

## Délibération du conseil

**Service** TRANSPORTS MOBILITES **Séance du :** 25/11/2011  
**Thème** QUALITÉ DE L'ESPACE PUBLIC ET DÉPLACEMENTS **Délibération N°** 1  
**Objet** Transports urbains : convention de délégation de service public pour les transports urbains pour la période du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2018 (le rapport et les documents ont été transmis par envoi séparé en date du 8 novembre 2011) **Rapporteur :** M. LE PRESIDENT, M. PARRA, M. GARCIA

### Exposé des motifs

Par délibération du 21 décembre 2001, la Communauté urbaine du Grand Nancy a confié, par une convention de délégation de service public, à la société Connex la gestion des transports publics sur son Périmètre de Transports Urbains pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2009.

Le Conseil de Communauté du 20 mars 2009 a décidé d'une part de prolonger la convention par avenant jusqu'au 31 mars 2010 et d'autre part d'engager la procédure de renouvellement de cette convention.

L'ambition des prestations que le Grand Nancy souhaitait confier à son futur délégataire a rendu la procédure de renouvellement plus longue que prévue et a donc nécessité la passation d'une convention temporaire avec la société CONNEX pour assurer la continuité du service public entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, date supposée suffisante pour attribuer le nouveau contrat.

Comme l'échéance de cette convention temporaire était imminente, que la première procédure a été déclarée sans suite et que la Communauté urbaine n'était pas en mesure de prendre en charge en régie directe, au 1<sup>er</sup> avril 2011, la gestion et la continuité du service public de transports, même pour une durée limitée, la convention temporaire a été prolongée de 9 mois afin de procéder au lancement d'une nouvelle procédure dès février 2011.

Conformément à son projet d'agglomération, le Grand Nancy a lancé une consultation en vue de confier l'exploitation de son réseau de transports urbains Stan en affichant 3 objectifs principaux pour son système de transport :

- une attractivité forte et une accessibilité assurée
- une optimisation des coûts pour une meilleure performance
- une empreinte énergétique limitée.

Fort de ces principes, le Grand Nancy a donc sollicité simultanément, le 24 février 2011, les candidatures et les offres d'entreprises concurrentes pour assurer l'exploitation de son réseau de transports urbains.

Le cahier des charges rédigé par les services du Grand Nancy, assistés par des experts techniques, juridiques et financiers prévoyait la remise de 2 offres :

- une offre basée sur le réseau actuel pendant toute la durée de la convention,
- une offre dite « Ligne 2 » comprenant le réseau actuel jusqu'à la mise en service de la ligne 2 et une proposition de réseau réorganisé valable à compter de mi 2013 intégrant la ligne 2 et la ligne 3 préfigurée.

Sur chaque offre, trois variantes « financières » fixant le montant de la contribution forfaitaire à 36, 35 et 34 millions d'euros étaient également demandées aux candidats.

Seule la société VEOLIA-Transdev a répondu à l'appel d'offres et a remis, conformément à ce cahier des charges, une offre qui a fait l'objet d'une analyse fine et qui comprenait bien l'ensemble des éléments souhaités par la Communauté urbaine.

La Commission de délégation de service public s'est réunie le 28 juillet 2011 pour constater que l'offre, régulière et satisfaisante, témoignait d'efforts significatifs de la part de VEOLIA-Transdev et offrait des marges de négociation intéressantes.

Les négociations ont donc porté sur l'offre dite « Ligne 2 », dans la mesure où cette dernière correspondait aux décisions prises par le Grand Nancy notamment en engageant l'acquisition de BHNS par délibération en date du 24 juin 2011 pour les lignes 2 et 3.

Cette offre est organisée en 2 étapes :

- l'exploitation du réseau Stan actuel du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 30 juin 2013,
- l'exploitation d'un nouveau réseau qui sera défini en concertation avec les communes, du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 31 décembre 2018.

Les négociations se sont donc attachées à définir :

- pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 30 juin 2013, des conditions acceptables d'exploitation du réseau Stan actuel,
- pour la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 31 décembre 2018 :
  - une enveloppe kilométrique globale, distinguée par catégorie de lignes (structurantes, principales, de maillage et de proximité),

- un niveau de service (amplitude et fréquence de fonctionnement des lignes de transport)
- un niveau de fréquentation qui se veut à la fois réaliste et ambitieux, sanctionné par un système de pénalités en cas de non atteinte des objectifs fixés.

Cette proposition qui sera la base de travail d'une importante phase de concertation avec les communes du Grand Nancy, démarrant dès le 1er janvier 2012 et durant les 12 premiers mois de la délégation, fait une large place aux expérimentations de nouveaux services, rendues possibles par l'intégration dans la convention d'un bordereau des prix unitaires, comprenant un coût kilométrique par catégorie de ligne et une fréquentation associée.

Les négociations ont également permis de mettre l'accent sur différents aspects auxquels la Communauté urbaine souhaite être attentive :

1. la complémentarité des services avec le positionnement du réseau de transports urbains comme composante d'une offre globale de mobilité : des actions visant à favoriser l'intermodalité et la multimodalité seraient mises en œuvre :

Afin de jouer la carte de la complémentarité des modes de transport et parce que les adeptes des modes doux utilisent aussi les transports publics, le réseau Stan pourrait prendre deux orientations novatrices :

- en autorisant la montée des vélos à bord des véhicules (bus et tram) avant 7h et après 19h, sans aménagement spécifique, sur la base d'un règlement à établir,

- en s'appuyant sur le réseau de location VéloStan et en louant des vélos pliables facilement transportables dans les véhicules (alors considérés comme un bagage à main). Cette mesure pourrait être mise en œuvre dès le début de la nouvelle DSP.

La montée des vélos à bord : Bien encadrée cette mesure fonctionne très bien dans d'autres réseaux (Bordeaux, Lille, Strasbourg, Mulhouse par exemple) et permet ainsi de «désamorcer» le conflit vélo/transport en commun en offrant la possibilité aux adeptes de la bicyclette d'emprunter, en dehors des heures de forte affluence, les véhicules du réseau Stan avec leur vélo.

La location de vélos pliables : Afin de favoriser l'intermodalité bus + vélo, des vélos pliables facilement transportables seront mis en location à la Maison du Vélo, rue Charles III à Nancy. Unique point de location, la Maison du Vélo veillera au bon fonctionnement de ces vélos pliables et en assurera l'entretien et la réparation.

En permettant aux clients d'emprunter les trams et bus, avec un vélo pliant, à toute heure de la journée, le Grand Nancy favorise ainsi la complémentarité des modes et répond à une demande importante des étudiants et adeptes de ce mode doux, jusqu'alors contraints par cette impossibilité.

Ces deux mesures viendraient parfaitement compléter le dispositif des VéloStanpark, abris-vélos fermés et sécurisés prochainement en service aux points d'interconnexion les plus importants de l'agglomération et dont la maintenance et l'entretien seront confiés au délégataire

2. l'information et la communication auprès de la clientèle, avec la recherche de solutions innovantes en lien avec les attentes des habitants.

Outre les propositions standard comprises dans l'offre (promotion des transports publics et du réseau Stan, information et accompagnement du client), plusieurs propositions intéressantes émanent de l'offre initiale et des efforts consentis en phase de négociations par VEOLIA-Transdev. Plusieurs d'entre elles sont prévues dès l'année 2012.

Fort de la notoriété du site internet du réseau Stan qui enregistre 1,4 millions de connexions par an (3 800 visites quotidiennes), VEOLIA le modernisera (refonte complète du site en septembre 2012) pour le mettre en adéquation avec les attentes de la population et ainsi offrir aux clients plusieurs nouveautés :

- **Un site internet mobile**, accessible depuis les smartphone (téléphones de type Iphone, Blackberry qui permettent d'accéder à internet) comprenant l'ensemble des fonctionnalités du site internet normal. Souhaité par le Grand Nancy pour répondre efficacement à une demande de transports plus souples, plus simples, plus en adéquation avec les modes de vie actuels tournés vers les nouvelles formes de télécommunication, le site internet mobile met le réseau Stan à la portée des utilisateurs les plus exigeants.

- **Une application « Iphone »** en temps réel. Connectée directement au site internet du réseau Stan, l'application « Stan » permettra aux utilisateurs d'obtenir à tout moment les horaires de passage en temps réel des 2 prochains bus ou tram quel que soit l'arrêt, les perturbations, le meilleur itinéraire, les plans des lignes ou du réseau, etc. Pour ne pas limiter cette application aux seuls détenteurs de l'Iphone, une application similaire pour d'autres téléphones est en cours de développement.

- **La réservation d'un transport à la demande depuis internet**. Jusqu'à présent limitée au téléphone, la réservation sera possible dès septembre 2012 sur le site internet du réseau Stan. Le service MobiStan gagnera donc en souplesse et en facilité d'accès.

Ces nouveautés montreront l'attachement du Grand Nancy à la modernisation de ses outils de communication pour rendre les transports publics urbains plus modernes, plus accessibles et en adéquation avec les attentes de ses clients toujours plus exigeants.

3. la qualité du service offert aux clients avec l'intégration d'un dispositif Qualité comprenant une batterie d'indicateurs représentatifs des attentes de la clientèle et un intéressement évolutif et incitatif pour le délégataire.

Basé sur 10 critères essentiels à la qualité du service offert (ponctualité des autobus, régularité des trams, propreté des véhicules, fiabilité du service et du matériel, qualité de l'information Voyageurs, etc.), un dispositif de bonus/malus incitatif et évolutif pour le délégataire sera mis en œuvre dès le début de la nouvelle délégation. Viendra compléter le dispositif, un système répressif pour sanctionner les situations inacceptables, indignes du service public rendu aux clients.

4. la maintenance des véhicules mis à disposition du délégataire pour tenir compte des engagements forts du Grand Nancy sur le plan du renouvellement du parc.

Le Grand Nancy s'est fixé dans le cadre du futur contrat un objectif de renouvellement du parc à 12 ans, offrant ainsi au délégataire un parc moderne, renouvelé fréquemment. Pour accompagner cet effort, les opérations de maintenance réalisées par le délégataire sur les véhicules (Tram, BHNS et Bus) seront contrôlées par un prestataire externe, choisi par le Grand Nancy après consultation, pour vérifier l'adéquation de la maintenance réalisée avec celle préconisée dans les manuels des constructeurs.

Par conséquent, il est proposé de signer une convention d'une durée de 7 ans du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2018, telle que détaillée dans le rapport du Président joint à la présente délibération, dont les caractéristiques principales sont les suivantes (en euros 2011) :

- **Offre lissée à 34,228 M€ de contribution forfaitaire par an** pour la période 2012-2018 (contre 38,941 M€ en 2011, hors pénalité pour atteinte des objectifs de fréquentation) auxquels s'ajoutent les frais liés à la gestion des parking-relais à hauteur de 216 000 € annuels. Afin de pouvoir bénéficier dès le début du contrat des efforts financiers consentis par le délégataire sur toute la durée de la convention, le montant de contribution forfaitaire a été lissé sur 7 années, permettant ainsi de connaître à l'avance le montant annuel de contribution versé par le Grand Nancy (hors inflation).

- **Enveloppe kilométrique annuelle quasi-équivalente à celle de 2011**

- **Objectif moyen de déplacements annuels : 22,471 millions de déplacements**, partant de 21 millions en 2012 pour finir à 23,6 millions de déplacements en 2018. Pour mémoire, la fréquentation du réseau Stan avoisinera les 20,35 millions de déplacements en 2011.

- **Recettes commerciales forfaitaires** estimées sur la base des objectifs de fréquentation fixés par le contrat et des tarifs des titres Stan actuellement en vigueur : **19,326 M€**. Pour mémoire, la recette du réseau Stan avoisinera les 18 millions d'euros en 2011.

Dans cette convention, la Communauté urbaine, autorité organisatrice, reste responsable de :

- la création, la modification ou la suppression des lignes et des services,
- la fixation des tarifs,
- la réalisation des investissements nécessaires à l'exploitation.

Le délégataire est, quant à lui, chargé de :

- la fourniture de l'ensemble des moyens matériels et humains nécessaires à l'exploitation du réseau Stan et des parkings-relais, autres que ceux mis à disposition par le Grand Nancy,
- l'entretien et la maintenance des véhicules et biens, mobiliers et immobiliers, nécessaires à l'exploitation, y compris les VélostanPark,
- la gestion de l'ensemble des relations avec les usagers, la conception et la mise en œuvre des actions d'information de la clientèle et de promotion du réseau,
- la réalisation d'études et des propositions d'adaptation du service.

Dans la mesure où seuls les grands principes du futur schéma de transport ont été définis pour fixer un montant lissé de contribution forfaitaire acceptable et un engagement de fréquentation, les 12 premiers mois de la convention de délégation de service public pendant lesquels le réseau Stan actuel sera exploité, permettront au Grand Nancy d'organiser une large phase de concertation avec l'ensemble des communes et des partenaires (Etat, Région, Département, le Syndicat Mixte des Transports Suburbains, les intercommunalités du SCOT Sud de Meurthe et Moselle, SNCF, RFF, Associations d'usagers, ...).

Le Groupe de travail communautaire en matière de transports collectifs, instauré dès mars 2009, constituera l'instance de travail pour arrêter un réseau de transport issu d'une réflexion partagée, organisé autour de lignes structurantes, privilégiant la pertinence économique, technique et environnementale tout en corrigeant le réseau Stan actuel de ses limites. Les réunions du groupe de travail débiteront dès janvier 2012.

Les résultats obtenus par l'Enquête Ménages Déplacements seront intégrés au fur et à mesure de leur établissement dans le droit fil des partenariats et des échanges engagés avec l'Etat, la Région, le Département, le Syndicat Mixte des Transports Suburbains, les intercommunalités du SCOT Sud Meurthe et Moselle, RFF, SNCF...

## Délibération

En conséquence, et sur avis de la Commission Qualité de l'Espace Public et Déplacements réunie le 10 novembre 2011, il vous est demandé :

- d'approuver le choix de la société VEOLIA-Transdev en tant que délégataire du service public des transports urbains,
- d'approuver les modalités de concertation proposées pour piloter la définition des caractéristiques du prochain réseau de transport, valable à compter de la mise en service de la ligne 2 et de mobiliser le Groupe de Travail communautaire en matière de transports collectifs et ses partenaires,
- d'autoriser Monsieur le Président à signer la convention à intervenir pour la gestion du service public des transports urbains du Grand Nancy pour une durée de 7 ans, à compter du 1er janvier 2012.

Les crédits relatifs à cette convention seront inscrits aux budgets primitifs des années 2012 à 2018, à la sous-fonction 815.1, nature

6247.2, intitulé "contribution forfaitaire au concessionnaire du réseau de transport".

**Annexes**



Rapport du Président.pdf Avis de la Commission DSP.pdf Annexe Avis de la commission DSP.pdf Convention DSP GN-VEOLIA définitive.pdf

**Résultat vote** Adopté à la majorité

**Détail vote** 24 oppositions

1 abstention

**Procès verbal**

<b>Envoi Préfecture</b>	28/11/2011
<b>Retour Préfecture</b>	29/11/2011
<b>Publication</b>	28/11/2011
<b>Envoi Service</b>	29/11/2011
<b>Exécutoire</b>	