

COMMUNAUTE URBAINE DU GRAND NANCY

Délégation de service public du réseau de transports urbains

RAPPORT DE PRESENTATION DES MOTIFS DU CHOIX PROPOSE

ET DE L'ECONOMIE GENERALE DU CONTRAT

1. RAPPEL DE LA PROCEDURE

La précédente consultation en vue de la délégation du service des transports publics du Grand Nancy ayant été déclarée sans suite à la fin de 2010, le Conseil communautaire a décidé, lors de sa réunion du 24 février 2011, et en application des articles L. 1411-1 et suivants du code général des collectivités territoriales, de relancer une procédure de délégation de service public, sur de nouvelles bases, en prévoyant notamment que la maîtrise d'ouvrage des investissements serait assurée par le Grand Nancy et non par le délégataire.

Parallèlement, la convention provisoire liant le Grand Nancy à son délégataire Connex Nancy a été prorogée, afin d'assurer la continuité du service public.

A la suite de cette délibération sur le principe de la délégation, un avis d'appel public à candidatures a été publié :

- Au Journal Officiel de l'Union Européenne du 15 mars 2011,
- Au Bulletin Officiel des Annonces des Marchés Publics du 16 mars 2011,
- Dans le n° 1111 de mars 2011 de la revue Transport Public,
- Dans l'Est républicain du 17 mars 2011,
- Sur la plate-forme Internet de la Communauté urbaine à partir du 14 mars 2011.

Compte tenu des délais, il a été décidé, conformément à la procédure admise par le Conseil d'Etat, que la consultation se déroulerait en une seule phase, les candidats étant invités à déposer simultanément leur candidature et leur offre.

Deux entreprises ont retiré le dossier de consultation :

- VEOLIA TRANSPORT URBAIN, 169 avenue Georges Clemenceau – 92000 NANTERRE,
- KEOLIS, 9 rue Caumartin - 75009 PARIS.

La date limite pour la remise des candidatures et des offres étant fixée au 15 juin à 17 heures, il a été constaté qu'un seul dossier était parvenu à la Communauté urbaine à cette date, celui de VEOLIA TRANSPORT URBAIN. KEOLIS a adressé à la Communauté urbaine un courrier l'informant de sa décision de ne pas répondre à la consultation.

Lors de sa réunion du 15 juin 2011 à 17 h 30, la commission de délégation de service public a décidé, au vu des pièces figurant au dossier de candidature, de retenir la candidature de VEOLIA TRANSPORT URBAIN, et par conséquent de procéder à l'ouverture du dossier contenant l'offre du candidat.

Après analyse des offres, la Commission s'est réunie le 28 juillet 2011 et a émis un avis favorable à l'engagement de négociations avec le candidat ayant remis une offre.

Des réunions de négociation se sont donc tenues avec le candidat aux dates suivantes :

- Le 5 août 2011,
- Le 16 août 2011,
- Le 26 août 2011,
- Le 9 septembre 2011,
- Le 22 septembre 2011,
- Le 27 septembre 2011.

Chaque réunion a donné lieu à un échange de courrier permettant d'acter la progression de la négociation.

Les négociations ont permis d'obtenir des éclaircissements sur les éléments de l'offre lorsque cela est apparu nécessaire : explicitation de certaines propositions, levée d'incohérences apparentes, ainsi qu'une amélioration sensible de l'offre initiale proposée par le candidat, notamment sur les points suivants :

- La définition des grands principes du réseau restructuré associé à la ligne 2 de transport en commun en site propre et à la ligne 3 pré-figurée,
- La contribution financière demandée au Grand Nancy,
- Les engagements du candidat en matière de maintenance et de qualité du service.
- Les innovations dans le domaine de marketing, de l'information Client, de l'intermodalité

Le candidat a enfin remis une offre ultime sur la base de laquelle le projet de convention de délégation de service public a été préparé.

C'est à l'issue de cette procédure que le choix du délégataire est présenté à l'assemblée délibérante, conformément aux dispositions de l'article L. 1411-5 du Code général des collectivités territoriales.

2. PRINCIPALES DISPOSITIONS DU DOSSIER DE CONSULTATION

La future convention de délégation de service public doit entrer en vigueur le 1er janvier 2012, pour une durée de 7 ans, jusqu'au 31 décembre 2018.

La délégation comprend essentiellement l'exploitation :

- de la ligne 1 de transport en commun en site propre puis, en fonction des variantes de réseau à proposer selon les modalités définies ci-après, de la deuxième ligne de TCSP,
- des services d'autobus et de minibus,
- de services de transport éventuellement sous-traités,
- du service de transport pour les personnes à mobilité réduite Handistan,
- du pôle d'échanges intermodal et des agences commerciales.

Elle peut également englober la réalisation de certains petits investissements (équipements d'atelier, poteaux d'arrêt...), les principaux investissements étant assurés par le Grand Nancy.

Sur le plan financier, la convention à intervenir est du type « contribution forfaitaire », le délégataire s'engageant sur un montant forfaitaire de charges et sur un montant forfaitaire de produits, en fonction de la tarification décidée par le Grand Nancy. Les montants, exprimés en euros 2011, font l'objet d'une indexation annuelle.

Les propositions des candidats devaient comporter une réponse de référence, une réponse dite « ligne 2 », correspondant au réseau à mettre en œuvre à l'occasion de la mise en service de la ligne 2, des variantes obligatoires et des options.

Pour la réponse de référence, la proposition des candidats devait porter sur l'exploitation des services correspondant à la consistance du réseau actuel, pendant toute la durée de la délégation de service public.

Pour la réponse « ligne 2 », la proposition des candidats devait porter sur l'exploitation des services selon deux phases successives :

- une phase 1 correspondant à la consistance du réseau actuel, du 1er janvier 2012 au 30 juin 2013,
- une phase 2 correspondant à la mise en service, au 1er juillet 2013, de la ligne 2 de transports en commun en site propre et d'une ligne 3 préfigurée ainsi que du réseau restructuré associé.

A partir de ces réponses de base, il était demandé aux candidats de proposer des variantes, permettant de respecter différents montants maxima de la contribution financière forfaitaire moyenne annuelle du Grand Nancy sur la durée de la convention, exprimés en euros 2011.

Ces variantes pouvaient à la fois porter sur des hypothèses de niveau d'organisation du réseau, des mesures d'amélioration de l'efficacité commerciale du service et sur l'organisation de l'entreprise. Les montants maxima, aussi bien pour la réponse de référence que pour la réponse « ligne 2 » étaient les suivants :

- Variante 1 : 36 M €
- Variante 2 : 35 M €
- Variante 3 : 34 M€

En ce qui concerne le réseau proposé, les variantes permettant d'atteindre ces objectifs pouvaient porter sur les itinéraires, les fréquences ou les amplitudes des lignes proposées.

Les objectifs d'efficacité commerciale pouvaient porter d'une part sur la tarification, et d'autre part sur toute mesure susceptible d'améliorer l'attractivité du service pour la clientèle, que les candidats considéraient comme applicable pendant la durée de la convention.

En ce qui concerne l'organisation de l'entreprise, les variantes pouvaient porter sur toutes mesures semblant opportunes aux candidats, ayant pour effet l'amélioration de la performance de l'outil de production.

Les options constituent des mesures susceptibles d'être mises en œuvre au cours de la convention, sur décision du Grand Nancy, laquelle se réserve également la possibilité de ne pas les activer au cours de la convention.

Il était demandé aux candidats de présenter des options correspondant aux mesures suivantes :

- Option obligatoire 1 : Exploitation des parcs relais existants de Mouzimpré, Brabois et des Deux Rives,
- Option obligatoire 2 : Mise en place par le délégataire de services de nuit (notamment, fonctionnement du tramway les jeudi et vendredi ainsi que, le cas échéant, des dessertes complémentaires).
- Options facultatives : De manière facultative, les candidats pouvaient proposer d'autres options, notamment en ce qui concerne les modalités de dessertes de la partie ouest du Grand Nancy.

3. RAISONS DU CHOIX DE L'ENTREPRISE PROPOSEE

Les critères suivants étaient définis au règlement de consultation, au regard d'une appréciation globale, pour apprécier les propositions des candidats :

1. le niveau de l'engagement financier prévisionnel du Grand Nancy,
2. la qualité des propositions en matière de restructuration du réseau,
3. les autres éléments quantitatifs de la réponse, notamment les engagements en matière d'offre et de fréquentation,
4. les propositions en matière de relations avec la clientèle, de communication et d'animation,
5. les propositions en matière d'organisation de l'entreprise, de gestion du service, de politique patrimoniale (en particulier, en ce qui concerne la maintenance de la ligne 1) et de productivité,
6. les propositions en matière de mobilité durable,
7. les propositions en matière de qualité, d'accessibilité, et de continuité du service,
8. les propositions en matière de transparence de la gestion et d'échange d'informations avec le Grand Nancy.

3.1. Niveau de l'engagement financier prévisionnel du Grand Nancy

3.1.1. Contribution forfaitaire et investissements

En 2011, l'offre actuelle du réseau Stan se caractérise par les données suivantes :

- Une offre s'élevant à 8,025 millions de kilomètres,
- Une prévision de 20,325 millions de déplacements, générant un montant de recettes de 17,697 millions d'euros,
- Une contribution financière de base égale à 38,941 millions d'euros.

Le projet de réseau tel qu'il a pu être défini à l'issue de la négociation aboutit aux caractéristiques suivantes, en moyenne sur la durée de la convention :

- Une offre s'élevant à 7,853 millions de kilomètres commerciaux,
- Un engagement de 22,471 millions de déplacements, générant un montant de recettes de 19,326 millions d'euros,
- Une contribution financière lissée égale à 34,228 millions d'euros.

En ce qui concerne les investissements, la charge moyenne estimée pour le Grand Nancy est de 7 106 000 € par an. Il s'agit essentiellement du renouvellement du matériel roulant, pour

un montant estimé de 6 078 000 € par an en moyenne, correspondant à l'acquisition de 59 véhicules standards et minibus et de 44 articulés (dont les Bus à haut niveau de service destinés à équiper la ligne 2) sur les 7 années de la convention.

3.1.2. Variation de la contribution forfaitaire en fonction des modifications de l'offre (charges et produits forfaitaires)

Lors des variations de l'offre, la contribution forfaitaire varie en fonction de la modification du nombre de kilomètres par mode d'une part, de l'engagement du délégataire sur le nombre de voyageurs d'autre part, selon un barème forfaitaire qui a été arrêté après négociation avec le candidat.

Cette disposition nouvelle permet au Grand Nancy de disposer d'un outil simple pour, entre autres, mettre en œuvre des expérimentations de service, les pérenniser ou les retirer.

3.1.3. Conclusion

La négociation a permis d'obtenir une diminution très significative de la contribution financière du Grand Nancy par rapport à la situation constatée en 2011, tout en stabilisant l'offre à un niveau très voisin de son volume actuel.

Elle a également permis un gain sensible par rapport aux propositions initiales du candidat, des avancées notables ayant été obtenues sur :

- L'amélioration de l'engagement de fréquentation,
- La suppression d'une provision en matière d'aléas sur les engagements de qualité,
- Les coûts de maintenance du TVR, y compris des modifications techniques sur les rames, et des autobus,
- La consommation d'énergie du tramway,
- La diminution de l'absentéisme,
- Divers postes de dépenses comme les loyers, le renouvellement des cartes sans contact, certaines prestations de sous-traitance,
- La réduction des postes de provisions et de marge.

Au total, la négociation a permis, toutes choses égales par ailleurs, d'obtenir une diminution de la contribution financière annuelle du Grand Nancy à hauteur d'environ 1,5 million d'euros par rapport à la proposition initiale du candidat.

3.2. Les propositions de restructuration du réseau

3.2.1. Les caractéristiques du réseau proposé

La philosophie de ce nouveau réseau s'appuie sur une offre dynamique et attractive qui se compose :

- D'une nouvelle ligne à haut niveau de service, la ligne 2,
- D'une ligne 3 préfigurée,
- D'un réseau hiérarchisé autour d'axes structurants,
- D'une offre cadencée à 5, 10, 15 et 20 mn,
- D'une numérotation simplifiée, de 1 à 15,
- Et d'une simplification du calendrier avec seulement 4 périodes dans l'année, au lieu de 6 aujourd'hui.

Il s'agit de mettre en place un réseau performant, en adéquation avec les enjeux territoriaux de demain : le site ARTEM, le plateau de Brabois et le Plateau de Haye, les Plaines Rives Droites ou encore le nouveau Centre des congrès et Nancy Grand Cœur.

Ce nouveau réseau sera soutenu par une politique marketing visant à développer la fréquentation, afin d'atteindre un gain de 16% de voyageurs en 2018, par rapport au niveau constaté en 2011.

La structure du réseau proposé s'appuie sur les principes suivants :

- Une suppression des correspondances pénalisantes,
- Un accès direct au cœur du Grand Nancy pour la plupart des points de l'agglomération,
- Des lignes de rocades qui assurent des liaisons interquartiers,
- Une desserte attractive des territoires à enjeux,
- Des lignes en passage au centre ville et des terminus en périphérie,
- Et des connexions facilitées au réseau ferré, notamment aux gares de Ludres, Laneuveville, Houdemont et Jarville.

La proposition de réseau est basée sur des lignes cadencées à 5, 10, 15 et 20 mn :

- des lignes structurantes à 5 mn et 10 mn,
- des lignes principales à 15 mn,
- Et des lignes de maillage à 20 mn.

L'offre globale de ce nouveau réseau est déclinée sur seulement 4 périodes dans l'année :

- Une période Semaine Scolaire, du lundi au vendredi,
- Une période valable tous les Samedis,
- Une période valable tous les Dimanches et les Jours Fériés,
- Et une période en service pendant les vacances scolaires du lundi au vendredi... Sachant que cette période est valable pendant les petites et les grandes vacances.

Autour de cette offre régulière, sont des services complémentaires, avec notamment :

- Un réseau scolaire de 11 lignes adapté à chaque rentrée,
- Un service pour les Personnes à Mobilité Réduite : le service HANDISTAN
- Des services de proximité

Ce projet de réseau, dont la mise en service est concomitante à celle de la ligne 2, fera l'objet d'une concertation avec toutes les communes.

3.2.4. Conclusion

La négociation a permis de définir les grands principes d'un projet de réseau répondant largement aux objectifs que la Communauté urbaine s'était fixé, à savoir intégrer la mise en service de la ligne 2 de transport en commun en site propre et d'une ligne 3 préfigurée en se rapprochant autant que possible :

- D'un réseau hiérarchisé, offrant une bonne articulation entre les différentes lignes et évitant les correspondances pénalisantes ;
- D'une simplification des tracés, évitant les boucles, les dissociations d'itinéraires aller et retour, les tracés en tiroir ou les antennes et terminus partiels ;
- D'un soulagement de la charge de la ligne 1 ;
- D'une offre cadencée, c'est-à-dire caractérisée par une fréquence constante tout au long de la journée ou du moins en heures creuses ;
- De la mise en place de liaisons de rocade.

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, Syndicat Mixte des transports suburbains, les intercommunalités du Scot Sud Meurthe et Moselle, SNCF, RFF, Associations d'usagers...) dans le droit fil de la concertation engagée dans le cadre de la réalisation de l'Enquête Ménages-Déplacements.

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.

3.3. Les autres éléments quantitatifs de la réponse

En matière d'offre, le volume proposé est proche de la situation actuelle, les engagements de fréquentation visant quant à eux à une augmentation de fréquentation de 16 % en 2018 par rapport au niveau prévu en 2011.

La contribution forfaitaire varie en application d'une formule d'indexation des charges et des produits, les indices à prendre en compte ayant été définis dans dossier de consultation. La pondération entre les différents indices, ainsi que la valeur du terme fixe, ont été arrêtées à l'issue de la négociation ; ces paramètres correspondent à la structure des coûts.

Le délégataire a pris des engagements sur le taux de contrôle (minimum de 2,5 %) et sur le taux de fraude, ce dernier étant en diminution par rapport à la situation actuelle.

Un système d'intéressement du Grand Nancy aux recettes permet à celui-ci de se voir reverser 50 % de l'excédent enregistré par rapport aux engagements contractuels sur la fréquentation, le délégataire prenant en revanche l'intégralité du risque en cas de résultat inférieur à la prévision.

En conclusion, les éléments ainsi actés répondent aux objectifs du Grand Nancy sur ce critère.

3.4. Les propositions en matière de relations avec la clientèle, de communication et d'animation

3.4.1. Une communication et une information renouvelées

Outre les propositions habituelles 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 le candidat. Plusieurs d'entre elles sont prévues dès l'année 2012.

Le site Internet du réseau Stan sera modernisé (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 smartphones comprenant l'ensemble des fonctionnalités du site Internet normal (dès juin 2012).
- Une application « Iphone » et Android en temps réel (dès juin 2012) permettant d'obtenir à tout moment les horaires de passage en temps réel des deux prochains bus ou tram quel que soit l'arrêt, les perturbations, le meilleur itinéraire, les plans des lignes ou du réseau, etc.

- 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.

3.4.2. Un bouquet de services

Complémentarité Vélo/Transports publics

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 prendrait deux orientations symboliques :

- en autorisant la montée des vélos à bord des véhicules (bus et tram) avant 7 h et après 19 h, sans aménagement spécifique, après définition et adoption des règles de fonctionnement adaptées,
- 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) dès le début de la nouvelle convention.

La montée des vélos à bord : en dehors des heures de forte affluence

La location de vélos pliants : Afin de favoriser l'intermodalité bus + vélo, des vélos pliables facilement transportables seront mis en location à la Maison du Vélo

Une fois adoptées, ces deux mesures viendraient compléter le dispositif des VéloStanpark, abris-vélos prochainement en service aux points d'interconnexion les plus importants de l'agglomération et dont la maintenance et l'entretien sont confiés au délégataire.

Complémentarité Transports publics et voiture servicielle

Dans la perspective d'offrir une offre unique de mobilité intelligente, accessible et lisible, les projets et actions du Grand Nancy ont trouvé un écho dans la délégation de service public destinée à les accompagner et les promouvoir.

Promotion des actions du Grand Nancy : le site Internet du réseau Stan fera le lien entre transports publics et voiture servicielle. Il comprendra des liens vers les sites de covoiturage et d'autopartage développés sur l'agglomération voire le bassin de vie. Le réseau Stan et ses espaces publicitaires constitueront autant d'occasions de promouvoir ces nouveaux services.

Complémentarité tarifaire : Conformément aux réflexions menées sur ces sujets, la tarification du réseau Stan sera adaptée pour remercier les clients adeptes d'un bouquet de

service. A l'initiative du Grand Nancy et soutenu par le délégataire, des tarifs combinés seront développés permettant aux clients de disposer d'avantages tarifaires sur leurs abonnements.

3.4.2. Un plan d'actions marketing sur la durée de la convention

Les engagements contractuels du délégataire incluent un plan d'actions marketing sur la durée de la convention, destiné à gagner une clientèle nouvelle à l'occasion de la mise en service de la ligne 2 et à consolider ensuite ce gain.

Ce plan d'actions apparaît à la fois complet et structuré.

3.4.2. Conclusion

Les évolutions importantes que le service va être amené à connaître avec la mise en service de la ligne 2, aussi bien que les moyens nouveaux qu'offre la technologie en matière de relations avec la clientèle, font l'objet d'une prise en compte satisfaisante dans la proposition du candidat à l'issue des négociations.

3.5. Les propositions en matière d'organisation de l'entreprise, de gestion du service, de politique patrimoniale et de productivité,

Le candidat a présenté l'organigramme dont il prévoit la mise en place à l'occasion de la future délégation de service public.

En matière de maintenance, un outil de Gestion de la Maintenance Assisté par Ordinateur (GMAO) sera mis en place en 2012, permettant d'assurer le suivi des incidents techniques, de gérer les prévisions d'immobilisations liées à la maintenance préventive réglementaire, de suivre les garanties constructeurs, les coûts techniques complets, les interventions de sous-traitance, et de garantir un reporting efficace et adapté aux besoins de la collectivité.

Le candidat s'engage dans un processus d'amélioration continue garanti par :

- la démarche Qualité, certifiée depuis 2008, appliquée à l'ensemble des processus du service technique, selon la norme internationale ISO 9001,
- les formations dispensées aux techniciens : développement des compétences, accroissement de la polyvalence et remise à niveau sur des technologies annexes,
- Les achats et la gestion des stocks : achats auprès d'entreprises locales en bénéficiant d'accords cadre, gestion des achats grâce à un outil Intranet permettant une comparaison des prix de pièces détachées.

Les opérations de maintenance sont programmées dans un souci d'assurer les besoins en exploitation, de respecter la réglementation, de limiter les immobilisations et de répartir la charge de travail entre les agents.

Les plans de maintenance sont conçus à partir des données des constructeurs et optimisés en fonction de l'utilisation réelle des biens et du retour d'expérience.

Quelques opérations de maintenance sont sous-traitées : réparation des boîtes de vitesse, réfection de sellerie, réparation de pont ou transmission.

En ce qui concerne plus particulièrement le tramway, il est prévu la mise en place de seuils de pannes à respecter après la réalisation des opérations de grand levage qui seront réalisées directement par le Grand Nancy.

En conclusion, le candidat a présenté un ensemble de propositions cohérentes, tenant compte de la spécificité de l'exploitation du réseau Stan (tramway et bus).

3.6. Les propositions en matière de mobilité durable

Les actions prévues en la matière s'articulent autour de 5 axes :

- Participer à la lutte contre le changement climatique : équipement de bus en systèmes d'assistance à la conduite, optimisation du chauffage et de l'éclairage à l'intérieur du tramway, ainsi que pour les bâtiments du dépôt ; réalisation une étude Eco-Efficacité Déplacement pour chaque ligne du réseau ;
- Préserver la biodiversité et protéger les milieux et les ressources : mise en place d'un Plan d'Amélioration Environnementale, récupération de l'eau de pluie et recyclage des eaux de lavage pour le nettoyage des véhicules ; optimisation de la gestion des déchets, de l'énergie et de l'eau ; réalisation d'une analyse environnementale de l'activité du réseau ;
- Collaborer à la cohésion sociale et la solidarité entre les territoires et entre les générations : prise en compte des enquêtes de satisfaction, incitation au covoiturage ;
- Favoriser l'épanouissement de tous les êtres humains : maintien d'une politique de ressources humaines d'insertion sociale fondée sur le partenariat, formation des conducteurs en vue de la gestion du stress et des conflits... ;
- Engendrer une dynamique de développement suivant des modes de production et de consommation responsables : développement d'une politique d'achats responsable, suivi des indicateurs associés au Plan d'Amélioration Environnement.

De nombreuses actions impliquent également le Grand Nancy, responsable des investissements dans le cadre de la délégation de service public.

L'ensemble de ces démarches constituent une avancée intéressante en matière de développement et de mobilité durables.

3.7. Les propositions en matière de qualité, d'accessibilité, et de continuité du service,

En matière de qualité, les candidats s'engagent sur le respect d'ensembles de critères représentatifs de la qualité du service qui feront l'objet d'une mesure régulière au moyen d'indicateurs :

- la ponctualité des autobus et la régularité du tramway,
- la fiabilité du matériel et du service (courses non effectuées),
- la propreté et la netteté du matériel roulant,
- la propreté et la netteté des espaces commerciaux,
- l'information de la clientèle (arrêts, véhicules, agences commerciales, Allostan),
- le confort et l'ambiance à bord (charge, allure et accostage, vente de titres, température et luminosité, quiétude),
- la gestion des réclamations,
- la disponibilité des équipements (valideurs, distributeurs et bornes de gare),
- l'identité du réseau (tenue du personnel, charte graphique (stations et arrêts, parcs-relais, pôle d'échanges), livrée autobus et trams),
- la lutte contre la fraude (taux de contrôle, taux de fraude),
- le transport des personnes à mobilité réduite (accostage, information dynamique visuelle et sonore) : critère progressif de la ligne 172 à l'ensemble du réseau en 2015.

Un système de bonus-malus appliqué à la plus ou bonne atteinte des objectifs assignés permet une modulation de la contribution financière du Grand Nancy dans une limite de plus ou moins 480 000 € sur l'année.

Le contrat prévoit également les dispositions applicables en cas de situation perturbée : engagements de niveaux de service à assurer et d'information du public à respecter.

Le candidat s'engage à maintenir la certification ISO 9001 des services techniques, du PC Régulation et du SIP, à maintenir la certification NF Service des deux agences commerciales

En option, le candidat propose la mise en place d'une certification AFAQ « Engagement de Service sur la gestion et l'exploitation des parcs de stationnement publics et prestations d'informations et d'accueil de l'agence du stationnement ».

Pour le service de TPMR, le candidat s'engage à maintenir la certification Qualicert en place sur le service HandiStan.

Enfin, en complément de l'Enquête Satisfaction semestrielle diligentée par le Grand Nancy pour connaître l'opinion des grands nancéiens (usagers ou non du réseau Stan) sur les transports publics urbains, le délégataire mettra en place dès le début de la DSP un forum internet « Stan Expression ».

Véritable espace de discussion publique moderne et ouvert à tous, ce forum sera le relais du réseau pour les grands évènements, l'occasion de disposer de remontées d'informations (positives ou négatives) nécessaires à l'enrichissement et à l'amélioration continue de la qualité du réseau.

L'ensemble de ces dispositions constitue une réponse satisfaisante aux demandes du Grand Nancy dans ces domaines.

3.8. Les propositions en matière de transparence de la gestion et d'échange d'informations avec le Grand Nancy

Pour compléter la base des informations transmises au Grand Nancy dans le cadre des dispositions contractuelles, le candidat propose de mettre en place des dispositifs dans plusieurs domaines :

- La gestion financière et patrimoniale : amélioration et harmonisation de la comptabilité analytique, optimisation de la gestion des recettes commerciales, établissement d'un tableau de bord mensuel relatif à la gestion du patrimoine, préconisations en matière budgétaire,
- Social : reporting sur les conditions d'emploi des ressources humaines, le suivi des programmes de formation continue et des instances disciplinaires et judiciaires,
- Marketing : maintien de la réunion mensuelle, mise en place depuis la fin 2009, pour passer en revue les sujets d'actualité en termes de proposition d'évolution de l'offre, de commercialisation et de promotion des transports,
- Exploitation : commissions de lignes en interne pour le recensement des problèmes d'exploitation, concertations entre l'exploitant et le pôle Circulation Transport du Grand Nancy,
- Technique : rapport détaillé mensuel et état de la maintenance annuel des matériels roulants et biens mis à disposition,
- Qualité : suivi des indicateurs qualité et des certifications dans les rapports mensuels et annuels,
- Développement durable : rapport d'audit annuel, rapport d'activité annuel et résultats de la méthode Eco-Efficacité Déplacement.

Pour répondre à la nécessité d'une meilleure conduite et d'un meilleur suivi de la délégation de service public, des comités de desserte par territoire seront mis en œuvre, associant des représentants du Grand Nancy (élus et service), des communes (élus), du futur délégataire et des habitants par territoire.

Le délégataire mettra donc en œuvre des comités « Stan Expression » qui permettront de faciliter les échanges entre les différents partenaires autour d'un bilan des axes de transport concernés tant sur la qualité du service, la fréquentation que sur la rentabilité économique, environnementale et technique des lignes.

L'ensemble de ces dispositions permet au Grand Nancy de disposer des moyens de pilotage de la délégation tout au long du contrat.

3.9. Synthèse

La proposition du candidat dans ses différentes composantes résultant de la négociation menée, répond aux objectifs du Grand Nancy tels qu'ils étaient exprimés dans le dossier de consultation, notamment l'exploitation de la ligne de tram n° 1 et les mesures visant à remédier à sa saturation, et la mise en place de la ligne 2 de transport en commun en site propre, en bus à haut niveau de service (BHNS), tout en assurant une maîtrise du coût du service pour la collectivité.

Bien que l'offre de VEOLIA TRANSPORT URBAIN ait été la seule remise, la négociation a permis des avancées significatives, portant sur la définition du service, les conditions techniques de sa mise en œuvre et les conditions financières de la délégation.

Il est par conséquent proposé de retenir l'offre de VEOLIA TRANSPORT URBAIN.

4. ECONOMIE GENERALE DE LA CONVENTION

4.1. Les missions respectives de la Communauté urbaine et du délégataire

Les rôles que le Grand Nancy exercera dans la future convention sont les suivants :

- définition du niveau de service : création, modification et suppression des lignes et des services sur proposition du délégataire en tant que de besoin ;
- mise à disposition des biens nécessaires à l'exploitation : matériel roulant, dépôt, infrastructures, équipements techniques, installations fixes..., et renouvellement et extension de ces biens selon un plan d'investissement contractuel ; réalisation des opérations de grand levage ;
- entretien de la plate-forme du tram, y compris le rail ;
- fixation des tarifs ;
- contrôle de l'activité du délégataire et de la qualité du service offert aux usagers ;
- relations avec les autres autorités organisatrices.

Les principaux rôles que le Grand Nancy confie au délégataire sont les suivants :

- mise en œuvre des services de transport définis par le Grand Nancy ;
- fourniture de l'ensemble des moyens, matériels et humains, nécessaires à l'exploitation, autres que les biens mis à disposition par le Grand Nancy, tel que défini ci-dessus ;
- gestion de l'ensemble des relations avec les usagers ;
- maintenance des infrastructures, des véhicules et d'une manière générale de l'ensemble des biens, mobiliers et immobiliers, nécessaires à l'exploitation, à l'exception des prestations assurées directement par le Grand Nancy ou qu'elles confierait à un tiers ; en ce qui concerne la billettique et le système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs, le délégataire sera chargé de la maintenance, de niveaux 1 à 3 des équipements terminaux et de la maintenance de niveaux 1 et 2 des équipements centraux mis à sa disposition par la Communauté urbaine, celle-ci assurant les autres niveaux de maintenance ;
- passation de contrats de sous-traitance et gestion des relations avec les entreprises sous-traitantes ;
- conception et mise en œuvre des actions d'information de la clientèle et de promotion du réseau, sous le contrôle du Grand Nancy ;
- propositions relatives aux adaptations du réseau, en termes d'offre (tracé des lignes, fréquence...), de tarification.

Eu égard au rôle important joué par les parcs relais dans le fonctionnement du réseau, il est prévu d'intégrer dès le démarrage de la convention la gestion des parcs relais qui constituait une option dans le cadre de la consultation.

Les options qui demeurent en tant que telles dans la convention sont :

- Les services de nuit,
- Le post-paiement,
- Le paiement au moyen du téléphone portable (système B-PASS),
- L'affichage publicitaire par pelliculage sur les rames de tramway.

Ces options pourront être mises en œuvre sur décision du Grand Nancy, aux conditions techniques et financières définies à la convention.

4.2. Rémunération du délégataire

Le délégataire se rémunérera sur les bases suivantes :

- les recettes perçues auprès des usagers,
- les autres recettes liées à l'exploitation du réseau (notamment la publicité, les indemnités versées par les voyageurs en situation irrégulière),
- une contribution forfaitaire pour insuffisance de recettes, versée par le Grand Nancy Cette contribution sera calculée par référence à la différence entre un montant de charges forfaitaires contractuelles et un montant de produits forfaitaires contractuels. Le délégataire assumera donc le risque sur les charges aussi bien que sur les produits.

La rémunération ainsi définie variera en fonction :

- d'un éventuel intéressement de la Communauté urbaine de l'excédent de recettes réalisées par rapport à l'engagement contractuel,
- d'une indexation permettant de tenir compte des évolutions des coûts d'exploitation et des tarifs,
- des futures évolutions de l'offre, sur la base de coûts et de recettes forfaitaires en fonction du mode et des conditions de production de l'offre (période, lieu),
- de la prise en compte d'indicateurs de qualité de service, avec un dispositif de bonus/malus,
- d'éventuelles pénalités en cas de non respect imputable au délégataire de ses engagements tels que prévus dans le contrat.

4.3. Durée du contrat

Compte tenu des missions confiées au délégataire, la durée envisagée pour le contrat est de 7 ans, du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2018.

4.4. Contrôles du Grand Nancy - Rapport du délégataire

Le délégataire produira chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité du service. Le contenu détaillé de ce rapport est exposé au cahier des charges de la convention.

Le délégataire établira également un tableau de bord mensuel et trimestriel de ses activités.

Le Grand Nancy aura la possibilité de procéder à des contrôles directs, techniques et financiers, par des agents dûment mandatés par ses soins, notamment en ce qui concerne la politique de maintenance et la qualité du service réalisé.

4.5. Société dédiée

Conformément aux dispositions du dossier de consultation, c'est la société CONNEX NANCY, dont le contrôle est détenu par VEOLIA TRANSPORT URBAIN, qui sera la société dédiée dont la constitution était demandée.

4.6. Sort des biens en fin de contrat

En fin de contrat, que celle-ci intervienne à son expiration normale ou à l'occasion d'une résiliation anticipée :

- les biens fournis par le Grand Nancy et mis à disposition du délégataire constituant des biens de retour seront remis par ce dernier au Grand Nancy ;
- les biens fournis par le délégataire constituant des biens de reprise seront remis au Grand Nancy à leur valeur nette comptable.

Evolution de l'offre de transport

| Hors PMR | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Moyenne 2012-2018 |
|--|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| Commerciaux | | | | | | | | | |
| Tram | | 1 073 012 | 1 042 223 | 1 025 113 | 1 025 862 | 1 034 059 | 1 028 700 | 1 020 483 | 1 035 636 |
| Bhns | | 0 | 532 683 | 1 097 577 | 1 098 063 | 1 106 001 | 1 100 763 | 1 093 554 | 861 234 |
| autobus standards gazole | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| autobus standards GNV | | 4 222 180 | 3 999 323 | 3 559 839 | 3 565 868 | 3 585 838 | 3 564 356 | 3 557 330 | 3 722 105 |
| autobus articulés gazole | | 13 028 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 861 |
| autobus articulés GNV | | 2 290 442 | 2 084 692 | 1 876 784 | 1 879 228 | 1 891 083 | 1 879 766 | 1 874 865 | 1 968 123 |
| gabarit réduit | | 494 161 | 414 083 | 188 647 | 188 719 | 188 942 | 188 647 | 188 719 | 264 560 |
| Autre | | | | | | | | | |
| Total 'commercial' | | 8 092 823 | 8 073 004 | 7 747 960 | 7 757 740 | 7 805 923 | 7 762 232 | 7 734 951 | 7 853 519 |
| Haut-le-pied | | | | | | | | | |
| Tram | | 60 146 | 63 313 | 65 173 | 65 208 | 65 798 | 65 467 | 64 766 | 64 267 |
| Bhns | | 0 | 54 805 | 119 508 | 119 570 | 120 988 | 120 317 | 118 357 | 93 364 |
| autobus standards gazole | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| autobus standards GNV | | 500 797 | 556 228 | 556 363 | 556 889 | 560 861 | 557 577 | 555 429 | 549 163 |
| autobus articulés gazole | | 18 531 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 647 |
| autobus articulés GNV | | 272 184 | 255 387 | 203 144 | 203 350 | 204 645 | 203 407 | 203 121 | 220 748 |
| gabarit réduit | | 42 996 | 37 817 | 18 865 | 18 872 | 18 894 | 18 865 | 18 872 | 25 026 |
| Autre | | | | | | | | | |
| Total 'haut-le-pied' | | 894 654 | 967 550 | 963 053 | 963 889 | 971 186 | 965 633 | 960 545 | 955 216 |
| Techniques | | | | | | | | | |
| Tram | | 10 730 | 10 422 | 10 251 | 10 259 | 10 341 | 10 287 | 10 205 | 10 356 |
| Bhns | | 0 | 5 327 | 10 976 | 10 981 | 11 060 | 11 008 | 10 936 | 8 612 |
| autobus standards gazole | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| autobus standards GNV | | 84 444 | 79 986 | 71 197 | 71 317 | 71 717 | 71 287 | 71 147 | 74 442 |
| autobus articulés gazole | | 261 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| autobus articulés GNV | | 45 809 | 41 694 | 37 536 | 37 585 | 37 822 | 37 595 | 37 497 | 39 362 |
| gabarit réduit | | 9 883 | 8 282 | 3 773 | 3 774 | 3 779 | 3 773 | 3 774 | 5 291 |
| Autre | | | | | | | | | |
| Total 'technique' | | 151 126 | 145 711 | 133 732 | 133 916 | 134 718 | 133 950 | 133 559 | 138 102 |
| Totaux du parc propre | | | | | | | | | |
| Tram | | 1 143 888 | 1 115 958 | 1 100 537 | 1 101 329 | 1 110 198 | 1 104 454 | 1 095 454 | 1 110 260 |
| Bhns | | 0 | 592 815 | 1 228 061 | 1 228 614 | 1 238 049 | 1 232 088 | 1 222 847 | 963 210 |
| autobus standards gazole | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| autobus standards GNV | | 4 807 421 | 4 635 537 | 4 187 399 | 4 194 074 | 4 218 416 | 4 193 220 | 4 183 906 | 4 345 710 |
| autobus articulés gazole | | 31 820 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 546 |
| autobus articulés GNV | | 2 608 435 | 2 381 773 | 2 117 464 | 2 120 163 | 2 133 550 | 2 120 768 | 2 115 483 | 2 228 234 |
| gabarit réduit | | 547 040 | 460 182 | 211 285 | 211 365 | 211 615 | 211 285 | 211 365 | 294 877 |
| Autre | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total 'parc en propre' | | 9 138 603 | 9 186 265 | 8 844 745 | 8 855 545 | 8 911 827 | 8 861 815 | 8 829 055 | 8 946 836 |
| Kilomètres sous-traités (a) | | 300 000 | 300 000 | 300 000 | 300 000 | 300 000 | 300 000 | 300 000 | 300 000 |
| Kilomètres d'ensemble | | 9 438 603 | 9 486 265 | 9 144 745 | 9 155 545 | 9 211 827 | 9 161 815 | 9 129 055 | 9 246 836 |
| <i>(a) tous kilomètres confondus</i> | | | | | | | | | |
| Ensemble hors kilomètres techniques | | 9 287 477 | 9 340 554 | 9 011 013 | 9 021 629 | 9 077 109 | 9 027 865 | 8 995 496 | 9 108 735 |
| Service PMR | | | | | | | | | |
| | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Moyenne 2012-2018 |
| Kilomètres PMR 'en propre' | | 751 857 | 751 857 | 751 857 | 751 857 | 751 857 | 751 857 | 751 857 | 751 857 |
| Kilomètres PMR sous-traités | | 10 119 | 10 119 | 10 119 | 10 119 | 10 119 | 10 119 | 10 119 | 10 119 |

Engagements de fréquentation du délégataire

| Fréquentation (hors TPMR) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Moyenne 2012-2018 |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Total voyages | 26 681 746 | 27 317 025 | 28 333 473 | 28 714 641 | 29 222 864 | 29 604 032 | 29 985 200 | 28 538 714 |
| Total déplacements réseau | 21 000 000 | 21 500 000 | 22 300 000 | 22 600 000 | 23 000 000 | 23 300 000 | 23 600 000 | 22 471 429 |

Charges et produits forfaitaires – Contribution financière du Grand Nancy – Charges d’investissement prévisionnelles

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Moyenne 2012-2018 |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Charges fixes | 16 292 920 | 17 604 058 | 19 633 886 | 19 868 532 | 19 919 369 | 20 142 621 | 20 521 585 | 19 140 424 |
| Charges variables | 35 933 163 | 34 975 492 | 33 532 595 | 33 480 519 | 33 705 244 | 33 670 093 | 33 474 744 | 34 110 264 |
| Charges de sous-traitance (pénétrantes) | 304 189 | 304 189 | 304 189 | 304 189 | 304 189 | 304 189 | 304 189 | 304 189 |
| Total des dépenses | 52 530 273 | 52 883 739 | 53 470 671 | 53 653 241 | 53 928 802 | 54 116 903 | 54 300 518 | 53 554 878 |
| Recettes du trafic | 17 309 572 | 17 671 755 | 18 283 220 | 18 472 177 | 18 749 650 | 18 943 285 | 19 134 801 | 18 366 352 |
| Recettes diverses | 992 478 | 983 761 | 959 228 | 952 841 | 950 930 | 945 396 | 937 495 | 960 304 |
| Total des recettes | 18 302 050 | 18 655 517 | 19 242 448 | 19 425 019 | 19 700 580 | 19 888 681 | 20 072 296 | 19 326 656 |
| Contribution forfaitaire Réseau | 34 228 222 | 34 228 222 | 34 228 222 | 34 228 222 | 34 228 222 | 34 228 222 | 34 228 222 | 34 228 222 |
| Contribution forfaitaire P+R | 216 713 | 216 713 | 216 713 | 216 713 | 216 713 | 216 713 | 216 713 | 216 713 |
| TOTAL CONTRIBUTION FORFAITAIRE | 34 444 935 | 34 444 935 | 34 444 935 | 34 444 935 | 34 444 935 | 34 444 935 | 34 444 935 | 34 444 935 |
| Investissements à la charge de la CUGN | 5 841 000 | 23 172 000 | 1 188 000 | 6 136 000 | 7 164 000 | 6 024 000 | 220 000 | 7 106 429 |