construite sur un triple objectif : améliorer l'attractivité, conquérir et fidéliser de nouveaux clients, nouvelle image dynamique ; décliné selon 4 axes stratégiques : connaissance du client, parcours voyageurs simple et intuitif, approche proactive, proximité avec le client.

Transdev détaille pour chaque axe les actions envisagées. Le candidat Transdev propose par ailleurs la mise en place de deux « packs » favorisant et accompagnant la mobilité : « transition de vie » pour les jeunes actifs et les seniors, et un pack « meeting SavoieExpo » en partenariat avec le parc des expositions pour les visiteurs de salons, ....

Le budget marketing intégré par le candidat dans son offre est de :

- Marketing : 349 600 € en moyenne annuelle
- Enquêtes : 22 266 € en moyenne annuelle

La fréquentation estimée passe de 13 945 062 voyages en 2019 à 15 261 830 en 2024 soit +9,4%

### **7.2.5.3 RATP Dev**

La politique commerciale et marketing du candidat RATP Dev n'est pas apparue claire et intuitive dans le cadre de l'analyse. Le candidat a imaginé une politique autour de 6 thématiques différentes, dont la clarté n'est pas entièrement démontrée.

Si le nombre d'actions commerciales et leur phasage est clair, la politique globale est, elle, restée peu claire.

Le budget marketing intégré par le candidat dans son offre est de :

- Marketing : 311 976 € en moyenne annuelle
- Enquêtes : 16 333 € en moyenne annuelle

La fréquentation estimée passe de 13 573 320 voyages en 2019 à 15 369 170 en 2024 soit +13,2%.

#### **7.2.5.4 Comparaison**

Les politiques commerciales et de promotion présentées par les deux candidats Kéolis et Transdev étaient différentes, mais claires, complètes et cohérentes au regard des objectifs de conquête de nouveaux clients voyageurs. Le candidat Transdev est cependant celui des deux qui intègre les montants les plus importants. Les montants du candidat RATP Dev dévolus aux actions commerciales et marketing se situe entre les deux autres candidats, mais la démarche globale a manqué de lisibilité.

Le candidat Kéolis est celui des trois qui propose le plus grand nombre de voyageurs en moyenne annuelle, ainsi que la plus forte progression sur la durée de la DSP.

### **7.2.6 Innover en matière de communication et d'information avec les clients voyageurs en matière de promotion du réseau et de démarches commerciales.**

#### **7.2.6.1 Kéolis**

En matière d'innovations, le candidat Kéolis propose :

- le déploiement d'une application mobile « Synchro » et la refonte du site internet
- 10 écrans connectés installés dans les principaux générateurs de déplacements
- 17 arrêt équipés d'information « E-paper » dans les communes périphériques, couplés à un Eco-banc
- la pose de 5 Totem tactiles
- le Wifi dans les bus Chrono
- la création d'un « comité innovation » animé avec l'Autorité Déléguée
- une partie de la politique commerciale/marketing fondée sur l'innovation participative : mobilisation de starts-up locales tous les deux ans, clients ambassadeurs, personnel de l'entreprise,
- En option, la globalisation de l'équipement « E-paper » à l'ensemble du réseau

#### **7.2.6.2 Transdev**

En matière d'innovations, le candidat propose :

- Le déploiement d'une application mobile « YGO » et la refonte du site internet
- l'installation de bornes d'avis mobiles : tablettes embarquées à disposition des clients pour des sondages ponctuels
- création de plans « géo-orientés » aux 20 principaux arrêts,
- installation de 27 BIV temps réel
- en option, installation de 350 poteaux connectés.

#### **7.2.6.3 RATP Dev**

En matière d'innovations, le candidat propose :

- le déploiement d'une application mobile "territoire mobile" tous modes, avec calcul d'itinéraire et information temps réel
- un guidage urbain
- une interconnexion avec les autres réseaux
- la vente de titre dématérialisée
- la réservation TAD par internet.

#### **7.2.6.4 Comparaison**

Si les trois candidats proposent la création d'une application mobile et la refonte du site internet, l'offre du candidat Kéolis est celle qui se démarque le plus en termes d'innovations pour la communication et l'information des voyageurs.

C'est, en outre, celle qui propose des actions en cohérence selon la typologie d'arrêts : écrans connectés / totems tactiles / écrans « E-Paper » selon le lieu et l'importance de l'arrêt.

Le candidat Transdev propose, en option, la mise en place de poteaux connectés. L'option de Kéolis consiste à déployer son dispositif d'écrans « E-Paper » sur l'ensemble du réseau si la phase de test, incluse dans son offre, est jugée satisfaisante par l'Autorité Déléguée.

#### **7.2.7 S'engager sur une démarche qualité (modalités de contrôle du service fait, critères de performance pour évaluer le service rendu)**

##### **7.2.7.1 Kéolis**

La démarche qualité Kéolis repose sur 12 indicateurs déclinés selon les étapes du parcours client : préparer son voyage - accéder au réseau - monter à bord - voyager – informations en situation perturbées – SAV. Les indicateurs sont contrôlés mensuellement. Il est prévu une revue trimestrielle, la consolidation finale pour le bonus/malus étant annuelle. La sous-traitance est également impliquée et contrôlée.

Il est prévu un reversement du bonus dans des entreprises locales (40% aux salariés et 60% dans des investissements pour l'amélioration continue des mobilités). Le suivi de la démarche est assuré par le logiciel Mobireport. Le candidat propose un principe de bonus / malus avec au maximum 48 k€ de bonus et 96 k€ de malus / an.

##### **7.2.7.2 Transdev**

La démarche qualité Transdev repose sur 11 critères qualité, dont l'accostage aux arrêts et les moteurs éteints. Le candidat s'engage à obtenir la certification ISO 9001 Qualité en 2020. Les contrôles sont opérés sous forme d'observations terrains et de contrôles contradictoires avec la collectivité.

Le candidat propose un comité de suivi trimestriel avec l'Autorité Déléguée.

Les sous-traitants sont liés à la démarche qualité, avec les mêmes engagements que le Délégué, formalisés dans leur contrat.

Transdev est le seul candidat à ne proposer que la partie malus potentiel, avec un montant de - 100 k€, sans aucun bonus.

##### **7.2.7.3 RATP Dev**

La démarche qualité RATP Dev repose sur 5 critères (exploitation des services – entretien des biens – information et relation clientèle – situations perturbées – réclamations) déclinés en 30 indicateurs. Le candidat s'engage sur une évolution des seuils sur la durée du contrat.

Le candidat propose un principe de bonus / malus avec au maximum 180 k€ de bonus et 360 k€ de malus / an.

#### **7.2.7.4 Comparaison**

Si les critères mesurés sont classiques mais cohérents avec l'objet de la DSP, la démarche initiée par le candidat RATP Dev est celle qui comporte le plus d'indicateurs, mais surtout qui présente le montant de malus le plus élevé, ce qui implique un fort engagement du candidat sur ce point, et un risque financier important en cas de non atteinte des objectifs.

### **7.3 Critère 3 : responsabilité sociétale et développement durable: 15%**

#### **7.3.1 La politique de gestion des ressources humaines : recrutements / formations / gestion de carrière / adaptation des effectifs dans le cadre des évolutions d'offres sur le réseau / motivations et implications du personnel,**

##### **7.3.1.1 Kéolis**

En matière de gestion des ressources humaines, le candidat crée une fonction de Directeur des Ressources Humaines. Il détaille des politiques de recrutement, d'intégration et de gestion de carrières cohérentes.

Le candidat s'engage à reprendre l'ensemble des contrats de travail individuels comme le prévoit la loi. Par ailleurs, il s'engage à proposer aux organisations représentant le personnel un accord de reprise des accords d'entreprise.

Le plan de formation présenté comprend les formations obligatoires ainsi qu'un certain nombre de formations autres. Le montant du programme de formation sera de 49 452 € en moyenne annuelle, ce qui reste relativement faible."

##### **7.3.1.2 Transdev**

En matière de gestion des ressources humaines, le candidat crée une fonction gestion Ressources Humaines au sein de la direction des Ressources Humaines et Finances. Il détaille les politiques de recrutement, d'intégration et de gestion de carrières cohérentes.

Le candidat maintient les accords en place dans l'entreprise et s'engage à renégocier le contenu de certains accords qu'il cible de manière très précise, en vue d'une optimisation de la productivité.

Le plan de formation présenté comprend les formations réglementaires ainsi qu'un certain nombre d'autres formations. Le plan de formation spécifique aux personnels au contact de personnes à mobilité réduite est par ailleurs présenté. Le montant du programme de formation sera de 81 506 € en moyenne annuelle, ce qui est relativement élevé.

##### **7.3.1.3 RATP Dev**

En matière de gestion des ressources humaines, le candidat crée une fonction de Directeur des Ressources Humaines. Il détaille des politiques de recrutement, d'intégration et de gestion de carrières cohérentes. Il détaille par ailleurs un programme ambitieux pour la qualité de vie au travail.

En termes d'accords d'entreprise, le candidat envisage le maintien des accords en place dans l'entreprise mais uniquement pour les personnels présents au moment de la reprise. Les futurs embauchés se verront appliquer un statut différent, dans une optique d'amélioration, à termes, de la productivité des moyens humains.

Le plan de formation présenté comprend les formations obligatoires ainsi qu'un certain nombre d'autres formations. Le montant du programme de formation sera de 84 170 € en moyenne annuelle, ce qui est relativement élevé.

#### **7.3.1.4 Comparaison**

Sur le plan de la gestion des ressources humaines, les propositions de Kéolis et de Transdev restent assez proches, elles sont classiques mais les processus décrits sont de nature à assurer une bonne prise en charge de la DSP.

Celle de Transdev et de RATP Dev se différencient cependant positivement par les montants alloués à la formation qui restent bien supérieurs.

Si l'offre du candidat RATP Dev présente des processus de recrutement, d'intégration et de gestion de carrière conformes aux attentes, et un montant de formation plutôt élevé, c'est dans la politique propre à la gestion des accords d'entreprise – en créant un double statut à travail égal - que le projet du candidat a été jugé avec réserves.

### **7.3.2 Les engagements en faveur de l'insertion sociale : formation et emplois**

#### **7.3.2.1 Kéolis**

En termes de formation, le candidat Kéolis opte pour un dispositif « former pour l'emploi » en partenariat avec l'AFTRAL pour 420h et 150 heures en interne. En termes d'emploi, le candidat prévoit 11 000 h / an correspondant aux 8 postes de médiation.

Enfin, le candidat met en place des prestations avec l'organisme Régie+ (nettoyage locaux et cabines sanitaires + distribution titres gratuits) pour 4000 h/an.

Total : 15 470 heures annuelles.

#### **7.3.2.2 Transdev**

Le candidat propose toute une liste de mesures en faveur des personnes en insertion, mais sans jamais s'engager clairement et formellement sur des heures de formation et d'emplois, précises et mesurables. La seule mention de « 20% des emplois et à minima 20 emplois sur les quatre entités du groupe » ne permet pas une appréhension objective.

#### **7.3.2.3 RATP Dev**

Le candidat détaille les mesures en faveur de l'insertion sociale, tant en termes de formation qu'en termes d'emplois, le nombre total d'heures sur la durée de la DSP étant au final de 89 073 sur la durée de la DSP, soit 14 845,5 heures en moyenne annuelle.

#### **7.3.2.4 Comparaison**

Les offres des deux candidats Kéolis et RATP Dev sont très proches, claires et précises. Kéolis propose au final 4,2% d'heures en plus par rapport à Transdev.

Les propositions du candidat Transdev, qui restent intéressantes en termes d'intention, ne présentent cependant pas d'engagement clair et mesurable.

### **7.3.3 Les méthodes de gestion visant à prendre en compte l'impact environnemental des activités de l'entreprise, à évaluer cet impact et à le réduire,**

#### **7.3.3.1 Kéolis**

Kéolis prévoit le déploiement d'une politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) animée par le responsable QSE (Qualité Sécurité Environnement), et évaluée selon norme ISO 26 000 par l'AFNOR en 2020 (mais pas de certification / normalisation).

Diverses actions seront mises en œuvre en faveur d'une meilleure maîtrise de l'impact environnemental :

- optimisation de la consommation d'énergie
- réduction des émissions de polluants et GES
- tri des déchets et mesures d'économie d'eau.

Kéolis se veut un acteur engagé dans la vie locale et soucieux d'une politique d'achat durable et solidaire au travers de la consultation de sociétés d'économie solidaire ou protégées. Il privilégiera le recours aux entreprises locales.

#### **7.3.3.2 Transdev**

Transdev prévoit le déploiement d'une politique SME (Système de Management Environnemental) en termes de démarche globale. Elle poursuit un objectif de certification ISO 14001.

Trois axes d'efforts identifiés :

- diminution des consommations de ressources, (eau, électricité, ...)
- achats responsables et parties prenantes externes sensibilisées à l'environnement (notamment les fournisseurs),
- gestion optimale des déchets et prévention de pollution des sols.

Transdev propose la création du « Chambéry Savoie Mont-Blanc h2 lab » pour mener des actions en faveur du développement de la filière hydrogène, ainsi que l'intégration du réseau de Chambéry dans le processus « positiv economy » (indice de positivité évalué sur 37 critères).

#### **7.3.3.3 RATP Dev**

RATP Dev prévoit le déploiement d'une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) animée par un cabinet externe en appoint du responsable QSE (Qualité Sécurité Environnement), sur la base de la norme ISO 26 000 (mais pas de certification / normalisation).

Diverses actions seront mises en œuvre en faveur d'une meilleure maîtrise de l'impact environnemental :

- optimisation de la consommation véhicules (mise en place de la télérelève)
- réduction de l'impact des activités des dépôts
- sensibilisation des parties prenantes.

RATP Dev réalisera un diagnostic environnemental dans les 3 premiers mois d'activité.

### 7.3.3.4 Comparaison

Si les mesures présentées par les trois candidats sont assez similaires et conformes aux attentes, seul le candidat Transdev s'engage sur une normalisation ISO 14001 et sur l'ensemble du périmètre de la DSP d'ici 2020.

## 8 Notation

---

PONDERATION		
1.	Critère financier	45%
2.	Critère Productivité de l'exploitation et dynamique commerciale	40%
3.	Développement durable et responsabilité sociale	15%

1. Critère Financier	TRANSDEV	KEOLIS	RATP Dév
Notation critère 1	43,0	44,0	43,5

2. Productivité de l'exploitation et dynamique commerciale	TRANSDEV	KEOLIS	RATP Dév
Notation critère 2	29,5	32,5	26,5

3. Développement durable et responsabilité sociétale	TRANSDEV	KEOLIS	RATP Dév
Notation critère 3	11,5	10,5	11,5

	TRANSDEV	KEOLIS	RATP Dév
NOTATION GLOBALE	84,0	87,0	81,5

Kéolis obtient la meilleure note totale et a présenté, dans ces conditions, la meilleure offre au regard de l'avantage économique global, sur la base des critères de sélection des offres définis dans le règlement de la consultation.

## 9 Motifs justifiant le choix de retenir l'offre de Kéolis

---

Conformément aux dispositions de l'article L. 1411-5 du CGCT, et compte tenu des éléments présentés dans ce rapport, il est proposé à l'assemblée délibérante de retenir **l'offre du candidat Kéolis** pour la gestion et l'exploitation du réseau de transport public de voyageurs sur le ressort territorial de Chambéry Métropole Cœur des Bauges.

Ce choix a été arrêté au vu de l'application des critères de sélection des offres et de leur **pondération** et suite à l'analyse des offres finales.

Compte tenu de la qualité des offres et de la pondération des critères de jugement des offres, et en application de l'article 28 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, les offres remises et analysées sont classées comme suit :

- 1° Kéolis
- 2° Transdev
- 3° RATP Dev

Nous pouvons retenir, de l'offre finale de Kéolis, les éléments importants suivants :

Sur le plan financier, l'offre de Kéolis apparaît la plus favorable pour la Collectivité.

Le coût global du contrat (évalué en considération du montant total du forfait de charge et des recettes garanties) est très proche du candidat moins-disant Transdev (écart de 360 513 € sur la durée du contrat, soit 0,35%).

Le candidat Kéolis prévoit, par ailleurs, le plan pluriannuel d'investissements du délégant (qui constitue une obligation d'investissement pour la collectivité) le plus optimisé des trois propositions. Ce PPI est d'un montant de 2 985 426 €, alors que les autres candidats prévoient un PPI significativement supérieur (3 935 140 € pour RATP Dev et 4 984 246 € pour Transdev).

Par ailleurs, Kéolis propose la formule d'indexation du forfait de charges la plus intéressante (part fixe de 7% notamment).

Le candidat Kéolis a proposé des évolutions sur la totalité du réseau : les lignes Chrono, les lignes secondaires, les lignes locales, les services de transports scolaires, les services de transport à la demande et de transport des personnes à mobilité réduite, sur lesquels il est le seul à prendre un engagement de synergie et d'optimisation.

L'offre du candidat Kéolis est celle qui, de manière globale, présente le plus grand nombre de mesures d'optimisation de la productivité. Kéolis est le candidat qui propose le moins de véhicules en investissements à la charge de l'Autorité Délégante sur toute la durée de la DSP. Kéolis est par ailleurs le candidat qui propose le niveau de sous-traitance globale le moins élevé.

Malgré un budget marketing / promotion / enquêtes plus faible, Kéolis propose le plus grand nombre de voyageurs en moyenne annuelle.

L'offre de Kéolis est celle qui se démarque le plus en termes d'innovations pour la communication et l'information des voyageurs. C'est en outre celle qui propose des actions en cohérence selon la typologie d'arrêts (écrans connectés / totems tactiles / écrans E-Paper selon le lieu et l'importance de l'arrêt).

En matière d'insertion sociale, Kéolis propose le plus grand nombre d'heures de formation / d'emplois.

### III. ECONOMIE GENERALE DU CONTRAT

---

#### 1 Objet

---

Le contrat a pour objet de confier au Déléгатaire l'exploitation du service public de transport public de voyageurs dans le ressort territorial de l'Autorité Déléгante, dans les conditions définies au présent contrat.

Le Déléгataire a pour missions de :

- exploiter les lignes régulières, les services de transport à la demande, les services scolaires, le transport des personnes à mobilité réduite, comprenant notamment la production directe ou en sous-traitance de l'offre kilométrique décrite en annexe 1, en ayant toujours comme objectif l'amélioration de la productivité des moyens et de la qualité de service conformément à l'annexe 2
- assurer l'entretien et la maintenance des biens mobiliers et immobiliers nécessaires à cette exploitation et mis à disposition par l'Autorité Déléгante (infrastructures fixes, matériels roulants, vidéosurveillance, système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs, système billettique, etc ....)
- mettre à disposition (en moyens propres ou en sous-traitance) les moyens nécessaires au Service qui ne sont pas fournis par l'Autorité Déléгante
- assurer la gestion des relations avec les usagers (accueil, information, sécurité, gestion des demandes et réclamations, ...)
- mettre en œuvre une politique attractive de gestion commerciale du service (vente de titres de transport, commercialisation des espaces publicitaires, lutte contre la fraude, gestion des réservations des lignes de transport à la demande, ...), et assurer une promotion dynamique du réseau de transports, avec des actions d'envergure menées dans le but d'attirer de nouvelles catégories d'usagers, de développer la fréquentation et la recette de trafic, d'adapter rapidement l'offre à l'évolution de la demande et aux nouveaux besoins de déplacement, en connaissant et en comprenant mieux les attentes des usagers et en ayant une réactivité forte aux évolutions et aux changements de comportement
- prendre à sa charge la conception, la réalisation et la gestion des dossiers transport des abonnés scolaires de l'ensemble des communes du ressort territorial et la délivrance de leur carte de circulation sur le réseau
- assurer les réservations pour le transport des personnes à mobilité réduite et du transport à la demande
- proposer une tarification attractive commercialement,
- mettre en œuvre une démarche « qualité de service à l'utilisateur » complète s'intégrant dans un processus d'amélioration continue
- garantir la multimodalité et l'intermodalité avec les autres services de transports et services à la mobilité opérant sur le ressort territorial de mobilité de l'agglomération l'Autorité Déléгante

- développer une relation de confiance et de transparence totale vis-à-vis de l'Autorité Délégitante (qualité des informations transmises, qualité des relations, qualité des propositions faites à l'Autorité Délégitante, ...), et apporter tous conseils, assistances à l'Autorité Délégitante sur les sujets propres à l'objet du Contrat
- assurer un suivi permanent de l'évolution des recettes en identifiant les causes / conséquences de ces évolutions, et en proposant les actions correctives à mener.

Le Délégitaire doit signaler à l'Autorité Délégitante sans délai tout problème ou incident susceptible de mettre en cause la sécurité du Service ou des usagers. S'agissant des points d'arrêts du réseau, le Délégitaire est tenu de respecter les mêmes obligations d'information à l'égard de faits dont il a connaissance.

Le Délégitaire est force de propositions pour améliorer l'environnement direct des transports collectifs (circulation, ....).

Dans le cadre de ses missions, le Délégitaire développe les axes de progrès suivants :

- une optimisation des moyens à mobiliser pour produire le Service objet de la présente convention et la recherche de synergies pour favoriser le report modal notamment dans un souci de rationalisation des moyens employés
- un suivi des résultats de l'exploitation, de façon à corriger rapidement les dérives éventuelles : suivi de la fréquentation et de l'évolution des recettes et optimisation des dépenses d'exploitation par une maîtrise de l'évolution des unités d'œuvre et des coûts notamment
- un management de la qualité : cette qualité se décline tant vis-à-vis des usagers (qualité produite du service et qualité perçue) que vis-à-vis de l'Autorité Délégitante (qualité des informations transmises, qualité des relations, qualité des propositions faites à l'Autorité Délégitante).

## **2 Durée**

---

Le Contrat entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et prend fin le 31 décembre 2024.

La durée du contrat est donc de six (6) ans après sa date d'entrée en vigueur.

## **3 Périmètre de la délégation**

---

L'exploitation du Service a lieu à l'intérieur du ressort territorial de l'agglomération ou sur toute commune avec laquelle l'autorité délégitante pourrait conventionner pour l'exploitation d'une ligne au-delà de son ressort territorial. Il comprend :

- les services de transport public régulier,
- les services de transport scolaire,
- les services de transport à la demande,
- le service de transport des personnes à mobilité réduite.

#### 4 Obligations du délégataire

---

Le Délégataire s'engage à exercer les missions qui lui sont confiées à ses frais, risques et périls, dans les conditions fixées par le présent Contrat.

Le Délégataire se soumet à toutes les mesures prises par les Autorités investies du pouvoir de police dans l'intérêt des usagers du Service. Le Délégataire renonce à toute réclamation envers l'Autorité Délégante à ce sujet au titre du Contrat.

Dans les conditions définies au Contrat, le Délégataire assume l'intégralité des risques liés à l'exercice de ses missions. Il ne saurait en aucun cas se prévaloir du caractère éventuellement inexact, incomplet ou contradictoire des études et documents de toutes natures, qui ont été mis à sa disposition, ou lui ont été remis, pour faciliter l'exécution de sa mission au titre du Contrat, et qu'il lui revient de vérifier, contrôler, et, en tant que de besoin, de modifier et compléter, sous sa seule responsabilité. Le Délégataire garantit l'Autorité Délégante contre tout recours qui viendrait à être engagé contre lui ou ses prestataires du fait de ces études.

Pendant toute la durée du Contrat, le Délégataire s'engage à respecter, et à assurer la conformité du Service, aux lois, règlements, ou normes applicables aux prestations qu'il effectue au titre du Contrat.

Il s'engage à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement des véhicules grâce à une surveillance régulière et systématique ainsi qu'un entretien adapté en vue d'assurer la sécurité des passagers, des usagers des espaces publics et des salariés, de prévenir les accidents et de limiter la fréquence et la durée des immobilisations de matériels.

Le Délégataire apporte à l'Autorité Délégante son assistance technique, son expertise et lui fait profiter de tous les enseignements notamment en matière d'exploitation, de projets d'investissement, de politique marketing et commerciale, d'entretien et de maintenance et de qualité du transport public qu'il aura tirés de son activité dans le réseau objet du présent Contrat comme dans les autres réseaux exploités par sa société ou son groupe le cas échéant, ceci dans le respect du savoir-faire particulier du Délégataire et du secret industriel et commercial.

Le Délégataire a notamment l'obligation de conseiller et d'assister l'Autorité Délégante lorsque celle-ci le sollicite :

- pour ses choix de politique de renouvellement de son parc de véhicules (choix d'une technologie particulière, choix énergétique, accessibilité ...) ou d'évolution des infrastructures mises à disposition
- pour l'introduction de nouvelles technologies pouvant impacter tant les domaines de la production que de la commercialisation des services
- pour toute proposition visant à favoriser l'intermodalité
- pour suivre avec précision le marché et les attentes et plus particulièrement l'analyse des évolutions des comportements et des attentes des usagers et des non-usagers
- pour la mise en œuvre de nouvelles dessertes
- pour l'amélioration du produit global de transport (meilleur respect de l'environnement, meilleure adéquation des services aux attentes nouvelles, prise en compte des évolutions légales et réglementaires,...)

## **5 Caractéristiques techniques**

---

Le Contrat impose au Délégataire le respect d'objectifs précis en termes de qualité, de quantité, de respect des engagements pris.

Le Délégataire est tenu d'assurer la continuité du service, obligation assortie de sanctions financières en cas de défaillance de son fait.

Les conditions de modification des services sont précisées, à l'initiative de l'Autorité Délégante ou du Délégataire.

En complément du matériel roulant mis à disposition par l'Autorité Organisatrice et à la demande de la Collectivité, le Délégataire est amené à fournir une partie du matériel roulant nécessaire à l'exploitation.

Le Délégataire est seul responsable de l'état du matériel, des équipements et des installations, qu'il en soit propriétaire ou que l'Autorité Délégante les lui mette à disposition. Il s'engage à en assurer le bon entretien et toutes les charges afférentes (entretien, maintenance, réparation).

Le délégataire peut faire appel à des tiers à charge pour lui de garantir le strict respect de tous les engagements de service par ceux-ci. Les contrats que le Délégataire conclurait avec des tiers pendant la durée du présent Contrat devront recueillir l'accord préalable de l'Autorité Délégante. Ils ne pourront avoir une date d'échéance postérieure à celle du Contrat, sauf accord préalable et exprès de la Collectivité

Le délégataire s'engage dans une politique commerciale et de communication dynamique. L'information des voyageurs et du public lui incombe.

## **6 Continuité du service**

---

Le Délégataire assure la continuité du service, sauf cas de force majeure ou aléas externe, en particulier :

- sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement du matériel roulant
- sur le plan social, le Délégataire s'engage à mettre en œuvre et à favoriser les mécanismes existants dans l'entreprise pour la prévention des conflits, en privilégiant par là même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle. En outre, en cas de conflit social, le Délégataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour que la liberté de travail ne soit pas entravée
- en cas de défaillance dans la continuité du Service, le Délégataire s'engage à diffuser le plus rapidement et de la manière la plus complète possible les informations nécessaires aux usagers, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles.

Le Délégataire met en œuvre un plan de transport adapté en cas de grève ou en cas d'épisode neigeux.

## **7 Entretien, maintenance et renouvellement des biens**

---

Le Délégué est seul responsable de l'état du matériel, des équipements et des installations, qu'il en soit propriétaire ou que l'Autorité Délégante les lui mette à disposition.

Il s'engage à assurer l'entretien et la maintenance des biens immobiliers et mobiliers affectés au service et en supporte toutes les charges afférentes (entretien, maintenance, réparation).

Le Délégué assure la surveillance et le maintien en bon état de fonctionnement des matériels roulants, des équipements embarqués et des autres équipements d'exploitation et leur entretien, y compris le lavage et les nettoyages interne et externe des véhicules.

## **8 Régime financier**

---

Le Délégué perçoit les recettes tarifaires et non tarifaires du service au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante. Il ne perçoit aucune recette pour son propre compte. Il garantit à l'Autorité Délégante un niveau minimal de recettes, sur lequel il s'engage.

Le Délégué est rémunéré par le versement, par l'Autorité Délégante, d'une rémunération forfaitaire dénommée « forfait de charges ».

Dans ce cadre, le Délégué assume :

- le risque commercial du service, dans les conditions prévues dans le Contrat,
- le risque sur l'évolution des coûts d'exploitation du service, dans les conditions prévues dans le Contrat.

Dans le cadre d'une clause d'intéressement, le Délégué est néanmoins intéressé à l'augmentation des recettes du service, selon une méthode de calcul définie au contrat.

### Redevance d'occupation domaniale

Dès la prise d'effet du Contrat, le Délégué verse à l'Autorité Délégante une redevance d'occupation domaniale, qui constitue la contrepartie de la mise à disposition des biens du service par l'Autorité Délégante. Le montant annuel de la redevance d'occupation domaniale est de 50.000 €HT.

### Programmes prévisionnels pluriannuels d'investissements

L'Autorité Délégante réalise, acquiert et finance les biens immobiliers et mobiliers suivants :

- opérations de premier établissement relatives aux biens immobiliers indispensables à l'exploitation du service
- opérations de gros entretien maintenance sur les biens immobiliers existant, relevant normalement de la responsabilité du propriétaire
- acquisition de matériel roulant neuf (non compris les véhicules de service) en renouvellement des biens mis à disposition au début du Contrat par l'Autorité Délégante

- opérations de gros entretien maintenance et de renouvellement sur le matériel roulant propriété de l'Autorité Délégante (non compris les véhicules de service) si ces opérations prolongent la vie de l'équipement (châssis, échange standard moteur, échange de boîte de vitesse, pont, chaîne cinématique, batteries et bornes de recharges des véhicules électriques)
- matériel embarqué, billettique y compris DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageurs) y compris BIV (Borne d'Information Voyageurs), site internet
- poteaux et abris voyageurs
- cabines sanitaires.

Les investissements à la charge de l'Autorité Délégante sont listés en annexe 4 au contrat.

Le Délégataire est en charge et responsable des opérations de renouvellement des biens propres affectés à la mise en œuvre du service public de transport ainsi que des investissements (biens neufs ou renouvellement) nécessaires la bonne exécution du service et non pris en charge par l'Autorité Délégante (listés ci-avant).

## **9 Assurances**

---

Le Délégataire s'engage à contracter toutes les assurances nécessaires destinées à couvrir les risques relatifs aux biens mis à sa disposition par la collectivité, et plus généralement, tous risques dont la couverture est requise par la réglementation en vigueur : Assurance responsabilité civile automobile, Assurance responsabilité civile pour un montant maximum de 30 millions d'euros par sinistre, Assurance dommages, Assurance du dépôt et de l'agence commerciale.

Le Délégataire s'engage à présenter, chaque année, à la collectivité les diverses attestations d'assurance.

## **10 Contrôle**

---

Pour permettre la vérification et le contrôle du fonctionnement des conditions financières et techniques du contrat de délégation et conformément aux dispositions de l'article 33 du Décret sur les contrats de concession, le Délégataire sera tenu de remettre à Chambéry Métropole Cœur des Bauges un rapport annuel comportant les données comptables, les données du sévices, un compte rendu technique, un compte rendu financier, un compte rendu relatif à la qualité du service rendu aux usagers.

Le Délégataire remettra également des rapports d'activité mensuels.

Un comité de suivi, composé de représentants de l'Autorité Délégante et du Délégataire, se réunit, a minima tous les trimestres. Il est chargé de la surveillance des conditions d'exécution du contrat par le Délégataire. Il définit les adaptations, modifications ou évolutions du Contrat ou du Service à prévoir ou à engager, ainsi que, le cas échéant, les modalités dans lesquelles ces adaptations, modifications ou évolutions seront réalisées.

## 11 Société dédiée

---

Pour faciliter le contrôle des engagements souscrits et permettre à Chambéry Métropole Cœur des Bauges d'avoir comme interlocuteur unique une seule entité juridique, le Délégataire s'engage à maintenir, à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat de concession, une société dédiée, dont l'objet social sera exclusivement réservé à l'exécution du présent contrat et dont le siège social sera situé sur le territoire de la collectivité.

## 12 Sanctions

---

Le délégataire peut être tenu au paiement de pénalités, après mise en demeure, dans les cas suivants :

- irrégularités ou d'inexécution des clauses du Contrat et de ses annexes,
- non-respect de la programmation kilométrique commerciale
- non-respect des dispositions du plan de transport adapté et des conditions d'information des usagers
- non-respect des délais de transmission des documents à l'Autorité Organisatrice
- non transmission dans un délai d'un mois à compter de la prise d'effet du contrat de la garantie à première demande délivrée par un établissement bancaire
- non transmission dans un délai de 15 jours des attestations d'assurance
- absence du logo de l'Autorité Délégante sur les véhicules et sur les documents d'information à destination du public et non-respect de la charte graphique
- non information de l'Autorité Délégante en cas de dysfonctionnement grave ou mettant en jeu la sécurité des personnes et des biens
- incorrection flagrante ou mauvaise tenue d'un agent pendant le service pouvant nuire à l'image du réseau (tenue vestimentaire, comportement incorrect, utilisation d'un téléphone portable en état de conduite, fumer à l'intérieur du véhicule, ...)
- non application de la tarification en vigueur ou non délivrance de ticket ou absence de billetterie
- non-respect du taux de contrôle fraude
- absence ou dysfonctionnement des éléments de sécurité à l'intérieur d'un véhicule
- non-respect d'un itinéraire, modification d'un itinéraire ou arrêt non desservi sans justification acceptée par l'Autorité Délégante
- arrêt de complaisance
- service agent non effectué ou effectué partiellement sans justification acceptée par l'Autorité Délégante
- absence d'entretien d'un point d'arrêt ou d'un bien mis à disposition, après demande de l'Autorité Délégante
- non usage des équipements embarqués : SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageurs), Billettique, girouettes, écrans, annonces visuelles et sonores, ...
- non-respect des engagements en matière d'insertion sociale.

## 13 Garanties

---

Le Délégataire présente une garantie maison mère au titre de laquelle la société mère

s'engage de façon irrévocable et inconditionnelle à demeurer parfaitement et entièrement solidaire des engagements qui incombent à la société dédiciée Délégiataire visée à l'article 6, tout au long de l'exécution du Contrat, et pour quelque raison que ce soit.

#### **14 Reprise des biens à l'expiration du contrat**

---

A l'expiration du présent contrat, le Délégiataire sera tenu de remettre à l'Autorité Délégiante en bon état d'entretien et de fonctionnement tous les biens de retour ainsi que les biens de reprise si l'Autorité Délégiante décide de les acquérir.

A l'expiration du Contrat et quelles qu'en soient les causes, le Délégiataire remet, sans indemnité, à l'Autorité Délégiante tous les biens meubles et immeubles de la délégation classés comme biens de retour.

Le cas échéant, les biens de reprise sont repris par l'Autorité Délégiante, sur la base de leur valeur nette comptable minorée, le cas échéant, des subventions correspondantes et majorée, s'il y a lieu, de la taxe sur la valeur ajoutée à reverser au Trésor public.

Les stocks et approvisionnements, s'ils sont jugés nécessaires par l'Autorité Délégiante, seront estimés à la valeur d'achat de ces biens par le Délégiataire.

L'Autorité Délégiante peut éventuellement acquérir les biens propres auprès du Délégiataire à la valeur du marché ou à dire d'expert.

Les sommes dues par l'Autorité Délégiante au titre du rachat des biens de reprise ou des biens propres du Délégiataire devront être mandatées au plus tard à la date de prise d'effet de la résiliation du présent Contrat. Tout retard dans le versement des sommes dues donnera lieu à intérêts de retard calculés selon le taux légal d'intérêt.

#### IV. CONCLUSION

---

Compte tenu des éléments d'analyse qui précèdent, je vous propose de retenir le candidat Kéolis comme délégataire de service public du réseau de transport public de voyageurs.

Aussi, au vu du résultat des négociations et de l'analyse des offres finales, je propose au Conseil communautaire :

- d'approuver le choix de retenir comme délégataire le candidat Kéolis pour la gestion et l'exploitation du réseau de transport public de voyageurs pour une durée de 6 ans, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 ;
- d'approuver le contrat de délégation de service public (et l'ensemble de ses annexes) tel que résultant du processus de négociation avec ledit candidat ;
- d'approuver les tarifs liés au contrat de délégation de service public ;
- et par conséquent, de m'autoriser à signer le contrat de délégation de service public pour l'exploitation du réseau de transport public de voyageurs.

Par ailleurs, il est proposé de rejeter les offres des entreprises Transdev et RATP Dev.

A Chambéry,

Le Président de Chambéry métropole – Cœur des Bauges

Annexes :

- rapport de la commission DSP relatif à l'examen des candidatures du 8 novembre 2017
- rapport de la commission DSP relatif à l'examen des offres du 28 mars 2018
- contrat de délégation de service public négocié avec la société Kéolis.