



**COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
MULHOUSE ALSACE AGGLOMÉRATION**  
Sous la présidence de Fabian JORDAN  
Président

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS  
DU CONSEIL D'AGGLOMÉRATION**  
**Séance du 14 octobre 2024**

**77 élus présents (103 en exercice, 18 procurations)**

**M. Jean-Luc SCHILDKNECHT est désigné secrétaire de séance.**

**ATTRIBUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC MOBILITES POUR  
LA PERIODE 2025-2030 (54/1.2.1/2485C)**

Par délibération du 27 mars 2023, le Conseil Communautaire de Mulhouse Alsace Agglomération a approuvé :

- le principe de l'exploitation du service de mobilité urbaine dans le cadre d'une délégation de service public pour une durée de six ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2030 ;
- le lancement de la procédure de délégation de service public.

L'avis de publicité a été publié dans le *Journal Officiel de l'Union Européenne* (le 23 octobre 2023), dans le *Bulletin officiel des Annonces de Marchés Publics* (le 23 octobre 2023), dans la revue spécialisée *Ville Rail et Transports* (le 24 octobre 2023 en ligne et le 7 novembre 2023 en papier) et sur le portail des marchés publics *Alsace Marchés Publics* le 24 octobre 2023.

La date limite de dépôt des candidatures et des offres a été fixée au 29 février 2024. Une seule entreprise a répondu à l'appel des candidatures et a déposé une offre.

Les Commissions de Délégation de Service Public ont rendu le 25 mars 2024, un avis favorable sur l'unique candidature et un avis favorable pour l'ouverture de la procédure de négociations. Ces négociations se sont tenues le 18 avril et le 14 mai 2024 et ont permis à la société SOLEA d'améliorer son offre initiale. L'offre finale a été remise le 5 juillet 2024 et répond aux objectifs de la consultation.

Cette offre permet d'améliorer l'attractivité du réseau en développant l'offre de transports en commun notamment en soirée, les week-ends et dans les communes

périphériques. Le réseau lancé en 2019 évoluera à la marge et connaîtra des adaptations sur les fréquences de passage des tramways et des bus des lignes Chrono. De plus, le secteur Nord bénéficiera de la création de deux lignes de Cars à Hauts Niveaux de Service (CHNS) toutes deux au départ de Bollwiller. Le transport à la demande connaîtra une réorganisation avec la création de 6 zones de desserte, permettant notamment des déplacements intra et interzones. Enfin, plusieurs lignes seront renforcées et notamment les lignes 8, 11, 12, et 14. L'ensemble de ces modifications seront effectives à partir de septembre 2025.

Par ailleurs, l'engagement pour risque commercial du délégataire se basera sur un engagement de fréquentation dès 2026 en lieu et place de l'engagement sur les recettes commerciales, qui perdurera en 2025.

A noter également que le GNV pour l'avitaillement des bus au biogaz sera acquis par Mulhouse Alsace Agglomération et non plus par le délégataire. En contrepartie, le projet de contrat intègrera un engagement du délégataire à limiter la consommation.

Du point de vue financier, la charge nette pour la collectivité, déduction faite des recettes commerciales, devrait s'établir en moyenne à 47,4 M€ par an (valeur décembre 2023), ce qui est très proche de celle prévue au Budget Prévisionnel 2024, à savoir 47,3 M€.

Les options 1 à 3 permettent de mutualiser les moyens mis en œuvre par le délégataire pour réaliser des services pour le compte de partenaires, dans une transparence financière complète. Il s'agit de la navette du centre de ville de Mulhouse (option 1), de la navette Cité'Bus de Wittelsheim (option 2) et du transport des élèves handicapés relevant de la compétence de la Collectivité européenne d'Alsace (option 3). La charge supplémentaire pour m2A est compensée à l'euro l'euro par le bénéficiaire du service, à savoir respectivement la Ville de Mulhouse, la Ville de Wittelsheim et la CeA. En accord avec ces partenaires ces options seront levées et les conventions à renouveler.

Sur la base de ces éléments et d'une analyse détaillée de l'offre, le rapport du Président sur le choix du candidat pressenti, ci-joint, propose de retenir le candidat Soléa comme délégataire de la prochaine délégation de service public.

Le dossier de la procédure comprenant notamment le projet de contrat et toutes ses annexes est tenu à disposition des membres du Conseil pour consultation dans les locaux du service de la commande publique de m2A – Grand Rex, 33 Avenue de Colmar, 68100 Mulhouse, aux heures d'ouverture au public.

Après en avoir délibéré, le Conseil d'agglomération :

- approuve le choix de la société SOLEA comme délégataire du service public pour l'exploitation et la gestion des transports urbains de l'agglomération mulhousienne ;
- approuve le projet de convention de Délégation de Service Public à intervenir entre Mulhouse Alsace Agglomération et la société SOLEA, pour une durée de 6 ans à compter du 1er janvier 2025, sur la base du rapport du Président et de ses conclusions intégrant les options n°1 à 3 ;
- autorise Monsieur le Président à signer cette convention ;
- charge Monsieur le Président de prendre toutes les dispositions et de signer tous les actes nécessaires à la bonne exécution de la présente délibération.

PJ : 3 – Rapport du Président, projet de convention et rapport de la Commission de Délégation de Service Public à l'ouverture de la procédure de négociations

Abstentions (4) : Nadia EL HAJJAJI, Loïc MINERY, Maëlle PAUGAM et Joseph SIMEONI.

Ne prend pas part au vote (1) : Pierre LOGEL.

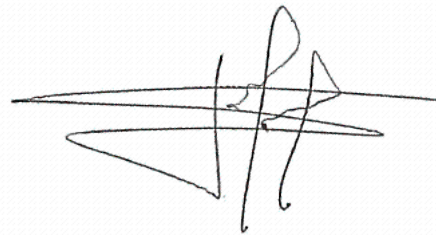
La délibération est adoptée à l'unanimité des suffrages exprimés.

Le secrétaire de séance



Jean-Luc SCHILDKNECHT

Le Président



Fabian JORDAN



**Délégation de service public pour la gestion du service public de la mobilité urbaine**

**PROCEDURE**

**Rapport du Président sur les motifs de choix du délégataire et sur l'économie générale du contrat**

*Présenté en Conseil d'agglomération le 14 octobre 2024*

## **Préambule :**

La présente consultation tend à l'attribution d'un contrat de concession, sous la forme d'une délégation de service public, relatif à la mobilité urbaine sur le ressort territorial de Mulhouse Alsace Agglomération.

La procédure se déroule conformément aux articles L. 1411-1 et suivants et R. 1411-1 et suivants du code général des collectivités territoriales, et aux dispositions du Code de la commande publique (CCP) et notamment ses articles L. 3111-1 et suivants et R. 3111-1 et suivants relatifs aux contrats de concession.

Un avis de concession a été publié :

- au BOAMP
- o Avis n°[23-149189] publié le [27/10/2023] sur le site du BOAMP – Date d'envoi le [23/10/2023]
- au J.O.U.E. :
- o Avis n°[654835-2023]. publié le [27/10/2023] – Date d'envoi le [23/10/2023];
- A la revue spécialisée « Ville, rail & Transport » publié en ligne le [24/10/2023] et dans la revue papier le [07/11/2023].

La procédure engagée est une procédure restreinte. La date limite de remise des candidatures avait été fixée au 29 février 2024. Un seul candidat, Solea (soit l'exploitant sortant), a déposé un dossier de candidature avant la date et heure limites, à savoir le 29 février 2024 à 11h30.

La Commission de délégation de service public s'est réunie le 25 mars 2024 et a décidé d'admettre le candidat Soléa à présenter une offre.

Suite à l'analyse de l'offre initiale du candidat, la Commission de délégation de service public a proposé à Monsieur le Président d'engager des négociations.

Suite à ces échanges, le candidat a été invité à remettre son offre finale au plus tard le 05 juillet 2024. Le candidat a adressé son offre finale dans les délais impartis.

Le présent rapport a pour objet de présenter l'analyse de l'offre finale du candidat Soléa déposée dans le cadre de la Concession sous forme de délégation de service public relative à la mobilité urbaine sur le ressort territorial de Mulhouse Alsace Agglomération.

A l'issue de cette analyse, l'autorité saisira et proposera au Conseil délibérant un soumissionnaire et lui transmettra les documents suivants :

- Rapport de l'autorité habilitée à signer le contrat présentant les motifs du choix du candidat et l'économie générale du contrat et ses annexes (procès-verbaux et annexes de la Commission de délégation de service public d'analyse des candidatures et des offres et de la commission d'ouverture des plis de candidatures et d'offres) ;
- Projet de contrat et ses annexes. Ces documents seront transmis aux membres du Conseil délibérant au moins quinze jours avant la date de la séance au cours de laquelle ce Conseil sera appelé à se prononcer. Le Conseil se prononcera sur le choix du concessionnaire et sur le projet de contrat de concession de service public qui lui sera attribué.

\* \* \*

**Au regard de ces critères, un mode opératoire a été mis en place avant l'ouverture de l'offre.**

L'analyse de l'offre du candidat est la suivante :

La méthode d'analyse des offres vise à apprécier le niveau de satisfaction des offres au regard des objectifs poursuivis par M2A, traduits au travers des critères pondérés.

Chacun des critères pondérés et, en leur sein, chacun des éléments d'appréciation fait l'objet d'une appréciation selon le barème suivant :

Appréciation	
Médiocre : Offre qui présente des lacunes substantielles et / ou des incohérences fortes et / ou qui ne répond pas aux attentes	1 ≤ note < 2 points
Peu satisfaisant : Offre qui présente des lacunes et / ou manque de justifications et / ou répond imparfaitement aux attentes	2 ≤ note < 4 points
Moyen : Offre qui répond aux attentes sans plus-value et / ou comporte certaines imprécisions qui impactent la compréhension de l'offre	4 ≤ note < 6 points
Satisfaisant : Offre qui répond aux attentes et présente des plus-values	6 ≤ note < 8 points
Très satisfaisant : Offre qui présente des aspects qualitatifs nettement supérieurs au niveau attendu	8 ≤ note ≤ 10 points

**SECTION 1 : CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES**

Le contrat objet de la présente consultation sera attribué au soumissionnaire ayant présenté la meilleure offre au regard de l'avantage économique global pour l'autorité concédante sur la base des différents critères de sélection figurant ci-dessous. Les critères intervenant pour le jugement des offres sont pondérés comme suit :

<b>Critères</b>	<b>Pondération</b>
<b>Critère 1 : Qualité et organisation des services délégués</b>	<b>50 %</b>
1.1. Pertinence de la démarche client et marketing pour l'attractivité du réseau et les engagements de trafic	<b>20 %</b>
1.2. Qualité de l'organisation de l'offre et des services mobilités et leurs optimisations	<b>15 %</b>
1.3. Pertinence de la politique de maintenance et son organisation au regard de la performance opérationnelle (engagements de niveau de pannes avec impact sur le service) et des intérêts de long terme de m2A en termes de gestion de son patrimoine	<b>10 %</b>
1.4. Pertinence de l'organisation, du projet managérial et des process opérationnels et de pilotage mis en place par la société, du dispositif et des moyens d'assistance à l'Autorité Délégante y compris en termes d'ingénierie et d'innovation	<b>5 %</b>
<b>Critère 2 : Conditions économiques et financières</b>	<b>40 %</b>
2.1. Niveau du forfait de charges sur la durée de la Concession	<b>20 %</b>
2.2. Niveau moyen annuel de l'engagement sur la fréquentation	<b>10 %</b>
2.3. Qualité des propositions en termes d'intéressement à la fréquentation et de partage des gains de productivité	<b>5 %</b>
2.4. Niveaux des coûts unitaires de modifications et de non-réalisation de l'offre, niveau de fréquentation au km commercial en cas de modifications de l'offre	<b>3 %</b>
2.5. Cohérence du compte d'exploitation prévisionnel et du mémoire financier	<b>2 %</b>
<b>Critère 3 : Engagements contractuels</b>	<b>10%</b>
3.1. Degré d'acceptation, dans le sens des intérêts de l'Autorité délégante, du projet de contrat et annexes	<b>7%</b>
3.2. Robustesse de l'organisation contractuelle	<b>3%</b>

## Analyse de l'offre finale

### 1. Complétude de l'offre remise

#### 1.1. Liste des pièces attendues dans les offres des soumissionnaires

N° de la pièce	Nature de la pièce	Candidat 1
Notice n°1	Compréhension des enjeux du besoin de m2A	Ok
Notice n°2	Notice économique et financière	Ok
<i>Mémoire n°2.1</i>	<i>Mémoire économique et financier</i>	Ok
<i>Pièce n°2.2</i>	<i>Annexe financière</i>	Ok
Notice n°3	Organisation et qualité de l'exploitation du service de mobilité	Ok
<i>Mémoire n°3.1</i>	<i>Offre de transport – Consistance du service</i>	Ok
<i>Mémoire n°3.2</i>	<i>Offre de transport en propre et sous-traitée</i>	Ok
<i>Mémoire n°3.3</i>	<i>Desserte des zones peu denses - TAD</i>	Ok
<i>Mémoire n°3.4</i>	<i>Politique de maintenance, organisation et moyens</i>	Ok
<i>Mémoire n°3.5</i>	<i>Organisation, justification du dimensionnement des effectifs</i>	Ok
<i>Mémoire n°3.6</i>	<i>La démarche client et les engagements de trafic</i>	Ok
Notice n°4	Juridique	OK
<i>Mémoire n°4.1</i>	<i>Projet de Contrat</i>	Ok
<i>Mémoire n°4.2</i>	<i>Annexes du Contrat</i>	OK
<i>Mémoire n°4.3</i>	<i>Synthèse juridique</i>	Ok
<i>Mémoire n°4.4</i>	<i>Organisation contractuelle</i>	Ok

En conclusion, l'offre finale du soumissionnaire est complète au regard des dispositions du règlement de la consultation.



## 2. Critère n°1 – Qualité et organisation des services délégués

### 2.1. Sous critère 1.1 : Pertinence de la démarche client et marketing pour l’attractivité du réseau et les engagements de trafic

Le sous-critère porte sur les éléments présentés dans le mémoire 3.6 « La démarche client et les engagements de trafic » constitué des sous-mémoires :

- 3.6.1 Engagement de fréquentation
- 3.6.2 La démarche client, la défense de la recette par la lutte contre la fraude et la sûreté sur le réseau
- 3.6.3 Le développement des services innovants
- 3.6.4 La démarche qualité
- 3.6.5 Actions de communication et de marketing

#### Engagement de fréquentation (3.6.1)

##### Les orientations de m2A

- *Engagement sur la fréquentation annuelle du réseau*

Le candidat part d’un diagnostic. Ce diagnostic met en évidence la difficulté à estimer la fréquentation à partir des mobilités par titre de transport, difficulté accrue par les mesures tarifaires (notamment de gratuité senior à Mulhouse) introduites au cours du contrat actuel.

#### Poteau de départ

Il établit un point de départ à **29,8** millions de voyages en 2023. Concernant les recettes, il prend en compte dans la référence les recettes perçues et les compensations, pour un montant hors taxes de **11M€** en 2023. Il calcule sa projection en estimant à partir de la base l’effet de facteurs d’évolution.

Il prend en compte le changement prévu à compter de l’année 2026 de méthode de mesure de la fréquentation, consistant à se baser sur des comptages à bord effectués par cellules de comptage. Il propose (3.6.1-Annexe 1) une méthode redressement :

- Redressement des courses aberrantes sur tramway (comptage sur 100% des trams)
- Extrapolation à la population totale des courses bus à partir des comptages effectués sur 30% des courses effectuées avec des bus équipés de cellules.
- Comptage manuel sur ligne 13
- Réservations sur TAD et TPMR

La méthode proposée n’appelle pas de remarque.

### Évolution à la suite de la période de crise sanitaire

Le candidat se réfère aux données nationales et estime que la remontée de fréquentation constatée après mi 2022 se poursuit. Il estime qu'en 2024 et 2025, la fréquentation augmentera d'une façon qui effacera l'impact de la crise sanitaire y compris la perte de croissance annuelle tendancielle.

[...]

Ce raisonnement est correct et n'appelle pas de remarque.

### Effet de la démographie

Le candidat présente une projection démographique différenciée selon trois secteurs géographiques et par groupes d'âge. Il indique que la dynamique démographique est plus forte lorsque l'on s'éloigne du centre, ce qui est défavorable à la croissance de la fréquentation du réseau. [...]

Il prend également en compte le vieillissement moyen.

[...]

Cette estimation n'appelle pas de remarque.

### Effet de l'offre de transport

Cet effet est à analyser en lien avec la teneur de l'offre de transport proposée (Mémoire 3.1).

La méthode du candidat se base sur une évaluation de l'accessibilité de chaque carreau IRIS du territoire par un isochrone et l'estimation d'une part des accès en moins de 45 minutes. Si l'augmentation de l'offre en périphérie est essentielle pour donner le choix aux habitants et développer l'usage des transports en commun, « étant donné que (...) la densité de population est plus faible et où la part modale de la voiture est très élevée, l'impact global de la nouvelle offre reste modeste [...]

L'affirmation en soit n'appelle pas de remarque. Elle renvoie aux choix d'offre (voir Mémoire 3.1, traité plus loin sous-critère 1.2). En tout état de cause, les choix d'offre conduisent à une augmentation modérée de la fréquentation sur la durée du contrat.

### Effet de la qualité de service

Le candidat base cet effet sur la progression de la régularité du bus, estimant que celle du tram (95,5%) n'est pas un levier. Ce raisonnement n'appelle pas de remarque.

De fait le candidat suppose implicitement que les autres indicateurs de qualité n'ont pas d'effet perceptible sur la fréquentation ou que leur niveau de référence ne laisse pas apparaître de levier significatif. Cette hypothèse implicite est correcte au vu du diagnostic préalable du réseau réalisé avant le lancement de l'appel d'offres. [...]

[...]

#### Effet marketing

Le candidat prévoit un effet linéaire sur la fréquentation du budget dédié à la conquête de clients. Il répartit les trafics nouveaux entre profils de voyageurs en fonction de leur poids dans la clientèle de référence. De nouveaux outils sont prévus au service d'une stratégie marketing et communication ambitieuse, comme un Customer Relationship Management (CRM) ou encore l'Openpaiement (possibilité de payer dans les bus et trams avec sa carte bancaire) et le renouvellement du Système d'Information des Voyageurs (SIV).

[...]

Le raisonnement [...] est conforme à l'intuition. [...]

Le mémoire 3.6.5.1 présente les actions de communication et de marketing. Il est analysé plus bas dans le rapport.

#### Effet lutte contre la fraude

Le candidat calibre son engagement en matière de fraude à une diminution de 1,5% du taux de fraude pour le ramener à 9,5% en 2030. Sa politique de lutte contre la fraude est présentée au 3.6.2 et analysée plus bas de même que le calibrage de son engagement de baisse de la fraude. Le candidat estime que [...] des fraudeurs en « fraude dure » abandonnent leurs déplacements, ce qui a un effet sur la mesure du trafic par cellules. Ce raisonnement est correct. Le calibrage à [...] d'évaporation est admissible.

[...]

#### Effet des prix des carburants et des modes de vie.

Le candidat attribue une augmentation de [...] lié à l'évolution des prix du carburant et des projets actuels en faveur des mobilités durables et propres. L'hypothèse est admissible.

#### Synthèse des effets

Le candidat somme les % de variation du trafic et des recettes.

Il prévoit les effets globaux suivants entre 2023 et 2030 :

- Fréquentation + **14,9%** entre 2023 et 2030 (pour mémoire +10,88% en offre initiale avant négociation). Ce qui correspond à +6,83% (+6,33% en offre initiale) entre la nouvelle référence 2025 sur base de comptages embarqués et l'année 2030.
- Recettes + **22,6%** (+ 15,98% en offre initiale).

[...]

Le candidat présente en complément ses réflexions et recommandations sur l'évolution des tarifs, pour les simplifier, en réduisant le nombre de titres (suppression du carnet de 10 titres, du ticket DUO et du ticket familles) et en renforçant la visibilité du Compte Mobilité et de ses avantages tarifaires. Ces éléments ne sont pas intégrés dans les hypothèses de fréquentation et de recettes qu'il présente.

#### Synthèse de l'analyse portant sur les engagements de fréquentation

L'offre finale du candidat l'engage à une hausse de fréquentation de **+14,9%** entre 2023 et 2030 sur base des mobilités par titres et de **+6,83%** entre 2025 et 2030 sur la base des comptages embarqués qui sera la référence à partir de 2025.

Cet engagement est satisfaisant

## La démarche client, la défense de la recette par la lutte contre la fraude et la sûreté sur le réseau (3.6.2)

### Les orientations de m2A

- *Défense des recettes commerciales*

Le candidat choisit de s'engager sur un objectif de taux de fraude de 9.5%, convaincu que les moyens nécessaires pour atteindre un objectif de 8% seraient disproportionnés par rapport au bénéfice obtenu, compte tenu de la situation actuelle et de la réalité de la fraude dans les réseaux urbains au niveau national.

Il rappelle les évolutions d'organisation, de process internes et de coopérations externes mises en œuvre dans le contrat précédent.

Il présente un état des lieux basé sur des indicateurs et leur progression à la suite des actions menées : régularisation à bord de 19,7% (taux sous la moyenne mais doublé par rapport à 2019), recouvrement des PV 45% (conforme à la moyenne haute nationale et en hausse de 10%).

Ses engagements pour le nouveau contrat consistent à ne pas régresser et progresser encore :

- Fraude -1,5% avec un objectif à 9,5% à partir de 2028
- Régularisation à bord 21% (plus 1,3%)
- Recouvrement des PV 45% (stabilité).

Il assied ses engagements sur un plan d'action structuré selon les points suivants :

- Maintien de l'effectif de contrôle [...] et d'un taux de contrôle de 2,5% sur bus et 4,5% sur tram.
- Maintien de l'effectif de prévention [...]

Le candidat s'engage à un taux de fraude de 9,5% en moyenne, 7,5% sur bus et 11,5% sur tram. Il estime, sur base de comparaisons avec d'autres réseaux, très difficile de passer sous 10%.

Cet engagement est soutenu par les actions que prévoit le candidat pour dissuader la fraude :

- Maintien des opérations avec forces de l'ordre et objectif de 150 opérations par an (page 11)
- Programmation efficace des missions (page 12) en utilisant les données de l'enquête fraude
- Nouvel outil de PV électronique (page 13)
- Proposition d'un nouveau barème des contraventions plus dissuasif (page14)
- Transmission de 100% des dossiers de fraude d'habitude (page 15)

- Renforcement de la prévention (page 16)
- Réinstauration de la relation commerciale à bord des bus (page 17)
- Prise en compte des actes sexistes (page 17)

Le plan d'action est cohérent et complet. Les objectifs de fraude sont prudents mais réalistes.

### **Le développement des services innovants (3.6.3)**

#### **Les orientations de m2A**

- *Continuer à innover à travers le Compte Mobilité*
- *Intégration totale des canaux digitaux actuels dans le Compte Mobilité*

Le candidat présente un bilan quantitatif et qualitatif du développement progressif du Compte Mobilité. Il en tire comme conclusions qu'il faut :

- Une communication davantage orientée vers les produits et les services, plutôt qu'une communication institutionnelle
- Poursuivre la fiabilisation des outils pour rassurer les clients,
- Continuer à développer l'outil et ses fonctionnalités
- Intégrer globalement le Customer Relationship Management (CRM)

Il se fixe les objectifs suivants à l'horizon 2030 :

- 90000 clients en base, 1/3 habitants de m2A
- 50000 clients actifs

Il prend pour cela les mesures suivantes.

#### Organisation

- Création [...] Compte Mobilité et modification de l'organisation de la Direction Commerciale et Marketing
- Implication managériale

Il indique pouvoir s'appuyer sur le groupe TRANSDEV au titre de l'assistance technique (AT). Il ne précise pas les missions prévues.

### Outils de vente et d'information

Le candidat prévoit de décommissionner le M-ticket (2024), l'E-Boutique (2025), l'application SOLEA (2026), d'intégrer la réservation TAD au Compte mobilité (2026) et de refondre le site SOLEA (2027). L'abandon de l'application SOLEA suppose de développer dans le Compte Mobilité les fonctions de recherche d'itinéraire et d'information temps réel au niveau des fonctionnalités offertes par l'application SOLEA dans ces domaines.

Il présente pour ces opérations des plans d'action et des calendriers. Il décrit le contenu des étapes dans ces calendriers.

Il prévoit en plus la mise en place de « l'Openpaiement » connecté au compte Mobilité. Il évoque sans la préciser l'intégration de l'IA dans le Compte Mobilité [...].

### Information temps réel et SAE

Le candidat étudie les possibilités d'extraire les données pour informer sur les suppressions ou retards. Il ne propose rien de précis.

Expérience sur smartphone. Le candidat évoque la possibilité d'afficher les notifications sans déverrouiller le smartphone. Il ne s'engage pas.

### Intégration des besoins des clients les moins « connectés »

Le candidat propose de rendre possible l'usage du Compte mobilité y compris pour des clients sans smartphone, ou sans abonnement de données, avec l'objectif de 100% des abonnés au Compte Mobilité et de compléter les fonctionnalités du Compte Mobilité pour des fonctions relatives au parking, au VLS.

### Boutique et CRM

Le candidat propose que l'agence Porte Jeune soit la Boutique Mobilité. [...], renforçant les possibilités d'actions commerciales digitales.

### Stratégie commerciale

Le candidat définit ses axes d'action :

- Partenariats
- Parrainages : Acquisition de clients et réduction de son coût, Fidélisation, Notoriété de la marque

Il vise deux objectifs :

- Conquête, mutualisée SOLEA/Compte Mobilité
- Notoriété

Il présente un plan d'action, structuré selon neuf cibles :

- Actifs
- Demandeurs d'emploi
- Non-clients
- Non-clients occasionnels étudiants
- Seniors occasionnels & non-clients
- Tout public
- Cyclistes

La présentation justifie face aux cibles les objectifs, présente les outils, le dispositif et les indicateurs de mesures. Il manque néanmoins la présentation d'une étape préalable définissant la segmentation et la hiérarchisation des cibles. Les objectifs ne sont pas quantifiés. Le poids de chaque action dans l'engagement des moyens budgétaires n'est pas indiqué. Les éléments présentés permettent d'apprécier les actions mais pas la cohérence globale. Il conviendra que le candidat soit plus précis.

Le candidat présente les indicateurs de suivi des actions commerciales et CRM. Ces éléments sont usuels et suffisants. Il propose des modalités et périodicités de pilotage avec m2A. Elles n'appellent pas de remarque.

#### **La démarche qualité (3.6.4)**

##### **Les orientations de m2A**

- *Continuer à innover à travers le Compte Mobilité*
- *Intégration totale des canaux digitaux actuels dans le Compte Mobilité*

#### La démarche



Le candidat présente son Système de Management de la Qualité (SMQ), appuyé sur la certification ISO 9001 et la certification NF Service. Il se traduit en [...] processus et [...] indicateurs. Il présente la boucle d'amélioration continue, illustre les revues de direction. La démarche est sérieuse et structurée. Elle est présentée de façon claire et précise. Les exemples de revue fournis montrent, en complément des certifications l'effectivité de la démarche qualité.

Le candidat fournit les annexes suivantes :

- Annexe 1 Accidentologie et sécurité : engagement pour le bus de baisse de -5% des blessés, collisions avec obstacles et avec tiers et pour le tram d'être < inférieur à la moyenne française, sous 0,3/10000km et sous 0,9 événement /million de voyages, avec un engagement de 100% de conducteurs contrôlés par an
- Annexe 2 engagement d'écoconduite : engagement de baisse de consommation par type de véhicule et par énergie (GO ou Gaz) de 1% en 2026 et à nouveau 1% à la fin de réalisation des aménagements de l'axe Franklin-Briand. Le tableau page 7 présente en fait également un gain de -1% en 2029.
- Annexe 3 Autres :
  - Grille d'observation de l'Appli Solea
  - Processus de continuité en situation perturbée inopinée
  - Processus de continuité en situation perturbée prévue
  - Historique des résultats

Les engagements d'accidentologie sont corrects et atteignables, soutenus par des méthodes adaptées. Ils n'appellent pas de remarques.

L'engagement d'écoconduite, qui tient compte de ce qui a déjà été réalisé est (modulo la précision à obtenir sur le -1% en 2029) correct et faisable. Le plan d'action est clair, structuré et planifié. Il n'appelle pas de remarques.

### Engagements

Le candidat s'engage à :

- Couverture de l'offre tram 99,5% (+0,5%)
- Couverture de l'offre bus 99% (inchangé)
- Ponctualité Bus 81% (inchangé)
- Ponctualité Tram 95% Lignes 1 et 2, 93% ligne 3
- Satisfaction client 8/10 (au lieu de 7,7/10).

Il propose de ne plus exclure les causes exonératoires de suppressions de courses, notamment au regard du temps nécessaire à l'extraction de cette donnée des fichiers. Il détaille les objectifs par ligne.

L'engagement de réalisation du service et de ponctualité s'appuie sur un plan d'action pour les trois premières années de contrat, auquel le candidat affecte au stade de l'offre initiale la moitié du bonus qualité qu'il compte toucher. Il indique envisager de l'affecter à 100%, une fois les objectifs validés par m2A.

- Un plan de recrutement de conducteurs : 70 en 2025, 60 en 2026, 50 en 2027.
- La mise en place d'un planning de travail plus personnalisé (voir dans les développements du mémoire 3.5.1.2 analysé plus loin) et d'un plan de qualité de Vie au Travail.
- L'adaptation des accords sociaux pour favoriser le présentéisme.

Le candidat prévoit de redistribuer la fréquence du tram : allongement de l'intervalle minimum de 6 à 7,5mn à partir de midi jusqu'à 21h puis augmentation de la fréquence (un passage toutes les 20mn contre toutes les 35mn actuellement) jusqu'à minuit. **Le candidat a correctement analysé le besoin de capacité et démontré que les risques de surcharge de certaines courses étaient faibles.** Cette évolution de l'offre de service est acceptable.

L'engagement de satisfaction s'appuie sur :

- Une augmentation (non précisée) de l'amplitude du PIC (Poste Information Clients en temps réel) en 2025 ;
- La formation au management d'agents de maîtrise (2026), ce qui en soit est une action courante de management en 2026 ;
- La formation à la communication destinée à l'ensemble des agents au contact de la clientèle tels que les conducteurs, contrôleurs, agents de prévention ; agents de vente et d'accueil. Ce qu'il traduit par la formation de 158 conducteurs en 2027. Cela ne couvre pas la population ciblée.

### Actions de marketing et de communication (3.6.5)

#### Les orientations de m2A

- *Développer une dynamique commerciale forte à travers ses actions commerciales et marketing*
- *Rendre la communication au service de la dynamique commerciale*

Le candidat présente une analyse Forces – Faiblesses – Opportunités – Menaces (SWOT). Elle est correcte. On peut être surpris de ne pas trouver dans les Forces la bonne qualité de service.

Il note :

- Un parcours client parfois complexe
- Une progression des ventes digitales
- De même que la progression de la vente à bord depuis sa réintroduction.
- L'information des voyageurs, tout en identifiant qu'elle est difficile à comprendre pour les non-clients par profusion et complexité technique (mais il serait utile d'apporter les éléments de preuve de ce diagnostic).
- Une distinction entre les produits SOLEA et el Compte Mobilité et une limitation de la promotion aux services SOLEA
- Une dispersion entre outils des données et un usage limité de ces données

Il s'engage à développer une convergence (voir plus haut).

Il focalise la politique commerciale sur deux priorités : l'évolution de l'offre et l'intermodalité.

Il présente la structuration des marques en trois éléments : SOLEA, Compte Mobilité et m2A. Il propose un rapprochement visuel du « territoire de communication » de SOLEA vers l'univers m2A, une limitation des noms de produits et leur ancrage dans une déclinaison de la marque produit SOLEA.

La stratégie commerciale vise à la convergence des canaux de vente [...] Le candidat présente les évolutions de parcours client pour les achats de titres. Il modélise l'évolution de la répartition des ventes par canaux digitaux et physiques. Il présente la transformation de l'agence Porte Jeune en Boutique Mobilité.

Pour mettre en œuvre cette politique il adapte l'organisation de la Direction Commerciale. Il peut y avoir une complexité en matière de Relations Clients, mission affectée à la fois au pôle Commercial et relations Clients et au pôle Innovation multi-mobilités.

Le candidat aborde la définition de segments prioritaires :

- Clients occasionnels
- Non-clients
- Clients Actifs

Il ne fait pas de lien avec la géographie du réseau et des déplacements. Il conviendrait que cette dimension soit explicitée.

Certaines actions du plan d'action commercial sont discutables : [...]. Il conviendrait que le candidat présente de façon plus rigoureuse par cible les leviers et les actions visant justement à agir sur les leviers.

Le candidat place le CRM « au cœur de la performance commerciale ». [...]

Le candidat prévoit d'adapter l'information Voyageurs à partir du diagnostic réalisé, lequel montre une information complète à développer vers les services multimodaux et les supports digitaux. Il définit cinq axes d'amélioration :

- Renforcer la clarté et la lisibilité de l'offre pour une communication plus inclusive et incitative. Appliquer les règles du Langage Clair dans les publications Soléa
- Valoriser l'intermodalité
- [...]
- [...]
- [...]

Il propose d'unifier les outils digitaux [...]

#### Appréciation générale du sous-critère

Le candidat fait une présentation structurée et claire des éléments sur lesquels il base sa projection de trafic et de recettes. Sa méthode est compréhensible et correcte. L'approche proposée pour le changement de méthode d'estimation de la fréquentation par comptages est correcte.

L'offre finale du candidat l'engage à une hausse de fréquentation de +14,9% entre 2023 et 2030 sur base des mobilités par titres et de +6,83% entre 2025 et 2030 sur la base des comptages embarqués qui sera la référence à partir de 2025.

Cet engagement est satisfaisant.

Il s'appuie sur une forte rénovation et structuration de l'action commerciale, assumant une forte montée en charge du compte mobilité et sur un plan crédible de maîtrise et baisse de la fraude. Le candidat propose une stratégie de forte intégration dans le cadre du Compte Mobilité, traduite en calendriers précis de décommissionnement d'outils existants. Il met en œuvre une démarche de management de la qualité sérieuse et effective, solidement structurée et concrètement implantée, cohérente avec les engagements de performance.

Ces éléments qui étayent l'engagement de fréquentation sont présentés de façon claire, complète et solide.

**Pour l'ensemble du sous-critère, l'offre finale du candidat est satisfaisante. La note est de 14/20.**

## 2.2. Sous critère 1.2 : Qualité de l'organisation de l'offre et des services mobilités et leurs optimisations

### Les orientations de m2A

- *Adapter l'offre et modifier sans bouleverser*
- *Maitrise des propositions d'évolution*
- *Répondre aux besoins des communes périphériques*
- *Répondre aux besoins de soirées et week-ends*
- *Propositions ajustées et optimisées économiquement*
- *Développement du service de TAD tout en maîtrisant le coût*
- *Vitesse commerciale tramway maintenue*
- *Maintenir les vitesses commerciales bus et apporter son expertise pour les améliorer*

Le sous-critère 1.2 s'apprécie sur la base des mémoires :

- 3.1 Offre de transport – Consistance du service
- 3.2 Offre de transport en propre et sous-traitée
- 3.3 Desserte des zones peu denses – TAD

### Offre de transport et consistance du service

En synthèse la nouvelle offre de transport vise à mieux desservir les communes périphériques et améliorer l'offre en soirée et le week-end. Elle intègre l'intermodalité dans la conception et la continuité de l'offre de service.

Le candidat structure sa présentation en trois chapitres :

- Diagnostic
- Engagements contractuels
- Explicitation des évolutions d'offre

## Diagnostic et propositions d'évolution

L'approche du territoire distingue le centre dense et la première couronne, la deuxième couronne et ses « bourgs-relais » qui ne sont pas tous desservis aujourd'hui de façon homogène. Le candidat identifie la dynamique démographique marquée par la croissance de la population des communes de deuxième couronne et le déclin des communes centrales, ainsi que le vieillissement. Il en conclue que « ces tendances incitent à travailler un renforcement de l'offre de mobilité sur la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>ème</sup> couronne de Mulhouse, principalement au nord de l'agglomération ». Il indique que le secteur nord présente un niveau de vie et de motorisation plus faible que le sud du territoire et la bande rhénane. Face à ce territoire, l'offre de transport en km/habitant est plus faible que dans les agglomérations comparables : [...]km/habitant en 2019, 35 ailleurs. Le rendement de cette offre en usage progresse avec la croissance de trafic.

Le candidat se réfère aux comptages tram de novembre 2023 montrant [...] voyages sur lignes 1 et 2 soit [...] de plus qu'en 2017. Il indique que la fréquentation tram atteint [...] voyages par course en ligne 1 (idem ligne 2 avec [...]) dans la demi-heure 7h15 -7h40 « qui justifie la fréquence actuelle de 5 minutes sur l'hyperpointe ». **La cohérence de ce diagnostic et de la proposition formulée par ailleurs (voir plus haut la redistribution de l'offre de tramways) a été vérifiée et démontrée de façon acceptable** par le candidat qui a analysé les charges par course et montré que le risque de surcharge ponctuel est limité. Dans sa proposition, le candidat préconise une fréquence 7,5mn à partir de midi sur lignes 1 et 2. Il propose de resserrer l'intervalle à 20mn en soirée au lieu de 30 entre 20h00 et minuit.

La redistribution de fréquence sur le tram est liée à l'évolution des lignes de bus qui la suivent. C'est donc un plan d'ensemble de décisions interdépendantes que propose le candidat. Le candidat en a démontré la cohérence par les éléments complémentaires apportés au cours du processus de négociation. Ce que propose le candidat est d'aligner sur une fréquence 7,5mn les lignes tram l'après-midi, alors qu'aujourd'hui la fréquence est de 7,5mn le matin après la pointe et 6mn l'après-midi. Cela s'accompagne d'ajustements des lignes bus en correspondance.

Il présente la progression de trafic bus en 2022-2023 et indique que la tendance est de [...] en 2023-2024[...] Il met en évidence les bons résultats obtenus par les modifications à CORA DORNACH, Mer Rouge, Espale (puis Maison du Territoire), Riedisheim rues d'Habsheim et d'Alsace, Morschwiller, la ligne 17, des modifications de circuits scolaires, pour les évolutions les plus importantes quantitativement. Il en conclut que « la plupart d'entre elles sont une réussite en matière d'usage et de fréquentation, certaines ont besoin de plus de temps pour s'ancrer dans les habitudes des clients ».

Sur le réseau bus, le candidat propose de développer en soirée l'offre de la C5, de recalculer les horaires de C6 et C7 en lien avec les horaires de la ligne 1. [...] . Concernant la ligne C4 [...] Comme sur les autres lignes mises en correspondances tramway, le candidat augmente l'intervalle à 15mn. Il propose d'étendre son fonctionnement jusqu'à 22h00 avant de basculer en véhicule 9 places (au lieu de 21h00 qui nécessite un doublage en 9 places). Globalement l'offre kilométrique sur la C4 diminue de [...].

Le candidat propose d'autres aménagements de desserte sur les lignes principales :

- Desserte systématique du quartier Markstein sur la ligne 8 [...]
- Passage à 30mn sur la desserte d'Illzach par les ligne 9 [...] et 16 [...]

- Ajustement des lignes 10 [...] et 11 [...] à Rixheim et Riedisheim
- Desserte systématique de Hohmatten à Wittelsheim par suppression du terminus intermédiaire Étang St-Pierre [...]
- Scission en deux de la ligne 14 pour rééquilibrer entre Lutterbach et Brunstatt

D'autres parts, le candidat propose de redistribuer une partie des kilomètres en périphérie. À Habsheim, il fait le choix d'appuyer la desserte de transport en commun sur le TER et de faire fonctionner une navette de rabattement (ligne 19) à la fréquence de 30mn en pointe matin et soir avec en complément une desserte FILEA aux heures creuses. À Morschwiller-le-Bas, il augmente la fréquence de la ligne 13 [...] à 15mn en pointe et 30mn aux heures creuses avec un objectif de renforcement des correspondances sur tram 3 ou tram-train à Dornach. À Brunstatt, il propose de modifier l'itinéraire de la ligne 13 pour desservir le Nouveau Quartier avant de rejoindre l'hôpital Émile Muller.

Le candidat identifie à l'échelle de la deuxième couronne [...] axes et les analyses selon des critères [...]. Ces critères sont relativement pertinents. On peut douter de l'intérêt réel du critère de motorisation, les taux étant de toute façon très élevés en deuxième couronne. Le candidat retient deux axes et y propose des modifications et développements de dessertes :

- BOLLWILLER – RATTACHEMENT : consistant à remplacer la ligne régionale 54 avec un itinéraire traversant les principales zones commerciales. C'est un projet à convenir avec la Région. Il est cohérent.
- BOLLWILLER – GRAFFENWALD : consistant à modifier la ligne régionale 53 et la prolonger à STAFFELFELDEN et BOLLWILLER. C'est également à convenir avec la Région.

Le candidat labelise ces deux lignes en Lignes à Haut Niveau de Service (LHNS). Cela repose sur deux éléments :

- Le véhicule de 22 places assises avec des éléments de confort dont racks à vélos et une livrée SOLEA
- La fréquence 30mn en pointe, 60mn hors pointe

[...]

Le TAD est dans l'offre du candidat comme aujourd'hui un élément essentiel de la desserte de la deuxième couronne. Il structure sa proposition sur trois "piliers" (mémoire 3.3 page 3) :

- Un fonctionnement en 6 secteurs reliés au centre de l'agglomération
- Des possibilités de déplacement internes à un bassin
- Un service 7/7 de 6h à 23h.

Globalement, il augmente le TAD de [...] commerciaux et ses charges de [...]. Les six zones sont chacune reliées à un point d'accès au réseau de bus ou tram ou tram-train et à un générateur de déplacement important. À l'intérieur de chaque zone les déplacements internes sont possibles. Le service est ouvert tous les jours de 6h à 23h, sachant qu'aux heures auxquelles une ligne régulière circule, le client sera orienté vers elle. Le candidat présente une analyse des impacts



de cette nouvelle organisation sur les utilisateurs existants du service actuel. Il montre ainsi que les usagers actuels dont les déplacements ne seraient plus pris en compte sont très peu nombreux (voir pages 31 à 39 du mémoire 3.3). Il analyse également les arrêts qui ne seront plus desservis (page 40). Ces éléments démontrent que les changements qui augmentent très nettement le service proposé et en augmentent la lisibilité n'ont des impacts négatifs que très limités sur les usagers actuels.

[...]

Le candidat propose de facturer le service en deux éléments :

- Une base fixe couvrant les charges fixes de mobilisation des véhicules et des conducteurs
- Un coût variable par km parcouru

En complément du TAD, le candidat propose de développer le service Chronopro en remplacement du TAD FILEA dans la zone industrielle de RICHWILLER en étendant son service de cette zone jusqu'au carreau Anna à KINGERSHEIM, avec toujours rabattement à Rattachement sur la ligne 1 du tram et un fonctionnement étendu au samedi toutes mes 20mn entre 6h00 et 8h20 et entre 16h et 20h30.

Le bilan global des lignes urbaines est le suivant :

[...]

Enfin, il accompagne son offre d'autres évolutions et notamment sur les pôles d'échanges. [...]. Le candidat fournit des plans [...]. Cette proposition n'est pas retenue à ce stade.

**En synthèse, les propositions du candidat en matière de modifications de l'offre de transport sont basées sur des analyses techniquement solides. Elles sont cohérentes avec les engagements de fréquentation. Elles sont satisfaisantes.**

#### Appréciation générale du sous-critère

Le candidat propose une offre en faible évolution quantitative, sous la forme d'une baisse de l'offre tramway et bus.

Le candidat fait des propositions de rationalisation de l'offre tramway et bus basées sur la réduction de la fréquence du tramway l'après-midi et consistant à maintenir l'après-midi la fréquence du matin (après la pointe) soit un intervalle de 7,5 minutes. Il harmonise sur cette base les fréquences des lignes bus principales en correspondance à 15mn l'après-midi au lieu de 12mn. Il maintient cette fréquence lors de la pointe du soir. En contrepartie, le candidat prévoit une augmentation de la fréquence du tramway en soirée avec un intervalle de 20mn au lieu de 30mn, ce qui renforce nettement l'attractivité après 21h et il augmente légèrement l'amplitude pour assurer la correspondance en gare avec le dernier train en provenance de Paris. Il démontre avec des éléments précis et suffisants que la capacité sur le tramway ou sur le bus sera suffisante en pointe du soir. Cette rationalisation est accompagnée d'un développement des dessertes en lignes régulières et en TAD de la deuxième couronne.

Le candidat propose un certain nombre d'ajustements de lignes, qui sont argumentés de façon assez détaillée et sont pertinents. Dans certains cas, leur mise en œuvre suppose des aménagements, ou pour les lignes desservant la deuxième couronne d'accords à passer entre m2A et la Région sur des lignes régionales actuellement affrétées.

Le candidat propose une modification du service TAD en le réorganisant en six zones et offrant pour chaque zone un point de rabattement sur le réseau et un accès direct à un générateur de déplacement important. Les déplacements internes à chaque zone sont pris en charge, l'amplitude de fonctionnement affichée est 7/7 de 6h00 à 23h00, sachant qu'aux heures où circule une ligne régulière, le demandeur de réservation sera orienté vers la ligne. Il propose également un développement du service Chronopro dans le secteur de la zone industrielle de RICHWILLER étendu jusqu'au carreau Anna à KINGERSHEIM.

**En synthèse, l'offre est satisfaisante, et cohérente avec les engagements de fréquentation tels que souscrits dans l'offre finale à l'issue du processus de négociation. La note est de 10,5/15 (14/20).**

### 2.3. Sous critère 1.3 : Pertinence de la politique de maintenance et son organisation au regard de la performance opérationnelle (engagements de niveau de pannes avec impact sur le service) et des intérêts de long terme de m2A en termes de gestion de son patrimoine

#### Les orientations de m2A

- *Maintenir un haut niveau de maintenance*
- *Préparer et accompagner le vieillissement du parc bus*
- *Baisser le taux de réserve véhicule*
- *Maintenir gestion dynamique et partagée des biens confiés au délégataire*
- *Préparer et accompagner les OPMV des tramways*
- *Apporter une expertise sur les choix énergétiques*

L'analyse porte sur le mémoire 3.4 Maintenance.

Le candidat présente ses engagements et les compare aux engagements du contrat précédent et à la performance 2023. Les points à relever pour leur évolution sont :

- Augmentation de la disponibilité BUS : à 93% au lieu de 85% au précédent contrat et réserve 15,9%
- Taux de panne BUS aux 10000km avec impact client 0,45 au lieu de 0,49
- Disponibilité tramway 95% (au lieu de 90% contrat précédent)
- Taux de panne aux 10000km avec impact client 0,45 au lieu de 0,55
- Taux de panne TramTrain aux 10000km, 0,45 au lieu de 0,53

#### Réserve et dimensionnement du parc

Le candidat prend un engagement renforcé à la suite du processus de négociation de diminution du taux de réserve bus en le ramenant à 15% (moins un bus articulé en offre finale par rapport à l'offre initiale). Les hypothèses de taux de disponibilité et de pannes sont justifiées en détail et cohérentes avec la cible de taux de réserve.

Le candidat prend acte de la volonté de m2A de prolonger les durées de vie de matériels : 12 bus à 19 ans, 7 à 20 ans, 2 à 21 ou 22 ans. Il estime que cet objectif impacte le taux de réserve nécessaire de 1%. Et le prend en compte. Il identifie les facteurs qui entrent en jeu. Il pointe notamment la fiabilité plus faible des véhicules neufs en raison de leurs équipements et de la fiabilité faible des bus GNV. Il insiste pour que m2A mette en place avec SOLEA un dispositif

de pénalités vis-à-vis des constructeurs de nature à en obtenir des améliorations. Il fait des propositions précises et adaptées que m2A pourra intégrer aux contrats de fourniture de bus.

### Durée de vie et plan de renouvellement

Le candidat présente sa politique de maintenance et souligne que sa maintenance permet d'obtenir de bonnes performances des matériels ou équipements même quand ces biens arrivent en fin de vie. Il n'y a pas lieu au regard des enjeux de continuité et de qualité du service public de remettre en cause cette politique qui répond aux attentes de m2A.

Le candidat propose dans ce cadre d'obtenir la certification ISO 55001 de Gestion des Actifs en commençant par les IF tram, puis le tram et enfin le bus. C'est pertinent. L'historique de SOLEA en matière de certifications et de système de management de la qualité fait que la société est capable de maîtriser l'ISO 55001.

Il présente son analyse de l'étude de scénarios énergétiques.

Le candidat présente son plan d'action pour garantir la prolongation de la durée de vie des bus. Concernant les bus existants il fait des hypothèses de traitement des organes de ces bus :

- [...] rénovations de soubassement de GX327 de 2008
- [...] renforcements de structure arrière de GX327
- [...] rénovations de CITELIS articulés

[...]

### Installations de maintenance et production d'électricité photovoltaïque.

Le candidat présente un projet d'investissement [...] pour l'installation de panneaux photovoltaïques, dans le cadre d'un modèle économique présenté au stade d'étude de faisabilité engagée avec un partenaire identifié, ENERCOOP.

### Optimisation environnementale des installations de lavage.

Le candidat s'engage à une amélioration du système de traitement des eaux usées de lavage du tunnel de lavage des bus permettant une augmentation de 40% du taux de récupération pour atteindre 70 à 80%, tout en diminuant les traces de lavage sur les vitres.

### Modélisation des activités de maintenance

Le candidat explique les décisions d'internalisation / externalisation et le contrôle qu'il assure des prestations. Il traite clairement les questions d'obsolescence. Il propose des indicateurs de performance de la maintenance. Ces indicateurs et les niveaux proposés sont pertinents.

### Organisation

La présentation est très précise et très claire. En cohérence avec la diminution du parc bus, le candidat prévoit de baisser l'effectif bus de [...] ETP et de passer de [...] ETP en 2025 à [...] en 2028.

### **Appréciation générale du sous-critère**

Le candidat présente une offre de maintenance très détaillée et argumentée. Sa politique de maintenance est expliquée de façon claire et détaillée et pertinente. Il s'engage à une certification ISO de Gestion des Actifs. Il est capable de l'obtenir et cette certification est utile au stade de maturité de son organisation de la maintenance.

Il reste prudent dans ses engagements contractuels.

Cette prudence se constate en premier lieu sur le taux de réserve bus. Le candidat réduit le besoin de parc total et la réserve tout en la gardant au-dessus de 15%. Il justifie en détail les opérations à réaliser pour prolonger la vie de certains bus acquis en 2008 afin de répondre au besoin d'étalement des investissements en bus neufs. Il fait des demandes à m2A sur la maîtrise des performances de disponibilité et de fiabilité des bus neufs à acquérir. Le taux de réserve visé en bus est cohérent avec la politique de rénovation. Il n'est pas utile de chercher à l'optimiser plus.

L'offre est d'un très haut niveau technique et de précision. **L'offre est très satisfaisante. La note est de 10/10 (20/20).**

## 2.4. Sous critère 1.4 : Pertinence de l'organisation, du projet managérial et des processus opérationnels et de pilotage mis en place par la société, du dispositif et des moyens d'assistance à l'Autorité Délégitante y compris en termes d'ingénierie et d'innovation

### Les orientations de m2A

- *Développer une stratégie managériale globale robuste pour accomplir avec un haut niveau de performance le service confié*
- *Réduire l'absentéisme*
- *Conserver une gestion transparente de la sous-traitance*

### Documents analysés :

- Mémoire 3.5.1.1 Organisation générale
- Mémoire 3.5.1.2 Effectif conduite

### Organisation générale

L'organisation générale de l'entreprise est présentée en détail dans le mémoire 3.5.1.1. Les effectifs de chaque direction sont présentés en détail pour chaque catégorie d'emploi et chaque année.

Les évolutions d'effectifs sont cohérentes avec les mémoires techniques qui décrivent les actions et justifient les choix d'organisation. Les structures non directement productives sont peu modifiées. Les évolutions d'organisation à la marge sont justifiées en détail.

### On peut citer notamment :

- Augmentation de l'encadrement des conducteurs pour ramener le nombre de conducteurs par agent de maîtrise en cadrant à moins de [...], ce qui reste un nombre important (voir l'analyse de ce taux d'encadrement dans le Diagnostic réalisé avant lancement de la procédure).
- Modifications de l'organisation de la Direction Communication et Marketing, en cohérence avec la stratégie commerciale, le développement de la digitalisation

L'organisation est justifiée de façon très claire. Il n'aurait pas été fondé de pousser le candidat à des optimisations supplémentaires des structures, compte-tenu des objectifs de performance.

### Effectif de conduite

Le candidat situe le dimensionnement de l'effectif dans une politique structurée autour des points suivants :

- Recrutement et attractivité : [...]
- Fidélisation : [...]
- Lutte contre l'absentéisme

Le bilan alarmant de l'absentéisme de conduite est présenté. Le candidat présente de façon très claire son plan d'action pour diminuer l'absentéisme. Le corpus d'actions déclinant ces axes est présenté de façon détaillée. Le calcul du besoin d'heures et d'effectif de conduite est expliqué méthodologiquement et les calculs sont présentés en détail. Le candidat ne prévoit pas de modification des règles de conception des graphiques ni des services agents. Au regard du Diagnostic préalable à la procédure, ce choix est assez raisonnable.

Dans la conduite de son projet social et des mesures de Qualité de vie au travail qu'il prévoit, le candidat intègre un traitement des faiblesses des règles d'habillage qu'il identifie correctement dans le document 3.5.1.2 Annexe 2 – Recherche d'optimisation graphicage et habillage, notamment la limite des services à [...], les contraintes spécifiques de durée de [...] sur [...] et [...] sur [...], ou la possibilité de sous-traiter certaines courses isolées de pointe. Ces points sont intégrés au projet global de négociation d'évolutions du modèle social de l'entreprise.

[...]

L'ampleur de l'évolution et son rythme est acceptable pour les maladies.

#### Actions visant à favoriser le recrutement et à disposer de l'effectif répondant au besoin.

Le candidat présente un plan d'action détaillé. Il planifie en détail le plan visant à revenir à l'effectif nécessaire, tenant compte de la réintégration de lignes sous-traitées à date par manque de personnel. Les actions sont classiques, bien conçues. Il convient que le candidat démontre qu'elles sont suffisantes et notamment qu'elles appréhendent correctement les évolutions sociétales dans le rapport à l'emploi, notamment au regard de la durée des processus de recrutements. Il convient également qu'il précise ce qu'il fait pour limiter le taux de renoncement lors des formations initiales.

#### Politique sociale et fidélisation.

Le candidat présente un ensemble cohérent d'actions de management, de formation, de développement de carrières, de vie au travail. La complétude des mesures envisagées doit avoir des contreparties suffisantes. Il convient que le candidat montre que l'équilibre qu'il prend comme hypothèse de construction de son offre est suffisamment garant de la maîtrise du modèle économique.

Cet équilibre est notamment illustré par le document 3.5.1.2 - Annexe 1 [...]

#### Appréciation générale du sous-critère

Le candidat fournit des éléments très clairs et détaillés sur l'organisation et les effectifs. L'organisation générale est cohérente avec les méthodes et engagements décrits dans les mémoires techniques par sujet. Elle n'appelle pas de remarques. Il n'y a pas de potentiel significatif d'optimisation, en cohérence avec ce qu'avait montré le Diagnostic préalable.

Le dimensionnement de l'effectif de conduite est présenté en détail et très clairement. Le candidat justifie et prend un engagement significatif, ambitieux mais réalisable de baisse de l'absentéisme, qui repose sur un ensemble cohérent de mesures. Il constitue un engagement fort de l'ensemble de l'entreprise et implique une convergence avec les partenaires sociaux pour atteindre.

Le plan de recrutement est structuré et cohérent. La question qui demeure et que le candidat devra traiter est de savoir s'il est à la mesure des évolutions de rapport à l'emploi qu'on constate sur le marché de l'emploi et s'il ne doit pas à cet égard être plus innovant.

Les intentions et les projets concrets visant à fidéliser sont cohérents.

Un partage des résultats de performance avec les salariés est intégré au projet social porté par le candidat.

**En synthèse, les propositions du candidat montrent un engagement fort et cohérent et sont très satisfaisantes. La note est de 4,5/5 (18/20).**

#### 2.5. Conclusion CRITERE 1

##### Critère 1

**Le candidat présente une offre satisfaisante au regard du Critère N°1 de Qualité de l'organisation des services délégués.**

Les propositions de modification de l'offre de transport sont solides et adaptées au regard des attentes de m2A. Les propositions de développement des services en deuxième couronne sous la forme d'aménagements de lignes, de reprise de lignes régionales, d'évolution du TAD sous une forme de 6 zones avec une amplitude de service étendue, de développement du service Chronopro à Richwiller et Kingsheim, sont argumentées de façon détaillée et



pertinentes.

Les engagements de fréquentation améliorés au cours du processus de négociation sont satisfaisants.

Ils sont adossés à une politique de qualité solide, effective et dont les évolutions viseront à mieux prendre en compte l'expérience client. Ces propositions sont soutenues par une organisation générale qui est justifiée en détail et est adaptée aux besoins et aux ambitions qualitatives et commerciales. Il ne serait pas prudent ni cohérent avec les exigences de performance de pousser le candidat à réduire les effectifs de structure.

Elles sont également appuyées sur une politique de maintenance et de gestion des actifs dont la conception constitue un bon équilibre entre optimisation et lissage du plan de renouvellement, performances opérationnelles, dimensionnement des opérations de grande maintenance permettant la prolongation de la durée de vie de certains bus avec un maintien des performances, dimensionnement de la réserve de bus, donc du nombre de bus à renouveler et in fine charges de maintenance dont une diminution des effectifs accompagnant la diminution du volume de parc.

Le candidat intègre à la politique de maintenance des propositions détaillées et effectives de production électrique photovoltaïque et des améliorations de performance environnementale en matière de récupération des eaux de lavage.

Il s'engage à des certifications nouvelles notamment en gestion des actifs sur leur cycle de vie.

**Total pour le critère 1 : 39/50 (15,6/20)**

### 3. Critère n°2 – Engagements économiques

#### 3.1. Sous critère 2.1 : Niveau du forfait de charges sur la durée de la Concession

##### Les orientations de m2A

- *Baisse et stabilisation de la contribution du budget général au budget annexe (pas plus de 15 M d'€)*
- *Limiter l'évolution du forfait de charges*
- *Optimisation des coûts de production*
- *Développement des recettes perçues auprès des voyageurs*

L'offre finale du candidat est valorisée en € décembre 2023 selon les dernières instructions de m2A. Pour mémoire, l'offre initiale, l'offre intermédiaire et l'offre améliorée avaient été valorisées en € août 2023.

[...] Le périmètre du forfait de charges correspond à l'ensemble des charges hors dépenses de GNV (porté par l'Autorité Délégante). Pour rappel, le candidat s'engage sur un montant de forfait de charges net des recettes accessoires qu'il conserve.

[...]

*Nb : le ratio Dépenses / Km totaux comprend les dépenses de marge et aléas.*

[...]

En parallèle les recettes accessoires diminuent dès 2026 [...] avec la baisse des recettes de prestation de maintenance pour tiers.

##### 3.1.1. Le détail des charges directes

Les charges directes se composent essentiellement des frais de personnel (conduite, maintenance, nettoyage), des frais de roulage et des autres charges liées aux véhicules.

Les hypothèses retenues par le candidat sont les suivantes :

- a) Les frais de personnel

[...]

On constate que :

- Pour le personnel de conduite,  
[...]
- Pour le personnel d'entretien et maintenance,  
[...]
- Pour le personnel de lavage et nettoyage,  
[...]

## b) Les frais de roulage

[...]

On constate que :

- Le coût de roulage hors énergie des véhicules de type bus sont stables sur la durée du contrat [...]

Pour le tramway, le coût de roulage (yc énergie) se dégrade sur la durée du contrat [...] sous l'effet essentiellement de l'augmentation du poste d'entretien et maintenance dont l'évolution est liée au plan de maintenance du candidat. Pour l'énergie, le candidat retient une hypothèse de [...]€ par kilomètre.

- Pour le tram-train, le coût de roulage diminue sur la durée du contrat [...], dans le détail on constate une augmentation du coût en fin de contrat par rapport à mi-contrat). Cette amélioration provient essentiellement de la baisse du poste entretien et maintenance. Elle concerne notamment les frais de sous-traitance de maintenance et entretien. Pour l'énergie, le candidat retient une hypothèse de [...]par kilomètre.

c) Les autres charges liées aux véhicules

[...]

Les frais de lavage et nettoyage comprennent les charges internes de personnel correspondant au service dépôt bus (en charge d'organiser le plein et recharge des véhicules et organisation du nettoyage, visite aux mines) et le nettoyage intérieur (le candidat présente le tarif moyen par type de véhicule dans son mémoire financier).

Concernant les frais de mise à disposition du matériel roulant, ils concernent la location de batterie des cinq bus standards électriques.

Sur les autres charges liées aux véhicules, on constate que :

- Pour les véhicules de type bus, le coût par véhicule diminue sur la durée du contrat sous l'effet de la baisse du parc roulant. Le coût kilométrique est de [...]€ à partir de 2026 jusqu'à la fin du contrat.
- Pour le tramway et le tram-train, les coûts sont stables sur la durée du contrat.

### 3.1.2. Le détail des charges indirectes

Les autres charges se composent essentiellement des frais de personnel (commerciaux, services généraux ...), d'autres frais, de l'assistance technique et de la marge et aléas.

Les hypothèses retenues par le candidat sont les suivantes :

a) Les frais de personnel et autres frais par fonction

[...]

Les frais de personnel sont valorisés selon une méthode homogène pour tous les postes de l'organisation du candidat. Le salaire de base hors cadres et apprentis est calculé selon un coefficient multiplié par la valeur du point. La valeur du point retenu pour ce chiffrage est de [...]€ en vigueur en décembre 2023.

On constate que :

- Pour l'ensemble des fonctions, à l'exception des services généraux et divers, le coût par ETP augmente sur la durée du contrat entre [...] et près de [...] entre 2025 et 2030 à l'exception du personnel des services généraux. Cette évolution est équivalente aux frais de personnel de conduite.
- Concernant les autres charges :
  - Support aux opérations : ils représentent [...] % des autres charges /an du contrat. Ils correspondent uniquement aux frais de personnel mis à disposition (PMAD) du responsable méthodes.
  - Services généraux et divers : ils représentent moins de [...] % des autres charges /an du contrat. Ils correspondent uniquement aux frais de personnel mis à disposition (PMAD) de la direction ([...]€/an) et DRH ([...]k€/an).
  - Fonction commerciale, marketing et communication : ils représentent en moyenne [...] % des autres charges /an du contrat. Ces frais correspondent essentiellement aux dépenses d'actions commerciales ([...] k€ en 2025, l'enveloppe se réduit chaque année pour atterrir à [...]k€ en 2030), du Compte Mobilités ([...]k€ en 2025, l'enveloppe augmente pour atterrir à [...]k€ / an dès 2028) et l'information voyageur [...]k€ en 2025, l'enveloppe augmente jusqu'en 2028 ([...]k€) pour se stabiliser à [...]k€ les deux dernières années du contrat). Le reste des dépenses ([...] k€ en moyenne par an) comprend les coûts d'études et enquêtes, les commissions bancaires, la billetterie et de sponsoring et communication interne.
  - Informatique et système : ils représentent en moyenne [...] % des autres charges /an du contrat. Ces frais correspondent essentiellement aux dépenses de logiciels métiers [...]k€ en 2025, [...]k€/ an à partir de 2027), au SAE ([...]k€ en 2025, [...] k€ / an à partir de 2028), aux matériels de bureautique ([...] k€ en 2025, puis une enveloppe d'environ [...] k€/an jusqu'à la fin du contrat), le renouvellement des valideurs ([...] k€/ an sur la durée du contrat) et de comptage ([...]k€ en 2025 pour atterrir à [...] k€ en 2030). Le reste des dépenses ([...] k€ en moyenne par an) comprend les coûts d'outils comptable, SIV, sécurité informatique, boîtier éco-conduite, marketing/vente etc.
  - Entretien des installations fixes : ils représentent [...] % des charges /an du contrat. Ces frais correspondent uniquement la maintenance infrastructures tramway [...]k€/ an) dont l'entretien des espaces verts ([...]k€/an), le nettoyage des installations fixes ([...]k€/ an), les charges d'entretien des équipements lourds type meulage, flowbird ([...]k€/an), les charges d'entretien des équipements lourds dédiés au tramway [...] k€/ an) et l'infrastructure E-mobility bus ([...] k€/an).

## b) Les autres frais

Les autres frais sont estimés à [...]k€ en moyenne par an. Ils représentent environ [...]% du total des charges par an. Les principaux postes sont les suivants :

[...]

Sur la durée du contrat, seul le poste de fluides, gaz et électricité des bâtiments augmente, + [...]k€ entre 2025 et 2030. Les autres frais se composent essentiellement :

- Du poste d'assurances :
  - Du matériel roulant qui comprend la refacturation annuelle à SNCF de l'assurance dommages du tram-train est déduite ([...] k€/an).
  - Hors matériel roulant qui comprend les assurances pour dommage (garage, atelier, bus, circulation, indemnisation tiers etc – [...] k€/an) et les assurances des véhicules de service ([...] k€/an).
  
- Le poste impôts et autres taxes comprend :
  - La CET : [...] k€/an pour la CFE et de la CVAE calculée selon la base des taux et du projet de suppression acté par la Loi de Finances 2024. La CVAE est de [...] k€ en 2025 (base de [...]% de la valeur ajoutée) et [...] k€ en 2026 (base [...]% de la valeur ajoutée).
  - La Contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S) : soit [...]k€/an calculé via l'application d'un taux de [...]% sur une assiette de chiffre d'affaires pour la part au-delà du seuil légal de [...]M€ ;
  - La redevance de mise à disposition est intégrée dans ce poste pour [...]k€/an conformément au projet de contrat ;
  - Le versement mobilités est estimé à [...] k€/an, soit l'application du taux de prélèvement fixé à [...]% des rémunérations brutes versées.
  
- Les charges sur le bâtiment hors énergie : le poste comprend les frais d'entretien, de gardiennage et de location relatifs aux différents sites (dépôts et P+R).
  
- Les frais de fluides, gaz et électricité dont les frais d'électricité des bâtiments et la station de compression du GNV ([...]k€ en moy.an), d'eau ([...] k€ en moy.an) et de chauffage [...]k€ en moy.an).
  
- Le reste des postes sont détaillés dans le cadre financier du candidat (honoraires, frais de télécommunication, frais divers).

## c) L'assistance technique

Le candidat prévoit une assistance technique avec Transdev pour une enveloppe annuelle de [...]k€. L'assistance technique représente [...]% du total de charges. Le taux se situe dans la fourchette basse des standards du secteur. L'enveloppe est maîtrisée par rapport aux frais d'assistance du siège actuels, [...] k€ en 2024 (date de valeur décembre 2023). L'assistance technique du futur contrat couvre un renfort de l'accompagnement de Transdev autour de plusieurs enjeux (recrutement, transition énergétique, opération mi-vies des tramways etc).

L'assistance technique couvre les prestations suivantes :

- Le développement du laboratoire des mobilités, [...]k€ / an (ateliers, une à deux expérimentations par an)
- Un forfait d'assistance avec l'appui permanents des experts métiers de Transdev, [...]€ / an (appui sur les volets de la future DSP, RH, administratif, formation ...)

d) La marge et aléas

Le candidat prévoit un niveau d'aléas de [...]k€/ an soit [...]% du total des charges. Il indique que ce poste couvre les « risques opérationnels pouvant survenir et impacter l'équilibre du contrat sur les 6 années » tels que des risques organisationnelle, conjoncturelle, ressource humaine, technique.

Le candidat prévoit un niveau de marge d'en moyenne [...]k€ /an soit [...]% du total des charges avant impôts sur les sociétés. Après impôts sur les sociétés, la marge nette (c'est-à-dire le résultat net prévisionnel) du candidat est de [...]% ([...]k€ en moy. an). Le niveau de marge pratiqué est dans la fourchette basse des standards du secteur.

### **3.1.3. Le détail des charges de sous-traitance**

Les charges de sous-traitance se composent des frais de roulage (énergie, lubrifiant), de l'entretien, de conduite, des charges liées aux véhicules (dont l'amortissement et le coût de structure (personnel et autres charges) de l'offre kilométrique sous-traitée.

Les charges de sous-traitance transport s'élèvent à [...]k€/an en moyenne sur le contrat : [...]

La sous-traitance se compose à près de [...] % de charges fixes. Le poids des charges fixes s'explique notamment par la nature des différents services sous-traités (TAD, TMPR).

En termes de coût kilométrique, il s'améliore sur la durée du contrat, [...]€ / km commerciaux en 2025, [...]€ en 2030. En précision, les kilomètres totaux correspondent aux kilomètres commerciaux de l'ensemble des services sous-traités et des kilomètres haut-le-pied et technique de la filiale de Solea (il s'agit des seuls connus, pour le reste des sous-traitants les kilomètres haut-le-pied et technique ne sont pas connus).



Les charges de sous-traitance se répartissent à : [...] % sur les lignes urbaines, [...] % pour les services scolaires, [...] % pour le TAD, [...] % pour le TPMP et [...] % pour les taxis et Chronopro.

Dans le détail pour chaque service :

Services urbains et scolaires :

[...]

Le candidat précise que la sous-traitance des lignes urbaines et scolaires fera l'objet d'une consultation fin 2024/début 2025 pour choisir les nouveaux partenaires à partir de septembre 2025. Le chiffrage de son offre est basé sur les tarifs des marchés de sous-traitance signés lors de l'été 2023 complété en fonction des nouveaux services ajoutés (lignes CHNS, équipements spécifiques...) et majoré à hauteur de +[...] % afin d'obtenir une valeur en décembre 2023.

On constate que :

- Le coût kilométrique (cout annuel / km commerciaux) de l'offre urbaine ([...]€ en moyenne) est inférieur à celui de l'offre scolaire [...]€ en moyenne), cela s'explique notamment par la nature du service et des véhicules utilisés (autocar pour le service scolaire, minibus/minicars pour l'urbain).
- Pour le service urbain, l'année 2025 est atypique : elle prend en compte sur [...] mois la sous-traitance des lignes [...]

Services de taxi pour les lignes urbaines :

[...]

L'offre de sous-traitance de taxi pour les lignes urbaines prévoit un faible niveau de charges fixes ([...] %). En termes de coût kilométrique, il est stable sur la durée du contrat, [...]€ en moyenne. Ce coût kilométrique moyen diffère selon les zones (ligne 54 [...]€ ; ligne urbaine soirée : [...]€ ; ligne urbaine week-end [...]€ ; renfort taxi : [...]€).

### Services TAD :

[...]

Concernant le TAD Filéa, le niveau de charges fixes est plus élevé en lien avec la structure relative à la gestion du service et la réservation de course. Le coût kilométrique augmente légèrement sur la durée du contrat. Le candidat n'isole pas le coût lié aux nouveaux services ajoutés dans le futur contrat.

Concernant l'offre Chronopro, il est prévu un faible niveau de charges fixe ([...]%). Ce service repose à partir de septembre 2025 sur la mise en place de deux véhicules pour les deux zones : Parc des Collines et cour Meyer et Carreaux. En termes de coût kilométrique, il s'améliore sur la durée du contrat.

### Services TPMR :

[...]

Concernant le service TPMR réalisé par Mulhouse Mobilité (Domibus), le niveau de charges fixes s'explique par la structure mise en place [...]ETP support et administratif) et une marge nette pour la filiale, [...]k€ en moy. an (soit [...]% du total des charges du service). En termes de coût par course, le coût se réduit sur la durée du contrat, [...]€ en 2026 pour atterrir à [...]€ en 2030.

Pour les services sous-traités par Mulhouse Mobilité, le niveau de charges fixes est satisfaisant ([...] %). En termes de coût par course, le coût est stable sur la durée du contrat, [...]€.

### **Appréciation générale du sous-critère**

L'offre du candidat se caractérise par un niveau de détail par postes de dépenses satisfaisant qui permet une appréciation de l'ensemble des postes de dépenses.

Le forfait de charges net diminue en euros constants de [...] k€ entre 2025 et 2030 (soit - [...]%). Cela s'explique majoritairement par la réduction des dépenses avec la réforme progressive des bus gasoil remplacés par des bus GNV.

Par rapport à l'offre initiale, le candidat a consenti à plusieurs améliorations notamment sur les dépenses suivantes :

- Assistance technique : [...] k€ par an soit [...]% du total des charges contre [...]k€ par an soit [...]% du total des charges en offre initiale.
- Aléas : [...]k€ par an soit [...]% du total des charges contre [...]k€ par an soit [...]% du total des charges en offre initiale.
- Marge nette (après impôts sur les sociétés) : [...]k€ soit [...]% de marge contre [...]k€ soit [...]% de marge en offre initiale.
- Absentéisme du personnel de conduite : le candidat prévoit un taux d'absentéisme (court et longue durée) de [...]% en 2030 contre [...]% en offre initiale.

- Réserve du parc roulant : le candidat prévoit un taux de réserve de [...] % en 2030 contre [...] % en offre initiale.

**Le coût au km de l'offre finale est cohérent à €/km (km totaux).**

**L'offre est satisfaisante. La note est de 14/20.**

### 3.2. Sous critère 2.2 : Niveau moyen annuel de l'engagement sur la fréquentation

Le candidat s'engage sur un niveau de fréquentation sur la durée du contrat. Les hypothèses retenues par le candidat sont les suivantes :  
[...]

Pour rappel la méthodologie du chiffrage de la fréquentation est analysée au titre du critère 1.1

#### Appréciation générale du sous-critère

Le candidat s'engage sur un niveau de fréquentation qui augmente sur la durée du contrat (+ 2 M de voyages soit + [...] % entre 2025 et 2030). En parallèle, l'offre du candidat progresse plus rapidement que la fréquentation jusqu'à mi-contrat (2028). Ainsi, mathématiquement, le ratio V/K (voyages / kilomètres) se dégrade. Le niveau de fréquentation par rapport à l'offre s'améliore à la fin du contrat.

**Par rapport à l'offre initiale, le candidat a revu son hypothèse de fréquentation ([...] M de voyages en moyenne contre [...] M de voyages en offre initiale) conformément aux instructions de l'Autorité Délégante sur les modalités de valorisation.**

**L'offre est satisfaisante. La note est de 7/10 (14/20).**

### 3.3. Sous critère 2.3 : Qualité des propositions en termes d'intéressement à la fréquentation et de partage des gains de productivité

Le candidat a complété les dispositifs contractuels en termes d'intéressement et de partage des gains :

- Sur l'intéressement à la fréquentation, le candidat a modifié la rédaction initiale de l'article. Il propose de s'engager sur une évolution de la fréquentation calculée par rapport au nombre de voyage constaté en 2025 (année d'observation qui constitue la base). Pour chaque année,
  - si le taux d'évolution de la fréquentation réelle est inférieur à son engagement, un malus s'applique
  - si le taux d'évolution de la fréquentation réelle est supérieur à son engagement, un bonus s'applique

Les taux d'évolutions sont les suivants :

[...]

Le candidat est équivalent à l'évolution du nombre de voyage figurant dans le critère 2.2. Il prévoit les seuils suivants :

Ecart de fréquentation	Montant ou pourcentage
Si l'écart est en dessous de 15%	Malus = 900 k€
Si l'écart est entre -15% et -10%	Malus = 780 k€ + (-10% - écart) / 5% x 120 k€
Si l'écart est entre - 10 et -5 %	Malus = 600 k€ + (-5% - écart) / 5% x 180 k€
Si l'écart est entre -5% et 0%	Malus = -écart / 5% x 600 k€
Si l'écart est entre 0 et +5%	Bonus = écart / 5% x 300 k€
Si l'écart est au-delà de +5%	Bonus = 300 k€ + (écart - 5%) / 5% x 180 k€

- Sur le partage des gains de productivité : dans l'hypothèse où le Délégué obtiendrait pour un exercice donné de meilleurs résultats que ceux prévus dans ses comptes d'exploitation prévisionnel, un partage des gains sous la forme d'une diminution du forfait de charges est prévu. Le candidat a proposé que l'excédent soit partagé de manière égalitaire chaque année entre l'Autorité Déléguée (33,3%), le Délégué (33,3%) et les salariés du Délégué (33,3%).

#### Appréciation générale du sous-critère

Sur l'intéressement, par rapport à l'offre initiale :

- Le candidat a retiré la marge d'incertitude de [...] % pour déterminer le taux d'évolution de la fréquentation réelle introduite au projet de contrat.

- Le candidat a augmenté les seuils de malus et d'intéressement du dispositif sur la fréquentation.  
Ces évolutions sont des améliorations du contrat en faveur de l'Autorité Délégante.

Sur le partage des gains de productivité, la proposition du candidat est satisfaisante. Elle est identique à son offre initiale.

**L'offre est satisfaisante. La note est de 3,5/5 (14/20).**

### 3.4. Sous critère 2.4 : Niveaux des coûts unitaires de modifications et de non réalisation de l'offre, niveau de fréquentation au km commercial en cas de modifications de l'offre

Le candidat prévoit :

- **Sur les recettes** : une recette par km commercial qui progresse sur la durée du contrat, [...]€ en 2025, [...]€ en 2030. Le niveau de recette par km commercial en cas de non-réalisation ou modification d'offre est équivalente à sa valorisation dans son offre de base.
- **Sur la fréquentation** (nombre de voyage au kilomètre commercial), le candidat s'engage par type de transport. Sur la durée du contrat, chaque ratio par mode de transport s'améliore à l'exception des véhicules de moins de 9 places. En moyenne :  
[...]
- **Sur le coût unitaire de sous-traitance**, le coût est établi par type de sous-traitance (urbaine, scolaire, TAD ...). Le candidat valorise le même coût unitaire que dans son offre de base.
- **Sur le coût marginal commercial**, le candidat s'engage sur un coût marginal (€/ km commercial) dont il détaille la décomposition par nature de dépenses (conduite, énergie, maintenance), par type de véhicule (tram, bus ...). Pour les services sous-traités il s'engage sur un coût par type de service (urbain, scolaire, TAD ...).
- **Sur le coût de roulage**, le candidat s'engage sur un coût de roulage par type de véhicule pour les services en propre. Pour les services sous-traités il s'engage sur un coût par type de service (urbain, scolaire, TAD ...).

#### Appréciation générale du sous-critère

L'offre du candidat présente le détail du calcul des coûts unitaires.

**L'offre du candidat est satisfaisante. La note est de 2,1/3 (14/20).**

### 3.5. Sous critère 2.5 : Cohérence du compte d'exploitation prévisionnel et du mémoire financier

Aucune remarque n'est à faire sur l'offre du candidat. Les éléments entre son mémoire et son annexe financière sont cohérents.

#### Appréciation générale du sous-critère

L'offre du candidat est satisfaisante. **Par rapport à l'offre initiale, les quelques incohérences ou imprécisions ont été ajustées. L'offre du candidat est très satisfaisante. La note est de 2/2 (20/20).**

### 3.6. Conclusion CRITERE 2

#### Critère2

Globalement l'offre est satisfaisante. Elle prévoit une amélioration du coût net pour l'Autorité Délégante (correspondant au forfait de charges net diminué des recettes reversées à l'Autorité Délégante) sur la durée du contrat : 47 241 k€ en 2025 pour atterrir à [...]k€ en 2030.

**Par rapport à son offre initiale, les négociations ont permis d'obtenir des améliorations de la part du candidat sur le niveau des dépenses et sur les dispositifs financiers prévus dans le contrat (cf. sous-critère dédié). L'offre finale du candidat est satisfaisante 28,6/40 (14,3/20).**



#### 4. Critère n°3 – Engagements contractuels

##### 4.1. Sous critère 3.1 : Degré d'acceptation, dans le sens des intérêts de l'Autorité délégante, du projet de contrat et annexes

#### Propositions de modifications avec éventuels impacts financiers du projet de convention de DSP pour la gestion du service public de la mobilité urbaine (Mulhouse Alsace Agglomération - m2A)

Article (numéro et objet)	Texte modifié <i>(modification apparente)</i> (extrait de la clause concernée)	Justifications	Appréciations de l'autorité concédante
Article 9.5 - Vitesse commerciale	<p>« L'Autorité Délégante et le Déléguataire ont décidé d'appliquer une règle de prise en compte de la vitesse commerciale ou d'exploitation, qui reflète la réalité de l'évolution des coûts, lorsque la vitesse d'exploitation s'améliore ou se dégrade, notamment lorsque cette vitesse d'exploitation permet d'économiser un véhicule sur une ligne donnée tout en offrant un service identique à la clientèle ou au contraire nécessite l'ajout d'un véhicule sur la ligne pour maintenir les fréquences de passage.</p> <p>L'Autorité Délégante et le Déléguataire ont identifié les lignes sur lesquelles il est possible de faire de réelles économies de production. A priori, il s'agit des principales lignes de bus sur lesquelles circulent un nombre important de véhicules dont la vitesse de progression est lente et/ou aléatoire.</p> <p>En cas d'économie d'un véhicule entre la pointe du matin et la pointe du soir, à kilométrage commercial équivalent, le forfait de charges versé par l'Autorité Délégante au Déléguataire sera réduit du coût équivalent à deux ETP conducteurs valorisés aux conditions économiques précisées en Annexe 4, et actualisé de l'index salaires et charges. De plus, le parc de véhicules à renouveler sera également réduit d'une unité, l'année civile qui suit la mise en œuvre de cette économie.</p> <p>A contrario, en cas d'affectation d'un véhicule supplémentaire pour des raisons extérieures au Déléguataire (dégradation des conditions de circulation notamment), entre la pointe du matin et la pointe du soir, à kilométrage commercial équivalent, et sur accord préalable de l'Autorité Délégante, le forfait de charges versé par l'Autorité Délégante au Déléguataire sera augmenté du coût équivalent à deux ETP conducteurs valorisés aux conditions économiques précisées en Annexe 4, et actualisé de l'index salaires et charges. De plus, le parc de véhicules à renouveler sera également augmenté d'une unité, l'année civile qui suit la mise en œuvre de cette dépense.</p> <p><u><a href="#">Les dispositions ci-dessus s'appliquent dans le cas où la vitesse commerciale évolue en raison de la mise en œuvre par l'Autorité Délégante du projet de développement des</a></u></p>	<p>La mise en place du projet mobilités douces aura nécessairement un impact important sur la vitesse commerciale.</p> <p>Nous vous proposons donc de préciser que le mécanisme proposé par m2A est applicable en cas d'évolution de la vitesse commerciale liée au projet de mobilités douces.</p> <p><b>L'impact financier de cette modification est difficilement mesurable à ce stade.</b></p> <p><b>De plus la clause peut fonctionner de manière symétrique.</b></p>	<p>Peu d'impact</p>

	<p><u><a href="#">mobilités douces</a></u>. (...) ».</p>		
<p><b>10.1 – Modifications courantes</b></p>	<p><u>Les modifications courantes sont les modifications, cumulées sur une même année N, inférieures à 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l'offre contractuelle.</u></p> <p>Contenu du rapport de présentation d'une modification courante de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ présentation générale de la modification : communes et lignes concernées, facteurs déclenchants et motivations, nature de la modification (itinéraire, amplitude, fréquence...), périodes concernées, estimation du nombre de voyageurs concernés...</li> <li>▪ offre de service avec la description détaillée des modifications par ligne et par service (mise à jour du tableau Excel de l'annexe 4.1) :</li> </ul>	<p>Sans justification du candidat</p>	<p>Ajout acceptable</p>
<p><b>Article 18.8 – Dispositions techniques particulières à la gestion du réseau de tramway</b></p>	<p>« (...) L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le financement des moyens humains supplémentaires qui seraient nécessaires au Délégué pour organiser et réaliser ces prestations.</p> <p><i>Le Délégué doit également intervenir sur les installations fixes tramway. Le périmètre d'intervention est celui de la convention de superposition de gestion entre l'Autorité Délégante et la Ville de Mulhouse.</i></p> <p><i>Le Délégué mettra en place des registres d'intervention sur les différents biens qui lui sont confiés. Ces registres consigneront les interventions majeures d'investissement, de maintenance ou liées à des incidents. Ils permettront d'évaluer la bonne gestion du Délégué et également de suivre le bon contrôle réglementaire des installations et de leurs configurations. Ces registres feront l'objet d'un reporting annuel à l'Autorité Délégante.</i></p> <p><i>Les opérations à la charge du Délégué portant sur les infrastructures tramway sont décrites dans l'annexe 2.3.2.</i></p> <p><i>Le financement des opérations est assuré par mandats d'investissement conformément à l'annexe 4.15 et selon les modalités de l'annexe 7. Le calendrier des opérations sur les installations fixes du tramway est validé annuellement par l'Autorité Délégante conformément à l'article 17.4.</i></p> <p><u>L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le montant du forfait de charges afin de prendre en compte d'éventuelles modifications du plan de maintenance qui résulteront des opérations de maintenance à mi-vie et/ou des diagnostics effectués</u> ».</p>	<p>Le Délégué a la charge des opérations de maintenance à mi-vie du tramway.</p> <p>A l'issue des opérations de maintenance, mais également à l'issue du diagnostic qui sera réalisé pour déterminer le nouveau plan de maintenance à mettre en œuvre, les charges de maintenance sont susceptibles d'augmenter significativement.</p> <p>Dans ce contexte, nous proposons que les parties se rencontrent pour réexaminer le montant du forfait de charges en cas d'évolution des charges supportées par le Délégué.</p> <p><b>L'impact financier de cette modification est difficilement chiffrable.</b></p>	<p>Le montant des opérations de maintenance a en principe été prévu dans le PPI.</p> <p>Limitation mesurée du risque pris par le Délégué.</p>
<p><b>23.1 – Forfait de</b></p>	<p>[...]</p>	<p>En cohérence avec notre proposition d'indexation (article 26.2 du projet de contrat), nous vous proposons de distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le montant du forfait de charges hors sous-</li> </ul>	<p>L'article 31 prévoit un cas de réexamen en cas d'évolution du cout de l'électricité « s'agissant spécifiquement de l'électricité, si le coût réel est</p>

<p><b>charges</b></p>		<p>traitance ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le montant du forfait de charges calculé pour la sous-traitance ;</li> <li>- le montant du forfait de charges global (hors sous-traitance + avec sous-traitance).</li> </ul> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p> <p>La seconde modification est en cohérence avec l'article 2.1 du projet de contrat qui indique que l'électricité nécessaire à l'exploitation du tram-train est assurée dans le périmètre du contrat.</p> <p>Nous vous proposons de préciser que les montants annuels de forfait de charges comprennent la consommation d'électricité nécessaire à l'exploitation du tramtrain et qu'ils seront ajustés en transparence des variations de la consommation d'électricité constatée.</p> <p>En effet, SOLEA ne maîtrise pas l'évolution de ces coûts qui peuvent varier de façon très importante.</p> <p><b>L'impact financier de cette modification est difficilement chiffrable.</b></p>	<p>supérieur ou inférieur à 10 %, modifié par le candidat à 5%, au coût prévisionnel indexé, les parties conviennent de se rencontrer ; » qui est le mécanisme souhaité par M2A.</p> <p>Défavorable.</p>
-----------------------	--	--	--

<p><b>23.5 – Engagement et intérêt du Délégué à la fréquentation à partir de la deuxième année du contrat</b></p>	<p><b>Estimation de la fréquentation au long du contrat</b></p> <p>La fréquentation de l'année 2025 est évaluée d'une part sur la base des ventes et des mobilités par titre selon les clés historiques de mobilité dont les Parties conviennent. À compter de 2026, la fréquentation en voyages sera estimée au moyen des systèmes de comptage embarqués.</p> <p><u>Pour déterminer les engagements de fréquentation entre 2026 et 2030, les Parties conviennent que l'année 2025 sera une année de référence. A l'issue de l'année 2025, les Parties arrêtent d'un commun accord la méthode de consolidation au regard des données de fréquentation issues des systèmes de comptages en fonctionnement depuis le début du Contrat.</u></p> <p>Le Titulaire-Délégué présentera chaque année son plan de comptage prévisionnel montrant comment il organise le dénombrement des voyages à bord des bus par la rotation suffisante au long de l'année des matériels bus équipés de compteurs.</p> <p>Il proposera à l'approbation de m2A une méthode d'estimation des voyages effectués sur les lignes particulières (tram-train et autres services affrétés auprès de la Région, services scolaires et TAD, services sous-traités). Dès lors que pour ces services il n'existe, à la date de signature du Contrat, aucune donnée permettant d'estimer leur fréquentation, des campagnes de comptage manuelles pourront être organisées d'un commun accord entre les Parties pour déterminer la méthode d'estimation de la fréquentation sur ces lignes. Ces campagnes seront prises en charges financières par l'Autorité Déléguée.</p> <p>A partir de la rentrée 2024, et au cours de l'année 2025, le Titulaire-Délégué et m2A procéderont au calibrage technique et statistique des outils de comptage et calculeront la précision statistique de l'estimation de la fréquentation par le moyen des comptages embarqués. Il est rappelé que fin 2024 100% des tramways seront équipés de cellules de comptage dont la précision contractuelle est supérieure à 98% et que 100% des bus seront également équipés du système Flowlv.</p> <p>Sur cette base, une estimation de la fréquentation annuelle 2025 sera arrêtée d'un commun accord entre les Parties. Cette estimation censée corriger l'éventuel impact des travaux DMD, tiendra compte de l'estimation de la fréquentation 2024 base compteurs et intègrera l'évolution de la fréquentation estimée entre 2023-2024 à partir des clés de mobilité. Cette estimation constituera le point zéro de départ de la chronique de fréquentation 2025-2030 constituant l'engagement contractuel de fréquentation pour les années de 2026 à 2030. Cette chronique sera recalculée à partir du point zéro et des engagements de variation annuelle en pour cent souscrits par le Titulaire dans son offre finale acceptée par m2A. Cette estimation sera réalisée dans le respect des stipulations du présent Article.</p> <p><b>Estimation de la fréquentation 2024 et documentation des effets éventuels des travaux du DMD</b></p> <p>Sur la base de l'estimation par compteurs embarqués et capteurs Flowlv des voyages 2025 sera évalué le rapport entre estimation des voyages par les ventes et les mobilités des titres d'une part et par compteurs d'autre part. La fréquentation 2024 estimée par les ventes et les mobilités par titres sera estimée en base compteurs par application de ce rapport.</p> <p>Les Parties pourront se référer aux estimations en base compteurs 2024, 2025 et années suivantes pour estimer en tant que de besoin les impacts sur la fréquentation des travaux du DMD.</p> <p><u>Engagements du délégué</u></p> <p>[...] [...]</p>	<p>A la suite de la séance de négociation du 14 mai 2024, m2A a transmis à SOLEA une nouvelle rédaction de l'article 23.5 du projet de contrat. Cette nouvelle rédaction a été intégrée au contrat.</p> <p>SOLEA propose quelques ajustements à la rédaction proposée.</p> <p>Outre quelques ajustements de pure forme, SOLEA souhaite apporter les précisions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SOLEA souhaite préciser que les cellules de comptages fonctionneront dès le début du contrat, pour permettre d'obtenir des données de fréquentation sur l'année 2025 afin, à l'issue de l'année 2025, que les Parties arrêtent d'un commun accord une méthode de consolidation pour les années suivantes (2026 à 2030) en se basant notamment sur les estimations évaluées en 2025.</li> <li>SOLEA souhaite retirer les services TAD des lignes particulières citées puisque nous sommes déjà en mesure de connaître la valeur exacte de fréquentation sur ces services. Il n'est donc pas nécessaire de présenter une méthode d'estimation des voyages pour ces services.</li> </ol> <p>S'agissant du dispositif d'intéressement, nous proposons d'appliquer des malus ou des bonus en fonction de l'écart entre le taux d'évolution de la fréquentation réel et les objectifs contractuels d'évolution de la fréquentation. En cas d'écart de fréquentation supérieur à +/- 15 %, nous proposons que les parties fassent application des dispositions de révision de la convention prévues à l'Article 31. NB : Les deux tableaux figurant au sein de cet article ont été complétés dans le projet de contrat. L'impact financier de cette modification n'est pas mesurable.</p>	<p>Ajout compréhensible, mais les décisions prises d'un commun accord pourrait bloquer la procédure.</p> <p>Ajout d'un cas de révision en cas d'un écart de 15% de la fréquentation (à la hausse comme en la baisse) : ajout qui nous semble équilibré.</p> <p>La proposition de bonus arrive plus vite que les malus : déséquilibre le risque pris par le délégué.</p>
---	---	--	---

Le dispositif de partage d'intéressement est le suivant :

**Attention : le candidat peut proposer un dispositif d'intéressement. Le tableau ci-dessous est modifiable.**

Ecart de fréquentation	Montant ou pourcentage
Si l'écart est en dessous de 15%	Malus = 900 k€
Si l'écart est entre -15% et -10% dessous de 10%	Malus = 780 k€ + (-10% - écart)/5% x 120 k€
Si l'écart est entre -10 et -5 %	Malus = 600 k€ + (-5% - écart)/5% x 180 k€
Si l'écart est entre -5% et 2,5-0%	Malus = -écart/5% x 600 k€
Si l'écart est entre -2,5% et 0%	{à compléter par le candidat}
Si l'écart est entre 0 et 2,5+5%	Bonus = écart/5% x 300 k€
Si l'écart est entre 2,5% et 5%	{à compléter par le candidat}
Si l'écart est entre 5 et 10 %	{à compléter par le candidat}
Si l'écart est au-delà de 10 +5%	Bonus = 300 k€ + (écart - 5%)/5% x 180 k€

En cas d'écart de fréquentation supérieur à +/- 15 %, les Parties s'engagent, au-delà du dispositif d'intéressement, à faire application des dispositions de révision de la convention prévues à l'Article 31.

**Article 23.7 - Engagement et intérêt du Délégué relatif à la consommation de GNV**

L'Autorité Déléguée fournit au Délégué le GNV nécessaire à l'exécution de la Convention.  
 En contrepartie, le Délégué s'engage sur les objectifs contractuels de réduction de sa consommation de GNV.  
 La première année de la Convention est une année neutre.  
 La consommation de GNV en kg / km pour l'année 2025 constitue l'année de référence (n).  
 En fonction de cette année de référence, le Délégué s'engage sur les taux de réduction de sa consommation de GNV en kg / km suivants :

[...] [REDACTED]

Conformément au souhait de m2A cette clause vise à inciter l'exploitant à faire le nécessaire pour limiter ses consommations de GNV. SOLEA propose de s'engager sur une baisse progressive des consommations de GNV par véhicules au cours de la DSP de 3% par rapport à la consommation calculée à l'issue de l'année de 2025.

D'après nos hypothèses de parc et de prix d'énergie, l'économie estimée cumulée sur la DSP seraient de l'ordre de 280k€ par rapport aux consommations de 2022. SOLEA n'a pas la possibilité de s'engager sur un volume de GNV annuel dès lors que la consommation dépend notamment de l'état du parc de véhicule, dont elle ne maîtrise pas le renouvellement. Elle propose donc de s'engager sur une consommation de GNV en kg / km.

Nous proposons un mécanisme d'intéressement basé sur un système de bonus/malus.

En cas de refus de la modification contractuelle, un aléa financier pourra être intégré à notre offre

Solea connaît la flotte puisque c'est l'exploitant actuel et devrait donc connaître la consommation actuelle.

Cela rend l'engagement de Solea peu ferme mais le mécanisme de bonus/malus peut être incitatif.

[À proposer par le candidat en tenant compte de l'article 2.4.6 du Document Programme]

A la fin de chaque exercice, si la consommation de GNV par rapport à l'année de référence (n) a évolué, le Délégué perçoit un bonus qui évolue en fonction du taux de réduction de la consommation de GNV atteint.

A la fin de chaque exercice, si la consommation de GNV par rapport à l'année de référence (n) n'a pas évolué, l'Autorité Déléguée applique un malus dont le montant correspond au taux d'engagement contractuel de réduction de la consommation de GNV annuel pour l'exercice ayant pris fin.

Le montant du bonus ou du malus évolue de la façon suivante :

Taux de réduction de la consommation de GNV	Jusqu'à ± 1,0 % compris	Entre ± 1,0% et ±1,5% compris	Entre ± 1,5% et ±2,0% compris	Au-delà de ±2,0%
Montant du bonus ou du malus versé ou appliqué par l'Autorité Déléguée au Délégué	15 000 €	22 500 €	30 000 €	40 000 €

**26.2 – Les modalités d'actualisation du forfait de charges**

**26.2.1 Indexation des charges hors sous-traitance**

Pour ce qui concerne les charges hors sous-traitance, la formule d'indexation est la suivante :

$$F_n = F_{n0} \times \left[ a + b \frac{G_n}{G_0} + bc \frac{E_n}{E_0} + ed \frac{ICHT TE_{n0}}{ICHT TE_{0n}} + de \frac{IPPI-A M_n}{IPPI-A M_0} + fe \frac{IPC_n}{IPC_0} \right]$$

Où :

Les coefficients de pondérations sont déterminés en fonction de la structure du compte d'exploitation prévisionnel annexé à la présente convention (cf. annexe 4.3).

Les coefficients ont les valeurs suivantes :

- a = 0% [à compléter par le candidat]
- b = 2,5% [à compléter par le candidat]
- c = 4,7% [à compléter par le candidat]
- d = 65,9% [à compléter par le candidat]
- e = 11,3% [à compléter par le candidat]
- f = 15,6%

La somme de la partie fixe (a) de 0,01 [à compléter par le candidat] et des coefficients de pondération est égale à 1.

Avec :

- Fn : Forfait de charge hors sous-traitance actualisé de l'année concernée n ;
- Fn0 : Forfait de charge hors sous-traitance en euros valeur août-décembre 2023 de l'année concernée n (cf. montants indiqués à l'article 23) ;

1. Afin de prendre en compte les spécificités dans la structuration des charges de sous-traitance (notamment le type d'énergie – uniquement gazole - le poids des salaires et la présence d'investissements véhicules), nous vous proposons de modifier cet article pour intégrer deux formules d'indexation : une pour les charges hors sous-traitance et une pour les charges de sous-traitance.

2. Lors de nos échanges du 14 mai 2024, nous avons échangé sur la part fixe de la formule d'indexation. Conformément à nos échanges, nous vous proposons de supprimer cette part fixe (cf. note financière).

4. Nous constatons que la formule d'indexation applicable pour les charges hors sous-traitance comporte un indice IPPI A (acquisition autobus et autocar).

Or, le Délégué ne porte aucune charge d'acquisition d'autobus et autocars. Nous proposons donc de remplacer cet indice par l'indice M (entretien et réparation de véhicules particuliers), publié par l'INSEE et correspondant au suivi de l'évolution des prix de maintenance du matériel roulant et des installations associées. Il s'agit de l'indice utilisé dans la convention de DSP 2019- 2024 en cours d'exécution, utilisé communément dans la profession.

La proposition du candidat permet de différencier les charges de sous-traitance. Le principe est satisfaisant.

- $G_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices des prix à la consommation du gazole (Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $G_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices des prix à la consommation du gazole (Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 153,90 [à compléter par le candidat] ;
- $E_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36KVA (Source INSEE, identifiant 10534766010764288, Base 2021, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $E_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36KVA (Source INSEE, identifiant 10534766010764288, Base 2021, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> septembre 2022 janvier 2023 au 31 août décembre 2023, valeur 203,1 [à compléter par le candidat] ;
- ICHT-En : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, Base 100 en décembre 2008, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année n.
- ICTH-Teo : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, Base 100 en décembre 2008, périodicité mensuelle) pour la période du 1<sup>er</sup> septembre 2022 janvier 2023 au 31 août décembre 2023, valeur valeur 127,3 [à compléter par le candidat] ;
- ~~IPPI A<sub>n</sub> : moyenne arithmétique de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels – CPF 29.10 – Autobus et autocars (Source INSEE, identifiant 010535349, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;~~
- $M_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 07.2.3 - Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, identifiant 001764109, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $M_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 07.2.3 - Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, identifiant 001764109, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 130,99.
- $IPC_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, identifiant 001763866, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $IPC_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, identifiant 001763866, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> septembre 2022 janvier 2023 au 31 août décembre 2023, valeur valeur 117,60 (publiée au 12 janvier 2024) [à compléter par le candidat].

5. Par ailleurs, comme demandé par M2A dans son courrier de demande de remise d'une offre finale, nous avons modifié la valeur août 2023 par la valeur décembre 2023.

6. Comme demandé par M2A dans son courrier de demande de remise d'une offre finale, nous avons ajouté la mention « des valeurs définitives » pour chaque indice.

**26.2.1 Indexation des charges de sous-traitance**

Pour ce qui concerne les charges de sous-traitance, la formule d'indexation est la suivante :

$$Cst_n = Cst_{n0} \times \left[ a' + b' \frac{G_n}{G_0} + c' \frac{ICHT TE_n}{ICHT TE_0} + d' \frac{IPPI A_n}{IPPI A_0} + e' \frac{IPC_n}{IPC_0} + f' \frac{M_n}{M_0} \right]$$

Où :

Les coefficients de pondérations sont déterminés en fonction de la structure du compte d'exploitation prévisionnel annexé à la présente convention (cf. annexe 4.3).

Les coefficients ont les valeurs suivantes :

- a' = 8,0 %
- b' = 8,0 %
- c' = 47,9 %
- d' = 11,0 %
- e' = 17,5 %
- f' = 7,6 %

La somme de la partie fixe (a') de 0,08 et des coefficients de pondération est égale à 1.

Avec :

- Cst<sub>n</sub> : Forfait de charge de sous-traitance actualisé de l'année concernée n ;
- Cst<sub>0</sub> : Forfait de charge de sous-traitance en euros valeur décembre 2023 de l'année concernée n (cf. montants indiqués à l'article 23) ;
- G<sub>n</sub> : moyenne arithmétique des valeurs définitives des prix à la consommation du gazole (Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- G<sub>0</sub> : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices des prix à la consommation du gazole (Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle), pour la



	<p><a href="#">gazole (Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle)</a>, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 153,90 ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ICHT-Ten : moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année n.</li> <li>▪ ICTH-TEo : moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, périodicité mensuelle) pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 127,3 ;</li> <li>▪ IPPI A<sub>n</sub> : moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels — CPF 29.10 — Autobus et autocars (Source INSEE, identifiant 010764838, Base 2021, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;</li> <li>▪ IPPI A<sub>0</sub> : Moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels — CPF 29.10 — Autobus et autocars (Source INSEE, identifiant 010764838, Base 2021, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 109,0 ;</li> <li>▪ IPC<sub>n</sub> : moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, Identifiant 001763866, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;</li> <li>▪ IPC<sub>0</sub> : moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, Identifiant 001763866, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 117,60 (publiée au 12 janvier 2024) ;</li> <li>▪ M<sub>n</sub> : moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice des prix à la consommation — Base 2015 — Ensemble des ménages — France métropolitaine — Nomenclature Coicop : 07.2.3 — Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, Identifiant 1764109, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;</li> <li>▪ M<sub>0</sub> : moyenne arithmétique <a href="#">des valeurs définitives</a> de l'indice des prix à la consommation — Base 2015 — Ensemble des ménages — France métropolitaine — Nomenclature Coicop : 07.2.3 — Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, Identifiant 1764109, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 130,99.</li> </ul> <p>Le calcul de la formule d'actualisation est effectué <a href="#">sans aucun arrondi intermédiaire, puis le coefficient d'actualisation est donné</a> avec cinq (5) chiffres après la virgule, les règles d'arrondi s'appliquent par excès ou par défaut au chiffre suivant.</p> <p>Le calcul du coefficient d'actualisation doit être réalisé dans un tableau au format Excel ou équivalent afin de permettre son suivi. Il sera annexé à la présente convention (annexe 4).</p> <p>En cas de disparition des indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, les Parties conviennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D'utiliser l'indice de substitution et le coefficient de raccordement proposés par le producteur de la série arrêtée ;</li> <li>▪ À défaut de convenir par avenant du choix d'autres indices ou références, sans formule de raccordement si la base 100 du nouvel indice est antérieur ou égal à 2024 et si la série de l'indice démarre avant ou en 2024.</li> </ul>		
<p><b>31 – Cas de</b></p>	<p>« Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques générales et des événements ou circonstances externes aux Parties cocontractantes de nature à en modifier les conditions d'exploitation, l'Autorité Délégante et le Déléguataire se rencontrent pour discuter de leur impact sur la convention et envisager le cas échéant et dans les</p>	<p>1.Nous proposons de compléter la liste des cas de révision de la convention en intégrant l'ensemble de la législation constituant l'environnement des activités du délégataire de</p>	<p>Ajout de cas de révision limités par le candidat</p>

**révision  
des  
dispositifs  
de la  
convention**

limites légales, une révision des dispositions de la convention, notamment dans les cas suivants et sur le fondement de l'Article R3135 -1 du Code de la commande publique :

- modification de l'environnement législatif, réglementaire et jurisprudentiel concernant les conditions de travail, les conventions collectives nationales, [la législation fiscale et la doctrine des services fiscaux](#), les règles applicables à la profession des transports urbains et interurbains de voyageurs, ou les normes techniques ou de sécurité visées à [l'Article 15](#) Article 16 ci -avant ;
- modification par rapport au calendrier d'exploitation de référence présenté en annexe 1.1.10 du nombre de jours d'exploitation par type de période (scolaire, petites vacances, vacances d'été) et par type de jour (lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, dimanche) ;
- création, suppression et/ou changement de détermination de l'assiette, du taux ou des modalités de calcul des impôts, taxes ou redevances, ou modification du niveau de remboursement des taxes telles que la TICPE ou du dispositif d'allègement de charges se substituant au CICE ;
- variation de l'un des indices de la formule d'indexation de plus de 15 % en valeur relative, au cours d'une année entière ;
- évolution de plus de 10 % du nombre de places de stationnement dans les parcs relais ;
- évolution de plus de 15 % du nombre de voyages (pour les tram, bus, tram train, ou tram bus) ;
- augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD ;
- augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD PMR ;
- franchissement, par le jeu des clauses d'actualisation prévues à l'Article 26 de la présente convention, d'un seuil de 10 % par an du coefficient d'actualisation ;
- s'agissant spécifiquement de l'électricité, si le coût réel est supérieur ou inférieur à **±0,5 %** au coût prévisionnel indexé, les parties conviennent de se rencontrer ;
- [modification des conditions d'exploitation et/ou de maintenance du tram -train résultant notamment de l'évolution des conventions conclues avec SNCF Voyageurs ;](#)
- dans les cas prévus aux Article 9, Article 21 et article 23 ;
- dans tous les autres cas prévus à la convention et non repris explicitement ici.

Après la saisine par l'une des Parties, une procédure de révision est ouverte dans un délai de négociation de 3 mois, ou dans un délai plus court éventuellement convenu entre les Parties, compte tenu de l'urgence ou des circonstances, visant à rétablir l'équilibre économique et financier de la convention qui a été significativement impacté. Les négociations portent sur les conditions financières et / ou les conditions d'exécution du service.

Les Parties se concerteront pour procéder au réexamen et trouver un accord, sur les modifications à apporter par avenant à la convention. À défaut d'accord dans un délai ~~d'un~~ **de trois mois** à compter de la demande de la partie qui aura sollicité la révision, **ou dans le délai plus court éventuellement convenu entre les Parties**, les Parties procéderont sous quinzaine à la consultation d'un expert prévue à l'article Article 44 ».

service public de transports, dans le cadre de l'exécution de la présente convention, en l'occurrence la législation fiscale et la doctrine des services fiscaux qui pourraient avoir un impact significatif en cas d'évolution des impôts et taxes applicables (taux, régime applicable, assiette, mode de calcul...).

2. Nous proposons une modification de forme : la référence d'article portant sur les normes techniques ou de sécurité est celle de l'article 16 (et non pas celle de l'article 15).

3. Nous proposons de modifier la clause de rencontre prévue en cas de hausse de plus ou de moins de 10% du coût réel de l'électricité par rapport au coût prévisionnel. Nous proposons plutôt un seuil de 5%, qui est plus pertinent au regard de la fluctuation des coûts d'électricité.

4. Nous proposons d'intégrer une clause de révision en cas de modifications des conditions d'exploitation et/ou de maintenance du tram-train résultant notamment de l'évolution des conventions conclues avec SNCF Voyageurs. En effet, ces opérations sont réalisées par SOLEA en utilisant les moyens mis à disposition par m2A. C'est pourquoi les éventuelles marges réalisées sur ces opérations du tram-train sont consolidées dans le budget de SOLEA et soumis à la clause de partage d'EBE avec m2A le cas échéant. A l'inverse, SOLEA, ne dispose d'aucune possibilité de négociation auprès de la SNCF pour contenir les éventuelles évolutions des conditions financières.

**L'impact financier est difficilement chiffrable pour chacun des items de cet article.**

**En cas de non -acceptation, nous nous réservons la possibilité de revoir notre chiffrage d'offre à la hausse.**

Nous proposons de prévoir également que les parties se rencontrent en cas de constatation d'une cause légitime en application de l'Article 6.2. En effet, les événements listés parmi les causes légitimes nécessiteront une rencontre entre les parties. Enfin, nous proposons une dernière modification qui est une simple mise en cohérence. Le projet de contrat prévoit un délai de négociation de 3 mois. Aussi, nous proposons une modification afin que la consultation d'un expert intervienne à l'issue de ce délai de trois mois (et non à l'issue d'un délai d'un mois à compter

Sur la Législation fiscale et la doctrine des services fiscaux, cela paraît compréhensible.

Sur l'électricité, cela était souhaité par l'autorité concédante.

Tram train : on comprend la problématique, mais trop général dès lors que la proposition n'est pas limitée aux modifications significatives ou substantielles.

L'ajout dans les cas réexamen de la clause selon laquelle tous les cas de rencontre listés dans le contrat constituent une hypothèse de réexamen (embarquant ainsi les causes légitimes prévues à l'article 6.2) est défavorable à M2A.

3 mois au lieu d'1 mois : cela semble logique effectivement

		de la demande de la partie qui sollicite la révision)	
<p><b>40.1 - Les pénalités</b></p>	<p>Des pénalités, applicables à la discrétion de l'Autorité Délégante, sont prévues dans les cas suivants, étant entendu qu'un même fait générateur ne peut être pénalisé deux fois.</p> <p><del>Une période probatoire de six (6) mois est instaurée à compter du début de la convention pendant laquelle les méthodes de contrôle et les outils d'évaluation des indicateurs sont testés de façon contradictoire entre les Parties, afin d'en apprécier la pertinence et la justesse, avant d'adopter la mise en place d'un dispositif définitif de contrôle et de permettre à l'Autorité Délégante d'appliquer les éventuelles pénalités telle que définies à la convention.</del></p> <p>L'application des pénalités intervient <del>(sauf pour la discontinuité de service, la transmission des contrats de sous-traitances, des rapports mensuels et annuels et des attestations d'assurances, et pour le non-respect des obligations de qualité de service)</del> après une mise en demeure, <u>pour toutes les pénalités</u>, de rétablir la bonne exécution des obligations contractuelles dans leur globalité et dans la durée, ou le cas échéant de justifier de son impossibilité de remédier au manquement constaté, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires, qui peut être ramené à 48 heures en cas d'urgence, à compter du jour suivant la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>Les pénalités sont en valeur <del>août-décembre</del> 2023 et actualisée selon la formule de l'Article 26.</p> <p><u>Les pénalités sont plafonnées annuellement à 2,5 % du montant du forfait de charges annuel.</u></p>	<p>1. Lors de la séance de négociation du 14 mai 2024, vous nous avez indiqués que vous souhaitiez supprimer les dispositions qui instaurent une période probatoire de six (6) mois en début de contrat qui permet d'ajuster les méthodes de contrôles et les outils d'évaluation des indicateurs.</p> <p>Conformément à nos échanges, nous supprimons la période probatoire de six (6) mois prévue à l'article 40.1 du projet de contrat.</p> <p>2.L'application des pénalités vise à sanctionner les manquements dont le Délégué est à l'origine.</p> <p>Le projet de contrat ne prévoit de mise en demeure préalable que pour certaines pénalités. Il convient toutefois, de prévoir une mise en demeure pour déterminer une date certaine à compter de laquelle les pénalités commencent à se décompter. L'objectif de l'application de pénalités et de malus est d'obtenir un haut niveau de qualité du réseau et de contribuer à la performance du contrat.</p> <p>Dans cet esprit, il est important que les manquements soient signalés de manière à être corrigés rapidement en comités par le Délégué. Ainsi, nous tenons à vous alerter sur le déséquilibre que peut générer l'absence de mise en demeure préalable.</p> <p>Pour les pénalités journalières notamment, cela peut impliquer une rétroactivité sur une durée importante alors même que le Délégué aurait pu mettre fin au manquement si celui-ci lui avait été signalé.</p> <p>3.Nous proposons également un plafonnement annuel des pénalités. Le plafond proposé est pratiqué dans d'autres contrats et ne remet pas en cause le caractère dissuasif des sanctions. Le plafond permet une protection équilibrée entre les deux parties : il permet à SOLEA de mieux évaluer ses risques ce qui participe au processus de limitation des défauts d'exécution, ce qui est à l'avantage de m2A. En cas de refus de la modification contractuelle, un aléa financier pourra être intégré à notre offre.</p>	<p>Plafonnement : sur le principe pourquoi pas, mais la proposition de 2.5% est dérisoire. Forte réduction du risque par le délégataire.</p> <p>Ce n'est pas à M2A de rappeler au délégataire ses obligations. Donc pas de MED.</p>

Propositions de modifications sans impact financier du projet de convention de DSP pour la gestion du service public de  
la mobilité urbaine  
(Mulhouse Alsace Agglomération - m2A)

Article (numéro et objet)	Texte modifié <i>(modification apparente)</i> (extrait de la clause concernée)	Justifications	Appréciation de l'Autorité Délégate (à ne pas compléter)
Article 3.3 - Société dédiée	<a href="#">Suppression de l'article 3.3.</a>	Nous proposons de supprimer l'article 3.3 relatif à la création d'une société dédiée dès lors que la société candidate SOLEA est la société dédiée à l'exploitation du réseau de mobilité urbaine de m2A.  <b>Modification de forme sans impact financier.</b>	Ok
Article 6.1 – Principe de continuité du service	« Le Délégitaire est tenu d'assurer la continuité du service qui lui est confié, avec qualité et de manière durable, sauf causes légitimes et cas de perturbations prévisibles donnant lieu aux dispositions particulières ci-après.  En dehors de ces causes légitimes <u>et de ces cas de perturbations prévisibles</u> , des pénalités sont calculées et appliquées selon les stipulations de l'Article 40, en cas d'interruption ou de suspension du service public ».	L'ajustement rédactionnel proposé a pour objet d'articuler le premier et le second alinéa de l'article 6.1.  En effet, le régime général de pénalités ne peut trouver à s'appliquer en cas de causes légitimes mais également en cas de perturbations prévisibles (les deux notions étant définies dans le contrat).	Le régime des perturbations prévisibles n'est pas le même que celui des CL. Dans le cas des perturbations prévisibles, le délégataire doit mettre en place certaines actions (PTA, PIU notamment), qui donnent lieu à pénalités si elles ne sont pas faites. <b>Donc la modification est défavorable.</b>
Article 6.2 – Causes légitimes	« Sont réputées être des causes légitimes d'exonération de responsabilité du Délégitaire les événements suivants : (...)  mouvements sociaux et/ou grèves d'ampleur nationale et/ou locale indépendants de la politique sociale du Concessionnaire ;  défaillance d'un prestataire de la Collectivité <u>ou d'un partenaire du Compte Mobilité</u> susceptible d'entraver en tout ou partie la continuité d'un ou des services délégués objet du contrat ; (...)À défaut de réponse au terme de ce délai, la Collectivité est réputée avoir refusé l'existence de la cause légitime. <b>Dès lors que le Collectivité accepte l'existence de la cause légitime, les Parties conviennent de se rencontrer sans délai</b> » ».	Nous nous proposons de viser la cause légitime qui pourrait être liée à la défaillance d'un partenaire du Compte Mobilité susceptible d'entraver ou de perturber la continuité des services.  Modification de forme sans impact financier.	Théoriquement il revient au délégataire de se retourner contre le tiers qui lui a causé un dommage, ajout peu favorable.

<p><b>Article 7.2 – Rendu d’informations concernant la sous-traitance</b></p>			
<p><b>Article 10.1 – Modifications courantes</b></p>	<p>« <i>Les modifications courantes sont les modifications, cumulées sur une même année N, inférieures à 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l’offre contractuelle.</i></p> <p>Contenu du rapport de présentation d’une modification courante de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>présentation générale de la modification : communes et lignes concernées, facteurs déclenchants et motivations, nature de la modification (itinéraire, amplitude, fréquence…), périodes concernées, estimation du nombre de voyageurs concernés...</i></li> </ul> <p><i>offre de service avec la description détaillée des modifications par ligne et par service (mise à jour du tableau Excel de l’annexe 4.1) (...).</i></p>	<p>En cohérence à l’article 10.2, nous proposons de préciser que les modifications courantes sont les modifications, cumulées sur une même année, inférieures au seuil de 2% des kilomètres commerciaux annuels de l’offre contractuelle.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>ok</p>
<p><b>Article 17.1 – Le PPI à la charge de l’Autorité Délégante (biens mis à disposition)</b></p>	<p>«<i>L’Autorité Délégante assure la réalisation et le financement des biens meubles et immeubles nécessaires à l’exploitation du service, que ce soit à titre de renouvellement ou de développement du service, conformément au programme pluriannuel prévisionnel d’investissement joint en annexe 4.14.</i></p>	<p>Nous proposons de préciser que le programme pluriannuel d’investissement est prévisionnel.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Défavorable. L’ensemble du document mentionne le terme de programme pluriannuel d’investissement et il est engageant pour le délégataire, dans les conditions prévues par cet article 17.</p>

<p><b>Article 17.2 – Le PPI réalisé par le Délégué et financé par mandat d'investissement de l'Autorité Déléguée</b></p>	<p>« Le Délégué est chargé au nom et pour le compte de l'Autorité Déléguée dans le cadre d'un mandat d'investissement, prévu à l'Article 28 de réaliser les investissements dont la liste est jointe en annexe 4.14-15.</p> <p>Ces investissements sont intégrés dans la convention sous forme <b>d'avances de remboursements sur commandes d'immobilisations versées par l'Autorité Déléguée</b> sur présentation de factures, en référence aux montants inscrits au programme pluriannuel <b>prévisionnel</b> d'investissements du Délégué, <b>lesquels sont actualisés au regard de l'évolution des besoins, l'évolution des coûts et du marché.</b></p> <p>Les investissements réalisés par le Délégué et financés par l'Autorité Déléguée par mandat d'investissement concernent par exemple le mobilier de bureau, le mobilier informatique (ordinateurs, imprimantes, logiciels de bureautiques) et autres petits investissements récurrents ou investissements que l'Autorité Déléguée décide de faire acquérir par le Délégué. Ces investissements, propriété de la collectivité dès leur acquisition, sont mis à disposition du Délégué et restitués en fin de convention, par le Délégué. Ces opérations réalisées en mandat d'investissement ne génèrent aucune charge supplémentaire pour le Délégué, au titre de l'annexe 4.15. L'Autorité Déléguée et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le financement des moyens humains supplémentaires qui seraient nécessaires au Délégué pour organiser et réaliser ces prestations ».</p>	<p>Nous proposons plusieurs modifications des dispositions relatives au PPI réalisé par le Délégué et financé par mandat d'investissement de l'Autorité Déléguée.</p> <p>Premièrement, nous proposons de remplacer la référence à l'annexe 4.14 (PPI à la charge de M2A) par la référence à l'annexe 4.15 qui concerne le PPI financé par mandat par le Délégué pour le compte de l'Autorité Déléguée.</p> <p>Deuxièmement, nous proposons de remplacer la référence à des avances sur commandes d'immobilisations par des remboursements sur facture, dès lors que les investissements seront effectués par le Délégué puis remboursés sur facture par M2A.</p> <p>Troisièmement, nous vous proposons de préciser que les investissements prévus au PPI sont prévisionnels, ainsi, les montants inscrits au sein du PPI seront actualisés au regard de l'évolution des besoins, des coûts et du marché.</p> <p>Quatrièmement, nous vous proposons une modification de forme afin de préciser que les investissements réalisés par le Délégué et financés par mandat d'investissement de l'Autorité Déléguée seront mis à disposition du Délégué durant l'exécution du contrat.</p>	<p>Caractère prévisionnel et évolutif au regard de l'évolution des besoins, l'évolution des coûts et du marché : Défavorable.</p> <p>Le PPI est engageant pour le délégué, dans les conditions d'évolutivité prévues par cet article 17.</p> <p>Cette modification présente le risque que le délégué se dédouane du caractère engageant du PPI (qui peut évoluer mais peut aussi ne pas évoluer si M2A ne le souhaite pas).</p>
--	--	---	---

<p><b>17.3 – Dispositions générales aux PPI à la charge de l’Autorité Délégate et au délégataire</b></p>	<p><b>17.3 – Dispositions générales aux PPI à la charge de l’Autorité Délégate et au PPI financé par mandat par le du Délégateur pour le compte de l’Autorité Délégate</b></p> <p>« Les programmes pluriannuels d’investissements <b>prévisionnels</b> sont joints en annexe 4.14 et 4.15 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le programme d’investissements sur lequel s’est engagé l’Autorité Délégate en annexe 4.14 ;</li> <li>- le programme d’investissements à réaliser par le Délégateur et financé par mandat d’investissement par l’Autorité Délégate sur présentation de factures en référence aux montants inscrits au programme pluriannuel d’investissements en annexe 4.15, <b>lesquels sont actualisés au regard de l’évolution des besoins (Article 17.4), de l’évolution des coûts et du marché.</b></li> </ul> <p><i>En cas de report, de retard ou de non-respect des programmes pluriannuels d’investissements (PPI) visés ci-dessus, l’Autorité Délégate et le Délégateur s’engagent à en analyser les conséquences afin de maintenir l’équilibre économique <b>initial</b> de la convention.</i></p> <p><i>Conformément aux imputations comptables des biens, sont considérées comme des investissements, les opérations entrant en actifs du patrimoine de l’Autorité Délégate y compris les opérations qui permettent de prolonger la durée de vie des biens et pouvant être amortis comptablement.</i></p>	<p>Nous vous proposons plusieurs précisions de forme, en cohérence avec les modifications proposées pour l’article 17.2.</p> <p>Nous proposons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de préciser que le second PPI et celui financé par mandat du Délégateur pour le compte de l’Autorité Délégate » ;</li> <li>- de préciser que les montants inscrits au sein de ce PPI seront actualisés au regard de l’évolution des besoins, des coûts et du marché ;</li> <li>- de préciser que le maintien de l’équilibre économique de la convention s’apprécie au regard de l’équilibre économique initial.</li> </ul> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Caractère prévisionnel et évolutif du PPI au regard de l’évolution des besoins, l’évolution des coûts et du marché : Défavorable. Voir commentaires précédents.</p> <p>Initial : pas vraiment, puisque chaque avenant vient potentiellement revoir l’équilibre économique.</p>
--	---	---	---

<p><b>Article 17.4 – Gestion dynamique des PPI</b></p>	<p>« Les investissements, y compris leur calendrier prévisionnel, et les opérations d'entretien et de maintenance faisant l'objet de l'Article 18, visent (1) à garantir une disponibilité suffisante des biens pour pouvoir assurer les services aux voyageurs tout en (2) optimisant la charge financière globale de gestion de ces biens pour l'Autorité Délégante et le Délégataire.</p> <p>A la date de signature de la présente convention, les Parties estiment que la réponse la plus adaptée à ce double objectif se caractérise par les <b>engagements pris par chaque cocontractant quant aux prévisions des PPI</b> annexés et quant aux opérations d'entretien et de maintenance prévues à l'Article 18 et dont la charge financière figure en annexe 4.14 et 4.15.</p> <p>Toutefois, pendant la durée de la convention, il peut apparaître aux cocontractants que des modifications des PPI soient opportunes pour répondre aux objectifs décrits. Ces modifications peuvent par exemple être motivées par une usure plus rapide ou plus lente que prévue de certains biens, par la disponibilité de nouvelles technologies, par l'évolution des méthodes ou processus de maintenance permettant de prolonger la durée de vie en sécurité, par la volonté de répondre à de nouveaux besoins des voyageurs ou de mener de nouvelles expérimentations, etc. (...) ».</p>	<p>Cette modification est en cohérence avec les autres modifications proposées aux articles 17.2 et 17.3.</p> <p>Les PPI étant prévisionnels, les parties ne s'engagent pas sur les prix indiqués dans les PPI. Aussi, nous vous proposons de modifier cet article pour faire référence aux prévisions des PPI.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Caractère prévisionnel et évolutif du PPI au regard de l'évolution des besoins, l'évolution des coûts et du marché : <b>Défavorable. Voir commentaires précédents.</b></p>
<p><b>Article 22.2 – L'engagement sur un objectif contractuel de recettes lors de la première année du contrat</b></p>	<p>« Pour la première année du contrat, le Délégataire s'engage contractuellement sur un montant de recettes tarifaires issues du trafic dans les conditions et limites de l'annexe 4.8. Ces recettes tarifaires sont constituées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des recettes perçues auprès des usagers lors de la vente de titres de transport et de parcs relais <b>et des compensations versées par les communes au titre de la prise en charge d'une partie du montant de certains titres de transport (abonnements jeunes, abonnements sénior) ;</b></li> <li>- des montants perçus dans le cadre de conventions pour la vente de titres multimodaux ou pour la reconnaissance de titres relevant d'autres autorités de transport.</li> </ul> <p><b>Les recettes de trafic correspondent aux encaissements reversés dans le cadre du mandat tel que défini à l'Article 29. L'engagement en euros hors taxes (valeur août décembre 2023) est le suivant: (...) ».</b></p>	<p>SOLEA souhaite apporter une précision sur la composition des recettes tarifaires, qui sont également constituées des compensations versées par les communes qui prennent en charge une partie de certains abonnements (cf. abonnements jeunes ou seniors).</p> <p>Nous souhaitons également apporter une précision sur le fait que les recettes de trafic correspondent aux encaissements reversés. Par ailleurs, comme demandé par M2A dans son courrier de demande de remise d'une offre finale, nous avons modifié la valeur août 2023 par la valeur décembre 2023</p>	<p><b>Ajout opportun.</b></p>



<p><b>Article 24 – Partage des gains de productivité</b></p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="367 188 524 507" rowspan="3">                 Si l'excédent X est positif pour une année N, le partage de cet excédent sera fait dans les conditions suivantes :             </td> <td colspan="3" data-bbox="524 188 1032 268">Dispositif de partage</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="524 268 826 507">Déléгатaire</td> <td data-bbox="826 268 1032 507" rowspan="2">Autorité Déléгатante</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="524 507 826 850"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="524 507 607 850"></td> <td data-bbox="607 507 826 850"> <i>Part versée aux salariés du Déléгатaire</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 507 607 563">2025</td> <td data-bbox="607 507 826 563">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 563 607 619">2026</td> <td data-bbox="607 563 826 619">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 619 607 675">2027</td> <td data-bbox="607 619 826 675">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 675 607 730">2028</td> <td data-bbox="607 675 826 730">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 730 607 786">2029</td> <td data-bbox="607 730 826 786">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 786 607 850">2030</td> <td data-bbox="607 786 826 850">33,3%</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Si l'excédent X est positif pour une année N, le partage de cet excédent sera fait dans les conditions suivantes :	Dispositif de partage			Déléгатaire		Autorité Déléгатante	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="524 507 607 850"></td> <td data-bbox="607 507 826 850"> <i>Part versée aux salariés du Déléгатaire</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 507 607 563">2025</td> <td data-bbox="607 507 826 563">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 563 607 619">2026</td> <td data-bbox="607 563 826 619">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 619 607 675">2027</td> <td data-bbox="607 619 826 675">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 675 607 730">2028</td> <td data-bbox="607 675 826 730">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 730 607 786">2029</td> <td data-bbox="607 730 826 786">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 786 607 850">2030</td> <td data-bbox="607 786 826 850">33,3%</td> </tr> </table>			<i>Part versée aux salariés du Déléгатaire</i>	2025	33,3%	2026	33,3%	2027	33,3%	2028	33,3%	2029	33,3%	2030	33,3%	<p>SOLEA propose de modifier le tableau de partage des gains de productivité afin de préciser qu'une part de l'excédent revenant au Déléгатaire sera versée aux salariés du Déléгатaire.</p> <p>Avec cette modification, SOLEA s'engage à faire bénéficier salariés</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Le principe n'est pas inintéressant, mais l'Autorité déléгатante y gagne peu et pourra difficilement contrôler le reversement aux salariés.</p>
Si l'excédent X est positif pour une année N, le partage de cet excédent sera fait dans les conditions suivantes :	Dispositif de partage																									
	Déléгатaire		Autorité Déléгатante																							
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="524 507 607 850"></td> <td data-bbox="607 507 826 850"> <i>Part versée aux salariés du Déléгатaire</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 507 607 563">2025</td> <td data-bbox="607 507 826 563">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 563 607 619">2026</td> <td data-bbox="607 563 826 619">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 619 607 675">2027</td> <td data-bbox="607 619 826 675">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 675 607 730">2028</td> <td data-bbox="607 675 826 730">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 730 607 786">2029</td> <td data-bbox="607 730 826 786">33,3%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="524 786 607 850">2030</td> <td data-bbox="607 786 826 850">33,3%</td> </tr> </table>				<i>Part versée aux salariés du Déléгатaire</i>	2025	33,3%	2026	33,3%	2027	33,3%	2028	33,3%	2029	33,3%	2030	33,3%									
	<i>Part versée aux salariés du Déléгатaire</i>																									
2025	33,3%																									
2026	33,3%																									
2027	33,3%																									
2028	33,3%																									
2029	33,3%																									
2030	33,3%																									

### Appréciation générale du sous-critère 3.1

Le candidat procède à quelques modifications contractuelles défavorables :

- Coût de l'électricité : Cumule la clause de réexamen relative à l'évolution du **coût de l'électricité** (baisse ou hausse de + de 5% entre le réel et le prévisionnel indexé) par un suivi **au réel** -> rend l'engagement moins ferme et fait peser le risque de variation du cout de l'électricité sur M2A
- Cause légitime : Ajout d'une rencontre entre les parties en cas de cause légitime.
- Pénalités :
  - Fait mention dans sa note de synthèse d'une **mise en demeure préalable** pour toutes les pénalités de retard -> renverse la charge de la surveillance du respect des obligations de délégataire
  - **Plafond** fixé à 2,5% du forfait de charges annuel -> sur le principe pourquoi pas, mais 2.5% est un montant faible.
- PPI : Le PPI est engageant pour le délégataire, dans les conditions d'évolutivité prévues par cet article 17. Cette modification présente le risque que le délégataire se dédouane du caractère engageant du PPI (qui peut évoluer mais peut aussi ne pas évoluer si M2A ne le souhaite pas).

**Pour l'ensemble du sous-critère, l'offre finale du candidat est moyenne et obtient la note de 4,2/7 (12/20).**

#### 4.2. Sous critère 3.2 : Robustesse de l'organisation contractuelle

Solea est l'exploitant actuel. C'est une société d'économie mixte détenue par :

- Transdev SA à 87,83 % ;
- m2A à 10 % ;
- STUCE Colmar à 1 % ;
- Banques (CIC Est) à 0,80 % ;
- Chambre de commerce Alsace à 0,24 % ;
- Actionnaires industriels et privés à 0,04 % ;
- Et Actions non délivrées pour 0,10 %.

Transdev S.A s'engage à maintenir une participation majoritaire dans le capital de la société d'économie mixte locale, en actions et en droits de vote, pendant toute la durée du Contrat de concession.

Le capital social s'élève à 1 500 000euros.

Le candidat présente son offre avec les sous-traitants suivants :

- la société Mulhouse Mobilités, qui assurera la réalisation des prestations de services de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite (TAD TPMR) ;
- la société Transamo, qui assurera les missions d'étude et de conseil demandées par m2A ;
- la société Transdev SA qui assurera des missions d'assistance technique ;
- la société SNCF Voyageurs pour l'exploitation et la maintenance du tram-train.

L'offre de SOLEA indique « *Enfin, pour l'exploitation de certaines lignes régulières de bus, y compris à vocation scolaire, et de services de transports à la demande, SOLEA s'appuiera sur des entreprises expérimentées et localement implantées. Plus précisément, jusqu'au 31 août 2025, date d'échéance des contrats de sous-traitance actuels, la société SOLEA s'appuiera sur la société Transdev Grand Est, la société Chopin Heitz – LK et la société Soldpark, à qui ont été confiées des prestations de services de transports urbains, périurbains, non urbains et scolaires. Avant l'échéance de ces contrats de sous-traitance, SOLEA organisera des procédures de publicité et de mise en concurrence afin de sélectionner les partenaires qui assureront l'exécution des services sous-traités après le 31 août 2025 et jusqu'à la fin du Contrat de concession.* »

Il en est déduit que quelques sous-traitants futurs ne seront pas connus au moment de la conclusion du contrat. Mais l'article 7.1 du contrat le prévoit, avec un agrément préalable de l'Autorité concédante.

Le contrat ne sera pas revu suite à la conclusion de ces nouveaux contrats de sous-traitance, c'est un risque qui pèse sur le délégataire.

Le candidat présente les différents sous-contrats auquel il aura recours (ou déjà en place et qui subsisteront) :

- Un **contrat cadre de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage** à conclure entre SOLEA et [...] ;
- Une convention de sous-traitance portant sur **l'exécution des services de TAD** à conclure entre SOLEA et Mulhouse Mobilités.
- Une convention de **partenariat (assistance technique)** à conclure entre SOLEA et Transdev S.A
- Une convention **d'exploitation du tram-train de Mulhouse** – vallée de la Thur en vigueur depuis le 23 juin 2020 avec SNCF Voyageurs - échéance le 31 décembre 2024. Le candidat indique que des échanges sont en cours pour son renouvellement ;
- Une convention de **maintenance du tram-train de Mulhouse** – vallée de la Thur en vigueur depuis le 23 juin 2020 avec SNCF Voyageurs - échéance le 23 juin 2026. Le candidat indique que des échanges sont en cours pour son renouvellement ;
- Des contrats de **sous-traitance pour l'exécution de services de transports publics en bus ou cars** conclus avec [...] – échéance 31 août 2025 – de nouveaux contrats seront conclus à l'issue d'une consultation ;
- Un contrat de **sous-traitance pour l'exécution de services de transports publics en véhicule léger (max 9 places)** conclu avec [...] échéance 31 août 2025 – de nouveaux contrats seront conclus à l'issue d'une consultation ;
- Des contrats de **sous-traitance pour l'exécution de services de transports publics en bus, cars et en véhicule léger** conclu avec [...] – échéance 31 août 2025 – de nouveaux contrats seront conclus à l'issue d'une consultation.

Ces contrats sont tous conclus sur le principe du back-to-back c'est-à-dire que les obligations et risques supportés par SOLEA au titre du Contrat de concession sont reportés dans les contrats de sous-traitance (exemple : objectifs de qualité de service, engagements, etc.).

Les sous-contractants ne disposent pas plus de droits envers SOLEA que SOLEA envers M2A.

Point d'attention : **SOLEA étant une SEM, c'est un pouvoir adjudicateur soumis à publicité et mise en concurrence pour ses achats.**

### Appréciation générale du sous-critère 3.2

L'organisation contractuelle présentée par le candidat est clairement exposée et semble robuste.

**Pour l'ensemble du sous-critère, l'offre finale du candidat est très satisfaisante et obtient la note de 2,4/3 (16/20).**

### 4.3. Conclusion CRITERE 3

#### Critère 3

Le candidat effectue quelques modifications défavorables du projet de contrat. Néanmoins le degré d'acceptation globale du contrat et de ses clauses substantielles est satisfaisant. Le candidat a sensiblement évolué sur le niveau de risque pris en optimisant en offre finale ses amendements apportés au projet de contrat. Néanmoins, certains amendements demeurent et sont de nature à réduire certains risques du délégataire.

L'organisation contractuelle présentée par le candidat est clairement exposée et semble robuste. Le sous-critère est jugé **très satisfaisant 6,6/10 (13,2/20)**.

<b>5. Synthèse de la notation</b>
-----------------------------------

	<b>CRITERES</b>	<b>APPRECIATION</b>	<b>NOTE /100</b>	
1	Qualité et organisation des services délégués	L'offre finale du candidat est appréciée comme satisfaisante	39,0/50	<b>Note /20</b>
2	Conditions économiques et financières		28,6/40	
3	Engagements contractuels		6,6/10	
<b>Total</b>			<b>74,2/100</b>	<b>14,8/20</b>

## 6. Economie générale du contrat

Le Contrat de délégation de service public a pour objet de confier au Déléataire l'exploitation du service public de mobilité urbaine dans le ressort territorial de l'Autorité Délégante et à assurer l'entretien et la maintenance des biens mis à sa disposition.

Le service public de mobilité urbaine relevant du périmètre contractuel est composé des éléments suivants :

- Les lignes de tramway ;
- La ligne de tram train en exploitation conjointe avec la SNCF ;
- Les lignes régulières de bus, y compris à vocation scolaire ;
- Les services de transport à la demande (TAD) ;
- Le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite (TAD PMR) ;
- La gestion des parcs relais (Kinépolis et Université) ;
- L'exploitation du Compte Mobilité ;
- La promotion de toutes les mobilités.

### 6.1. Missions confiées au Déléataire

Les missions confiées au Déléataire sont les suivantes :

- L'exploitation des services délégués ;
- La poursuite de la politique d'amélioration de la qualité du service de transport ;
- Développer la fréquentation des services de transports publics et améliorer leur attractivité et leur contribution à une politique de développement durable ;
- Veiller au bon état de fonctionnement des biens mis à sa disposition ;
- Préserver l'intégrité et la qualité des biens du service public ;
- Encaisser au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante, les recettes tarifaires, et les reverser à l'Autorité Délégante ;
- Prendre toutes les mesures qui s'imposent pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement des biens mis à disposition grâce à une surveillance régulière et systématique en vue de prévenir les accidents et incidents et de limiter la fréquence et la durée des immobilisations de matériels ;
- Apporter une assistance technique à l'Autorité Délégante ;
- Exercer des missions permanentes de conseil auprès de l'Autorité Délégante, de veille technologique et réglementaire afin d'accompagner l'Autorité Délégante dans ses études, projets, réalisations et développements ;
- Assurer l'exploitation du Compte Mobilité.

Au titre des missions qui lui incombent, le Délégué doit assurer, à ses risques et périls (sans ordre de priorité) :

- La gestion du personnel et des opérations de transport ;
- Une parfaite gestion du réseau ;
- L'entretien des installations ou du matériel ;
- Optimiser l'usage des deniers publics de l'Autorité Délégante ;
- Assurer la responsabilité et la charge de la marche à blanc et de la préparation de la mise en exploitation des lignes de transport en site propre.

Le Délégué est également chargé d'une mission générale de conseil, d'assistance technique et d'accompagnement de l'Autorité Délégante pour tout ce qui concerne le développement du réseau, la qualité et la modernisation des biens, des ouvrages et des prestations du service public ainsi que le développement de la multimodalité et la coordination avec les autres services de mobilité.

## **6.2. Missions de la Mulhouse Alsace Agglomération et contrôle**

Mulhouse Alsace Agglomération exerce, de façon exclusive, les compétences d'une Autorité délégante à l'égard du service public délégué, ainsi que les compétences d'une Autorité Organisatrice de la Mobilité, à savoir :

- Conduire les études stratégiques et d'évolution de l'offre de transport ;
- Décider de la consistance des services à offrir ;
- Définir la politique générale des transports y compris les modes de coopération avec les services de transport gérés par les autres autorités organisatrices, l'offre de transport, le système qualité et le mode de rémunération du Délégué ;
- Réaliser et financer les investissements nécessaires à l'exploitation du service ;
- Fournir, poser et entretenir le mobilier urbain aux arrêts de bus et cars et aux stations de tramways, à l'exception des prestations confiées au Délégué ;
- Définir la politique de tarification conformément au Contrat ;
- Verser un forfait de charges au Délégué dans les conditions prévues au Contrat et sur la base des engagements prévus au compte d'exploitation prévisionnel ;
- Mettre à disposition certains biens nécessaires à l'exploitation ;
- Contrôler le respect par le Délégué des obligations du Contrat et la conformité des services effectués par rapport aux stipulations contractuelles ;
- Emettre un avis sur le choix du directeur général de l'entreprise délégataire à l'entrée en vigueur de la convention, et à chaque changement du titulaire du poste de directeur général.



Pour accompagner et suivre l'exécution du Contrat, les Parties se réunissent lors de rencontres périodiques organisées *a minima* selon un rythme mensuel avec les techniciens de l'Autorité Délégante.

L'Autorité Délégante est titulaire d'un droit de vérification, sur pièces et sur place. A cet effet, elle dispose des droits suivants :

- Un droit d'audit permanent ;
- Le droit de diligenter ou de faire diligenter toutes vérifications utiles à bord des véhicules, aux points d'arrêts, au dépôt, à l'agence commerciale et dans les locaux administratifs ;
- Le droit permanent d'accès et de contrôle sur l'ensemble des documents se rapportant à l'exécution du service public.

### **6.3. Durée**

Le Déléataire exploite les services publics pour une durée ferme de **6 ans**, du 1<sup>er</sup> janvier 2025 zéro heure (date d'exploitation effective) au 31 décembre 2030 à minuit.

Une période dite « de tuilage » est prévue entre la date d'effet du contrat (à compter de sa notification) et la date d'exploitation effective (1<sup>er</sup> janvier 2025).

### **6.4. Statut des biens et régime afférent**

Les biens du service sont de 3 types :

- Biens de retour : il s'agit d'une part des biens mis à disposition par l'autorité délégante. Ils sont remis par le Déléataire à l'Autorité Délégante au terme du Contrat gratuitement. Un inventaire A des biens de retour mis à disposition par l'autorité délégante des biens de retour est établi et mis à jour.
- Biens de reprise : il s'agit des biens mis à disposition par le Déléataire qui ne sont pas strictement nécessaires au service. L'Autorité délégante pourra décider de les acquérir contre indemnité égale à leur valeur nette comptable. Un inventaire B des biens de reprise est établi et mis à jour.
- Biens propres du Déléataire : il s'agit de biens affectés au service par le Déléataire mais qu'il reprendra en fin de contrat. Un inventaire C des biens propres est établi et mis à jour.

### **6.5. Causes légitimes d'exonération de responsabilité du Déléataire**

Sont seules considérées comme des Causes légitimes d'exonération de responsabilité du Déléataire, les évènements suivants, à l'exclusion de tout autre :

- Force majeure (au sens de la jurisprudence administrative) ou assimilable (toute circonstance ou fait extérieur aux Parties, indépendant de leur volonté et qu'elles ne peuvent empêcher malgré tous leurs efforts raisonnablement possibles) ;
- Survenance d'événements extérieurs empêchant momentanément la poursuite de l'exploitation des services, directement ou par des moyens de substitution ;
- État de catastrophe naturelle ;
- Actes de terrorisme, les émeutes, les événements climatiques présentant un caractère de grande ampleur et présentant un caractère exceptionnel ainsi que les pandémies rendant impossible l'exécution du Contrat en tout ou partie ;
- Mesures administratives ou réglementaires susceptibles d'affecter la mobilité de la population et de conduire à une modification profonde de l'usage des services délégués objet du contrat ;
- Mouvements sociaux et/ou grèves d'ampleur nationale et/ou locale indépendants de la politique sociale du Délégataire ;
- Défaillance d'un prestataire de la Collectivité ou d'un partenaire du Compte Mobilité susceptible d'entraver en tout ou partie la continuité d'un ou des services délégués objet du contrat ;
- Faute de la Collectivité au titre de l'exécution du Contrat entraînant directement l'impossibilité pour le Délégataire d'exécuter le Contrat conformément à ses stipulations.

En cas de survenance d'un ou de plusieurs événements constituant des Causes légitimes, le Délégataire informe l'Autorité Délégante dans un délai de huit jours à compter de la date à laquelle il a eu connaissance de la survenance d'un tel événement par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **6.6. Caractéristiques économiques et financières**

L'Autorité Délégante rémunère le Délégataire sur la base d'un forfait de charges.

Le Délégataire s'engage sur :

- le forfait de charges d'exploitation versé par l'Autorité Délégante, net des recettes accessoires perçues directement par le Délégataire, sur toute la durée du contrat ;

- le montant des recettes tarifaire pour la première année du contrat. Pour le reste de la durée du contrat, le niveau de recettes est indicatif ;
- le nombre de voyages (fréquentation) à partir de la deuxième année du contrat jusqu'à l'échéance de ce dernier.

Dans le cadre de l'exploitation des Services publics délégués, le Délégataire assume :

- le risque d'exploitation dans la mesure où il est rémunéré sur la base d'un forfait de charges net des recettes accessoires perçues directement par le Délégataire, sur toute la durée du contrat ;
- le risque commercial dans la mesure où il s'engage sur un objectif de fréquentation.

Le compte d'exploitation prévisionnel de la délégation précise l'économie générale de la délégation, et sert de base à la détermination de la rémunération du Délégataire. Ce compte d'exploitation est annexé à la convention, en tant qu'annexe 4.3, et est modifié par les nouveaux montants prévisionnels de recettes tarifaires.

S'agissant de la rémunération du Délégataire, deux moments d'échanges a minima sont prévus au cours de l'année : l'un en avril sur l'actualisation et le solde définitif et l'autre en octobre sur le prévisionnel financier.

Le Délégataire encaisse au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante les recettes tarifaires.

L'Autorité Délégante verse au Délégataire un montant correspondant aux charges contractuelles d'exploitation. Le montant total des forfaits de charges pour la durée de la DSP s'élève à [...]€ constants HT (valeur décembre 2023) (hors options).

Le Délégataire s'engage à supporter toutes les charges d'exploitation.

Le Délégataire encaisse les recettes et/ou frais auprès des usagers pour le compte de l'Autorité Délégante et en reverse le montant à l'Autorité Délégante. Sur la durée du contrat :

- lors de la première année, il s'engage sur un niveau de recettes pour un montant de [...]€ HT (valeur décembre 2023).
- à partir de la deuxième année, il s'engage sur un niveau de fréquentation :  
[...]

Les tarifs sont fixés par l'Autorité délégante.

Le Délégataire verse une redevance due pour l'occupation ou l'utilisation du domaine, de 10 000 euros annuel nette de TVA.

## 6.7. Evolution du contrat

Les modifications courantes sont les modifications cumulées sur une même année inférieure à 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l'offre contractuelle. Ces modifications ne donnent pas lieu à la signature d'un avenant.

Les modifications significatives, nécessitant la signature d'un avenant, sont les modifications suivantes :

- Modification de service portant sur plus de 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l'offre contractuelle ;
- Modification nécessitant l'usage de moyens humains, matériels ou techniques non prévus dans la présente convention ;
- Modification portant sur l'intégration dans le réseau urbain d'une nouvelle ligne ou de lignes précédemment exploitées par une autre collectivité publique ;
- Le rapport de présentation est complété pour l'instruction de ladite modification par :
  - L'impact en termes de moyens humains par poste exprimés en heures de travail,
  - L'impact sur le compte d'exploitation,
  - L'impact sur le programme pluriannuel d'investissement.

A la demande de l'Autorité Délégante ou sur proposition du Délégué accepté par l'Autorité Délégante, des expérimentations peuvent être mises en œuvre.

Les Parties pourront revoir les conditions d'exécution du service dans les cas suivants :

- Lors de la cession du Contrat étant précisé que l'Autorité organisatrice devra agréer le nouveau Délégué ;
- Lors d'une évolution relative au périmètre du service et aux limites à l'exclusivité de ce dernier.

Ces modifications, qui donnent lieu à un avenant, ne peuvent changer la nature globale du Contrat.

Les conditions financières du présent contrat peuvent être revues dans les cas suivants :

- modification de l'environnement législatif, réglementaire et jurisprudentiel concernant les conditions de travail, les conventions collectives nationales, la législation fiscale et la doctrine des services fiscaux, les règles applicables à la profession des transports urbains et interurbains de voyageurs, ou les normes techniques ou de sécurité visées à l' Article 15 Article 16 ci-avant ;
- modification par rapport au calendrier d'exploitation de référence présenté en annexe 1.1.10 du nombre de jours d'exploitation par type de période (scolaire, petites vacances, vacances d'été) et par type de jour (lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, dimanche) ;
- création, suppression et/ou changement de détermination de l'assiette, du taux ou des modalités de calcul des impôts, taxes ou redevances, ou modification du niveau de remboursement des taxes telles que la TICPE ou du dispositif d'allègement de charges se substituant au CICE ;
- variation de l'un des indices de la formule d'indexation de plus de 15 % en valeur relative, au cours d'une année entière ;
- évolution de plus de 10 % du nombre de places de stationnement dans les parcs relais ;
- évolution de plus de 15 % du nombre de voyages (pour les tram, bus, tram train, ou tram bus) ;

- augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD) ;
- augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD PMR ;
- franchissement, par le jeu des clauses d'actualisation prévues à l'Article 26 de la présente convention, d'un seuil de 10 % par an du coefficient d'actualisation ;
- s'agissant spécifiquement de l'électricité, si le coût réel est supérieur ou inférieur à 5 % au coût prévisionnel indexé, les parties conviennent de se rencontrer ;
- modification des conditions d'exploitation et/ou de maintenance du tram-train résultant notamment de l'évolution des conventions conclues avec SNCF Voyageurs ;
- dans les cas prévus aux Article 9, Article 21 et Article 23 ;
- dans tous les autres cas prévus à la convention.

## 6.8. Sanctions et incitations financières

Sauf Causes Légitimes, l'Autorité Délégante peut infliger au Délégitaire des pénalités. Le contrat précise les pénalités qui sont assorties ou non d'une mise en demeure. Les pénalités sont plafonnées annuellement à 2,5 % du montant du forfait de charges annuel.

Les pénalités sont infligées notamment en cas de :

- Discontinuité de service,
- Non-transmission des informations relatives aux contrats conclus avec des tiers par le Délégitaire,
- Non-respect du programme d'enquêtes et du programme d'assistance technique par le Délégitaire,
- Non-respect des obligations de qualité de service (ponctualité, information voyageur aux arrêts, comportement inadéquat d'un conducteur ...),
- Non-respect des conditions de reversement des recettes tarifaires

Autres sanctions :

- La mise sous séquestre / mise en régie provisoire :
  - En cas de faute grave du Délégitaire, notamment si la sécurité publique vient à être compromise, ou si le Service public n'est exécuté que partiellement, la Collectivité pourra prendre toutes les mesures nécessaires, aux frais et risques du Délégitaire ;
- Les mesures d'urgence :
  - L'Autorité Délégante peut prendre des mesures d'urgence (à la charge du Délégitaire) en cas de carence grave du Délégitaire, et notamment toute décision adaptée à la situation, y compris la suspension temporaire d'un ou plusieurs Services publics délégués.
- La déchéance :

- En cas de fraude, de malversation, d'inobservations graves, de transgressions répétées des clauses contractuelles, de compromission de l'intérêt général de la part du Déléataire ou de l'un de ses sous-traitants, le Déléataire peut être déchu de la présente convention.

#### Incitations financières :

Le Déléataire est intéressé sur l'objectif de recette lors de la première année du contrat.

Le Déléataire est intéressé sur le niveau de fréquentation à partir de la deuxième année :

- si la fréquentation réelle est inférieure à l'engagement de l'année en question : un malus est déclenché,
- si la fréquentation réelle est supérieure à l'engagement de l'année en question : un bonus est déclenché si et seulement si le niveau de recette commerciale réel sur l'année considérée dépasse le niveau de recette indicatif annuel.

Le contrat prévoit également une clause de :

- d'intéressement relatif à la qualité de service,
- d'intéressement à la consommation de GNV,
- partage des gains de productivité.

### **6.9. Fin du contrat**

Le contrat peut prendre fin tout d'abord à son terme normal.

Il peut également prendre fin de manière anticipée dans les cas suivants :

- Résiliation sans indemnité,
- Résiliation pour motif d'intérêt général,
- Déchéance,
- Force majeure prolongée,
- Résiliation juridictionnelle ou par voie de conséquence.

Dans tous les cas, le Déléataire remet les biens en bon état d'entretien et de fonctionnement.

## 7. Conclusion

Ainsi, il est proposé :

- D'approuver le choix de retenir le candidat SOLEA pour la concession de service public.
- D'approuver le contrat de concession ;
- Et par conséquent de m'autoriser à signer le contrat de concession.



**Délégation de service public pour la gestion  
du service public de la mobilité urbaine**

**Convention 2025 – 2030**



## TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>2</b>
<b>PREAMBULE.....</b>	<b>1</b>
<b>TITRE 1 : OBJET ET DUREE .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 1 DEFINITIONS.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 NATURE ET OBJET .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3 DUREE DE LA CONVENTION, PRISE D’EFFET ET TUILAGE.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 4 PREROGATIVES DE L’AUTORITE DELEGANTE.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 5 MISSIONS DU DELEGATAIRE .....</b>	<b>8</b>
<b>TITRE 2 : CONDITIONS GENERALES DE L’EXPLOITATION.....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 6 CONTINUITE DU SERVICE.....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 7 SOUS-TRAITANCE.....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 8 CONTRATS CONCLUS AVEC DES TIERS RELATIFS À DES SERVICES DE TRANSPORT .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 9 MODIFICATIONS ANNUELLES DES SERVICES ET EXPERIMENTATIONS .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 10 PRESENTATION DES MODIFICATIONS DE SERVICES ET DES EXPERIMENTATIONS .....</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 11 ASSISTANCE DU DELEGATAIRE, ACCOMPAGNEMENT DU DEVELOPPEMENT ET ETUDES ET ENQUETES .....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 12 POLITIQUE COMMERCIALE ET DE COMMUNICATION .....</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE 13 LES OBLIGATIONS DE SERVICE .....</b>	<b>27</b>
<b>TITRE 3 : REGIME DES BIENS .....</b>	<b>30</b>
<b>ARTICLE 14 MISE A DISPOSITION DES BIENS.....</b>	<b>30</b>
<b>ARTICLE 15 BIENS IMMATERIELS, MARQUES ET LOGOS.....</b>	<b>31</b>
<b>ARTICLE 16 MISE EN CONFORMITE ET SECURITE DES BIENS NECESSAIRES A L’EXPLOITATION.....</b>	<b>32</b>
<b>ARTICLE 17 LE PROGRAMME PLURIANNUEL D’INVESTISSEMENTS (PPI) .....</b>	<b>32</b>
<b>ARTICLE 18 ENTRETIEN DES BIENS .....</b>	<b>34</b>
<b>TITRE 4 : REGIME FINANCIER .....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICLE 19 ENGAGEMENTS FINANCIERS DU DELEGATAIRE AU COURS DU CONTRAT .....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICLE 20 LE COMPTE D’EXPLOITATION PREVISIONNEL DE LA DELEGATION .....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICLE 21 DISPOSITIONS TARIFAIRES.....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICLE 22 LES RECETTES TARIFAIRES.....</b>	<b>42</b>
<b>ARTICLE 23 LA REMUNERATION CONTRACTUELLE DU DELEGATAIRE.....</b>	<b>44</b>
<b>ARTICLE 24 PARTAGE DES GAINS DE PRODUCTIVITE.....</b>	<b>50</b>
<b>ARTICLE 25 REDEVANCE .....</b>	<b>51</b>
<b>ARTICLE 26 ACTUALISATION DU FORFAIT DE CHARGES ET DES RECETTES.....</b>	<b>51</b>
<b>ARTICLE 27 MODALITES DE REGLEMENT .....</b>	<b>57</b>
<b>ARTICLE 28 MODALITES DE REGLEMENT DU MANDAT D’INVESTISSEMENT .....</b>	<b>59</b>
<b>ARTICLE 29 MANDAT DE RECETTES.....</b>	<b>60</b>
<b>ARTICLE 30 COMPTES A LA DATE D’EFFET DE LA CONVENTION .....</b>	<b>62</b>
<b>ARTICLE 31 CAS DE REVISION DES DISPOSITIONS DE LA CONVENTION .....</b>	<b>62</b>
<b>ARTICLE 32 IMPOTS ET TAXES.....</b>	<b>63</b>
<b>ARTICLE 33 TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE (TVA) .....</b>	<b>64</b>
<b>ARTICLE 34 CONTROLE EXERCE PAR L’AUTORITE DELEGANTE .....</b>	<b>64</b>
<b>ARTICLE 35 CONTENU DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A FOURNIR A L’AUTORITE DELEGANTE.....</b>	<b>66</b>
<b>TITRE 5 : RESPONSABILITES, ASSURANCES, SANCTIONS.....</b>	<b>68</b>

<b>ARTICLE 36</b>	<b>RESPONSABILITES ET ASSURANCES.....</b>	<b>68</b>
<b>ARTICLE 37</b>	<b>DEVOIR D'INFORMATION DU DELEGATAIRE.....</b>	<b>68</b>
<b>ARTICLE 38</b>	<b>RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE .....</b>	<b>69</b>
<b>ARTICLE 39</b>	<b>CESSION DE LA CONVENTION .....</b>	<b>69</b>
<b>ARTICLE 40</b>	<b>SANCTIONS.....</b>	<b>70</b>
	<b>TITRE 6 : FIN DE LA CONVENTION.....</b>	<b>74</b>
<b>ARTICLE 41</b>	<b>RESILIATION SANS INDEMNITE .....</b>	<b>74</b>
<b>ARTICLE 42</b>	<b>RESILIATION UNILATERALE POUR MOTIFS D'INTERET GENERAL.....</b>	<b>74</b>
<b>ARTICLE 43</b>	<b>LE SORT DES BIENS EN FIN DE CONVENTION .....</b>	<b>75</b>
<b>ARTICLE 44</b>	<b>REGLEMENT DES DIFFERENDS.....</b>	<b>76</b>
<b>ARTICLE 45</b>	<b>ÉLECTION DE DOMICILE.....</b>	<b>76</b>
	<b>TITRE 7 : ANNEXES A LA CONVENTION .....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 1</b>	<b>: Offre contractuelle – consistance des services et modalités d'exploitation.....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>: Moyens techniques dédiés à la réalisation de l'offre .....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>: Moyens humains dédiés à la réalisation de l'offre .....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>: Système financier du contrat .....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 5</b>	<b>: Cadre juridique du contrat.....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 6</b>	<b>: L'image positive du réseau – obligation qualitative du délégataire .....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 7</b>	<b>: Engagement et moyen pour un réseau de transport innovant.....</b>	<b>77</b>

## PREAMBULE

Le cadre juridique qui a été retenu par Mulhouse Alsace Agglomération (m2A), l’Autorité Délégante, par délibération du 27 mars 2023 est celui de la Délégation de Service Public (DSP) en tant que mode de gestion du service public de la mobilité urbaine.

La présente convention constitue l’outil de mise en œuvre de la politique de mobilité urbaine pour les 6 prochaines années, du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2030, dans le ressort territorial de Mulhouse Alsace Agglomération. Cette politique porte notamment sur l’optimisation de l’offre de transport et le développement commercial de l’usage et des recettes du réseau, pour une meilleure efficacité financière des ressources allouées au service de mobilité urbaine.

Pour guider son choix sur le mode de gestion et la préparation du futur mode de gestion, m2A s’est donné les objectifs prioritaires suivants :

- développer l’offre, en particulier en périphérie, en soirées et les week-ends ;
- améliorer la productivité du réseau pour rendre les développements d’offres soutenables par m2A ;
- poursuivre le verdissement de la flotte de bus et accompagner m2A dans la mise en place, à terme, d’un mix énergétique ;
- améliorer la qualité de service et l’expérience voyageur : augmenter la fréquentation ; développer la démarche marketing et la culture client ; recueillir, fiabiliser, exploiter et partager les données ;
- participer au développement du Compte Mobilité, à une approche multimodale des mobilités et anticiper/construire les mobilités de demain ;
- améliorer la vitesse commerciale des lignes principales et détendre les lignes de trams ;
- mettre en œuvre une nouvelle stratégie tarifaire : accompagner la mise en place d’une tarification solidaire le cas échéant ; garantir le maintien d’un ratio recettes/dépenses (« R/D ») comparable aux réseaux de la même strate ;
- assurer un suivi régulier, pertinent et efficace de l’exécution des services ;
- accompagner les grands projets à venir : ZFE, projets communaux concernant la mobilité, extension potentielle du tramway, schéma directeur des mobilités du Haut-Rhin, etc.

La présente convention de DSP se caractérise par les grands principes suivants :

- la politique de la mobilité urbaine et collective est décidée par l’Autorité Délégante ; sa réalisation en est confiée au Délégué, lequel reste soumis au contrôle de l’Autorité Délégante. Le Délégué s’engage à informer l’Autorité Délégante de son activité et des résultats du réseau ;
- la structure et le niveau des tarifs sont définis par l’Autorité Délégante sur proposition du Délégué. L’Autorité Délégante est propriétaire des recettes tarifaires définies comme étant les recettes de trafic des usagers que le Délégué encaisse au nom et pour le compte de l’Autorité Délégante et à qui il les reverse mensuellement ;
- l’Autorité Délégante est l’exploitant fiscal du service ;
- l’Autorité Délégante met à disposition du futur Délégué les biens nécessaires à l’exploitation du réseau dont le centre d’exploitation et de maintenance. Ces biens sont la propriété de l’Autorité Délégante qui les réalise et les finance ;
- la nature et l’étendue de la mission confiée au Délégué sont de gérer le service public sous sa responsabilité, avec une autonomie et un pouvoir de décision, dans des limites et avec des objectifs définis contractuellement et dans des conditions assurant la continuité, la qualité, la sécurité et l’adaptabilité du service public, au profit de ses usagers ;

- le Délégataire est rémunéré par l’Autorité Délégante sur la base d’un forfait de charges, net des recettes prévisionnelles accessoires. Le forfait de charges correspond aux charges prévisionnelles sur lesquelles s’engage le Délégataire sans inclure les recettes tarifaires des usagers, recettes du service propriété de l’Autorité Délégante ;
- le Délégataire est soumis à un intéressement sur les recettes uniquement lors la première année du contrat et sur le niveau de fréquentation à partir de la deuxième année du contrat jusqu’à son échéance ;
- le Délégataire est soumis également à des pénalités pour non-respect des obligations contractuelles.

Le Délégataire s’engage à reprendre l’ensemble du personnel affecté à l’exploitation du service délégué, le personnel conserve les avantages acquis à ce jour et est régi par la convention collective UTP et les accords en vigueur dans l’entreprise Délégataire.

La société a son siège social dans le périmètre de la collectivité. La société du Délégataire exerce la gestion du service public avec des moyens dédiés et une comptabilité dédiée au service délégué.

## **ENTRE LES SOUSSIGNES :**

Mulhouse Alsace Agglomération représentée par son Président, agissant en vertu de la délibération du Conseil communautaire en date du 14 octobre 2024,

Ci-après dénommée « l’Autorité Délégante »

ET

La société Soléa, Société Anonyme d’Economie Mixte Locale (SAEML) au capital de 1 500 000 €, immatriculée au RC de Mulhouse sous le numéro B 945551018, dont le siège social est situé 97 rue de la Mertzau, BP 3148, 68063 MULHOUSE CEDEX, représentée par son Directeur Général en exercice, Monsieur Alain MOUBARAK, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « le Délégué »

Ensemble « les Parties »

## **IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT**

## TITRE 1 : OBJET ET DUREE

### ARTICLE 1 DEFINITIONS

Pour l'application du Contrat (tel que ce terme est défini ci-dessous), et sauf stipulation contraire, les termes et expressions suivants ont le sens qui est rappelé ou leur est donné ci-après :

« **Annexe** » désigne une annexe du Contrat.

« **Article** » désigne un article du Contrat.

« **Autorité Délégante** » ou « **l'Agglomération** » ou « **la Collectivité** » ou « **m2A** » : désigne Mulhouse Alsace Agglomération

« **Causes Légitimes** » désignent des causes décrites à l'Article 6.2 et dont les effets sont définis audit Article.

« **Convention** » désigne la présente convention de délégation de service public et ses Annexes.

« **Date d'effet de la Convention** » : date à laquelle le Contrat est notifié au Déléataire.

« **Date d'exploitation effective** » : date à laquelle débute l'exploitation effective des Services publics au titre de la présente Convention (1er janvier 2025).

« **Déléataire** » désigne le titulaire de la Convention.

« **Partie** » désigne une partie au Contrat.

« **Service public délégué** » ou « **Service public** » désigne l'ensemble des services de la mobilité délégués au titre du Contrat

« **Signataire** » désigne le Déléataire ou, dans le cas où la société dédiée pour l'exécution du Contrat ne serait pas constituée à la date de signature du Contrat, le candidat déclaré attributaire du Contrat au terme de la procédure de consultation

« **Tuilage** » désigne la période entre la Date d'effet du Contrat et la Date d'exploitation effective exposée à l'Article 3.2.

Une référence dans la Convention à (sauf indication contraire) :

- un « **jour** » sera interprétée comme désignant un jour calendaire, étant précisé que, pour tout délai prévu au Contrat, si le dernier jour se trouve être un samedi, un dimanche ou un jour férié en France, ledit délai est reporté au jour ouvré suivant.
- un « **jour ouvré** » sera interprétée comme désignant tout jour à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés en France.
- un "**mois**" sera interprétée comme désignant une période commençant un jour d'un mois calendaire et s'achevant le jour correspondant du mois calendaire suivant, étant précisé que :
  - (a) sous réserve du paragraphe (c) ci-dessous, si le jour correspondant du mois calendaire suivant n'est pas un jour ouvré, cette période sera alors prorogée au premier jour ouvré suivant de ce mois calendaire (et s'il n'en existe pas, la période se terminera le jour ouvré précédent de ce mois calendaire) ;

(b) si le mois calendaire suivant ne compte pas de jour correspondant, la période s'achèvera alors le dernier jour ouvré de ce mois calendaire ; et

(c) si une période commence le dernier jour ouvré d'un mois calendaire, elle s'achèvera alors le dernier Jour Ouvré du mois calendaire au cours duquel elle doit prendre fin.

- une "**réglementation**" sera interprétée comme comprenant toute loi, tout décret, règlement, arrêté, cahier des charges, règle, directive officielle, code de pratiques, exigence ou recommandation (ayant ou non force obligatoire) applicable en France, émanant de toute institution gouvernementale, intergouvernementale ou supranationale d'une autorité réglementaire ou de toute autre autorité, organisation ou service administratif.

## **ARTICLE 2 NATURE ET OBJET**

Dans le cadre de la présente convention de délégation de service public, le Déléataire s'engage à exploiter le service public de mobilité urbaine dans le ressort territorial de l'Autorité Délégante et à assurer l'entretien et la maintenance des biens mis à sa disposition dans les conditions définies ci-après.

La convention a pour objet de déterminer les rapports et les rôles respectifs de l'Autorité Délégante et du Déléataire, relatifs à l'exploitation du réseau de mobilité dans le ressort territorial de l'Autorité Délégante.

### **2.1. Les services relevant du périmètre contractuel**

Les services délégués dans le ressort territorial de l'Autorité Délégante défini contractuellement à la date d'entrée en vigueur de la présente convention comprennent :

- les lignes de tramway ;
- la ligne de tram train en exploitation conjointe avec la SNCF ;
- les lignes régulières de bus y compris à vocation scolaire ;
- les services de transport à la demande (TAD) ;
- le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite (TAD PMR) ;
- la gestion des parcs relais (Kinépolis et Université) ;
- l'exploitation du Compte Mobilité ;
- la promotion de toutes les mobilités ;
- une mission générale de conseil, d'assistance technique et d'accompagnement de l'Autorité Délégante pour tout ce qui concerne le développement du réseau, la qualité et la modernisation des biens, des ouvrages et des prestations du service public ainsi que le développement de la multimodalité et la coordination avec les autres services de mobilité.

La présente convention ne comprend pas les services de transport périscolaires.

Sont exclues de l'objet et du périmètre contractuel, toutes les missions réalisées pour le compte de SNCF Mobilité ou SNCF Réseau, en particulier la maintenance des trams-trains (cf. convention maintenance entre SNCF et Soléa), ainsi que les prestations effectuées par SNCF Mobilité ou SNCF Réseau. Sont néanmoins assurées sur le périmètre de la présente convention :

- la conduite par SNCF Mobilité des trams-trains entre la gare centrale de Mulhouse et la gare de Dornach ;
- la fourniture de l'électricité sur les voies appartenant à SNCF Réseau :
  - pour le tram-train du rond-point Stricker à la gare de Dornach,

- pour le tramway du rond-point Stricker à la gare de Lutterbach.

Concernant les trams-trains, l'ensemble de la maintenance, de leur conduite (les coûts de personnel et d'assurance responsabilité civile) de la gare de Dornach jusqu'à la gare de Lutterbach ou de Thann, ainsi que tous les surcoûts induits par la conduite sur les voies appartenant à SNCF Réseau (formation, habilitation) ne sont pas inclus dans l'économie de la présente convention de DSP. Ils sont facturés intégralement à SNCF Mobilité, distinctement et hors dispositions de la présente convention.

## **2.2. Les services optionnels**

À titre optionnel, l'Autorité Délégante se réserve, à la date de notification de la convention ou ultérieurement en cours d'exécution de la convention, le droit de confier au Déléataire les services supplémentaires suivants, en fonction des options qui seront retenues par l'Autorité Délégante :

- Option 1 Navette électrique du centre-ville de Mulhouse ;
- Option 2 Navette Cité'bus de Wittelsheim ;
- Option 3 Transports des élèves handicapés dans le service Domibus.

Les options 1 à 3 sont levées à la date de notification de la présente convention.

Les services optionnels sont exécutés dans les conditions définies en Annexe 4.12 de la présente convention, qui précise notamment les incidences financières qui s'y rapportent. Cette annexe définit les conséquences de l'intégration de ces options dans le périmètre de la délégation, notamment en ce qui concerne les engagements techniques et financiers du Déléataire, sauf à justifier d'une modification significative des données ayant fondé lesdits engagements.

## **2.3. Consistance des services**

La consistance des services et les modalités particulières d'exécution sont précisées à l'Annexe 1 de la présente convention, ainsi qu'à l'Annexe 1.4, 1.5 et 1.6 pour les options 1 à 3.

## **ARTICLE 3 DUREE DE LA CONVENTION, PRISE D'EFFET ET TUILAGE**

### **3.1. Durée et prise d'effet**

La convention est conclue à compter de sa notification (date d'effet de la Convention).

Le Déléataire exploite les services publics pour une durée ferme de **6 ans**, du 1er janvier 2025 zéro heure (date d'exploitation effective) au 31 décembre 2030 à minuit.

La période comprise entre la date d'effet du contrat et la date d'exploitation effective est désignée comme la période de tuilage dont les caractéristiques figurent ci-dessous du contrat.

### **3.2. Tuilage**

La période de tuilage est la période comprise entre la date d'effet de la convention et la date d'exploitation effective.

Pendant cette période, le Déléataire se conforme aux obligations suivantes :

#### **3.2.1 Personnel**

Nonobstant les obligations de reprise de personnel qui lui incombent en application des lois et règlements en vigueur et les départs éventuels de personnel en place, le Déléataire fait son affaire de disposer à la date d'effet du Contrat de tous les moyens humains, en quantité et compétences, nécessaires à la parfaite gestion du service public délégué.



### **3.2.2 Préparation technique**

Le Délégué prend toutes dispositions pour assurer dès la date d'exploitation effective la parfaite continuité du service public délégué.

### **3.2.3 Autorisations**

Le Délégué fait sans tarder, dès la date d'effet de la convention, le point sur les autorisations en vigueur pour l'exploitation du service public délégué. Il réclame sans délai à l'exploitant précédent les autorisations et arrêtés dont il a eu connaissance de l'existence et dont il n'a pas déjà copie.

Il reste seul responsable du respect des délais nécessaires pour permettre le transfert à temps des autorisations.

Il a en charge le renouvellement des autorisations si nécessaire, pendant toute la durée de la convention.

### **3.2.4 Contentieux, sinistres et litiges**

Le Délégué est pleinement informé des contentieux, sinistres et litiges en cours relatifs à l'exploitation et ayant fait l'objet d'un provisionnement de la part du précédent exploitant pour leur prise en charge.

Le Délégué s'engage à informer par écrit l'Autorité Déléguante dans un délai de 48h à compter de la connaissance de tout contentieux, sinistres et litiges relatifs à l'exploitation dont il aurait connaissance au cours de la période de tuilage.

## **ARTICLE 4 PREROGATIVES DE L'AUTORITE DELEGANTE**

L'Autorité Déléguante exerce, pendant la durée de la présente convention et de façon exclusive, les compétences d'une Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) à l'égard du service public délégué. Elle définit la politique générale de la mobilité et en particulier des transports publics en tenant compte des besoins des usagers et de considérations d'intérêt général, qui portent notamment sur l'application du droit au transport, la cohésion sociale, le développement économique de l'agglomération, la transition énergétique, la réduction des émissions de gaz à effet de serre et de polluants locaux et l'aménagement équilibré et durable du territoire. À ce titre, l'Autorité Déléguante :

- conduit les études stratégiques et d'évolution de l'offre de transport, en faisant appel à ses compétences propres, aux compétences du Délégué ou encore à des tiers ;
- décide de la consistance des services à offrir (création, modification, suppression de services, niveau d'offre et performances attendues) pour répondre au mieux aux besoins de déplacements des habitants en s'appuyant, entre autres, sur les propositions du Délégué; l'Autorité Déléguante associe le cas échéant, le Délégué aux réflexions et études qu'elle conduit à cet effet ;
- définit les tarifs sur la base des propositions du Délégué ;
- réalise et finance les investissements nécessaires à l'exploitation conformément aux engagements du programme prévisionnel d'investissement joint en Annexe 4.13 et 4.14 ;
- met à disposition du Délégué les biens nécessaires à l'exploitation, selon les dispositions du Titre 3 : REGIME DES BIENS ;
- fournit, pose et entretien le mobilier urbains aux arrêts de bus et cars et aux stations de tramways, à l'exception des prestations confiées au Délégué selon les dispositions du Titre 3 : REGIME DES BIENS ;
- perçoit les recettes tarifaires, collectées et reversées par le Délégué,

- est l'exploitant fiscal au titre de la présente convention de délégation de service public conformément aux dispositions de l'Article 32 ;
- verse une rémunération correspondant à un forfait de charges au Déléгатaire ;
- verse un intéressement conformément aux articles 23.4, 23.5 et 23.6 de la présente convention ;
- contrôle la gestion du service délégué, notamment le respect des obligations contractuelles, la conformité des services réalisés par rapport aux engagements pris dans la convention et les résultats d'exploitation du service public, conformément aux Article 34 et Article 35 ;
- émet un avis sur le choix du directeur général de l'entreprise déléгатaire à l'entrée en vigueur de la convention et à chaque changement du titulaire du poste de directeur général sur la base du ou des candidats présentés par l'actionnaire majoritaire du Déléгатaire et de leur curriculum vitae présentés par le Déléгатaire, et au besoin d'un entretien avec les futurs directeurs généraux pressentis.

## **ARTICLE 5 MISSIONS DU DELEGATAIRE**

Le Déléгатaire s'engage à exploiter les services délégués dans le respect des principes de continuité, de sécurité, d'égalité de traitement des usagers et de mutabilité (c'est-à-dire d'adaptation constante) propres aux services publics, et dans le respect de la politique générale de la mobilité définie par l'Autorité Délégante.

Il s'engage à assurer une parfaite gestion du réseau, à obtenir les résultats attendus décrits dans la convention et à optimiser l'usage des deniers publics de l'Autorité Délégante.

Le Déléгатaire définit et met en œuvre les moyens appropriés pour atteindre les objectifs fixés par l'Autorité Délégante. Ces moyens doivent être compatibles avec les prérogatives de l'Autorité Délégante.

Ces missions permanentes s'exercent à la fois :

- en amont des études et projets initiés par l'Autorité Délégante, sous la forme de conseils, d'élaboration de propositions ou d'évaluations sommaires de faisabilité (fonctionnelle, technique et impact coûts / recettes) ;
- au cours des études, expertises et projets menés par l'Autorité Délégante ou par les tiers agissant pour le compte de l'Autorité Délégante ;
- au sein des prestations d'exploitation, de maintenance et de gestion des biens exercées par le Déléгатaire dans le cadre de la présente Convention.

L'objectif principal assigné au Déléгатaire est la gestion d'un réseau de mobilités, adapté aux besoins de déplacement tant en termes d'itinéraires que d'horaires, pour développer la fréquentation et les recettes, tout en optimisant les modalités et les moyens d'exploitation mis en œuvre pour maîtriser la rémunération du déléгатaire.

Le Déléгатaire a pour mission de :

- poursuivre la politique d'amélioration de la qualité du service de transport rendue aux usagers en développant la démarche marketing et la culture client ;
- mettre en œuvre tous les moyens relevant de ses missions et de ses compétences professionnelles afin de développer la fréquentation des services de transports publics et d'améliorer en permanence leur attractivité et leur contribution à une politique de développement durable du territoire ;
- veiller au bon état de fonctionnement des biens mis à sa disposition et nécessaires à l'exploitation et en assurer l'entretien et la maintenance dans les conditions fixées au Titre 3 : REGIME DES BIENS.

- préserver l'intégrité et la qualité des biens du service public ;
- le Déléгатaire est seul responsable de la gestion du personnel et des opérations de transport. À cet égard, le Déléгатaire s'engage à reprendre le personnel devant être transféré, conformément aux dispositions du code du travail et aux autres dispositions en vigueur le cas échéant (convention collective...) ;
- encaisser au nom et pour le compte de l'Autorité Déléгante les recettes tarifaires provenant directement des services déléгуés et les reverser à l'Autorité Déléгante dans les conditions de l'Article 29 ;
- rendre compte mensuellement et annuellement à l'Autorité Déléгante des conditions d'exploitation, de la qualité du service rendu et de l'équilibre financier de l'exploitation, et répondre à toute demande de l'Autorité Déléгante formulée dans le cadre de son droit d'audit permanent ;
- proposer, notamment sur la base de ces comptes rendus, toutes évolutions de nature à améliorer l'équilibre de la convention ;
- prendre toutes les mesures qui s'imposent pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement des biens mis à disposition notamment les véhicules et des opérations de transport, grâce à une surveillance régulière et systématique en vue de prévenir les accidents et incidents et de limiter la fréquence et la durée des immobilisations de matériels ;
- signaler à l'Autorité Déléгante sans délai tout problème ou incident susceptible de mettre en cause la sécurité du service ou des usagers. De même, il doit alerter l'Autorité Déléгante chaque fois qu'une garantie joue sur un bien mis à sa disposition par l'Autorité Déléгante ;
- assurer le cas échéant la responsabilité et la charge de la marche à blanc et de la préparation de la mise en exploitation des lignes de transport en site propre le cas échéant. Dans la mesure où le programme et le calendrier de mise en service des futures lignes de Transport en Commun en Site Propre ne sont pas connus au jour de la signature de la présente convention, cette mission du Déléгатaire fera l'objet d'un avenant à conclure entre les parties à la présente convention, permettant de traiter les incidences techniques et économiques de cette mission confiée au Déléгатaire ;
- être force de proposition auprès de l'Autorité Déléгante pour améliorer tout au long de la convention le réseau des mobilités et son attractivité, l'environnement des déplacements collectifs et durables. Le Déléгатaire apporte à l'Autorité Déléгante une assistance technique qui comprend l'assistance courante d'exploitation, notamment pour l'acquisition de biens (rédaction de cahier des charges technique, analyse des offres...) afin que les achats soient conformes aux besoins de l'exploitation. L'assistance du Déléгатaire comprend également l'accompagnement à l'évolution de l'offre et à l'amélioration de l'exploitation du point de vue technique, commercial et économique. Ces assistances relèvent de la mission directe d'exploitant, dans la limite des capacités propres du Déléгатaire (techniques et humaines) et de l'assistance prévue à l'Annexe 1 par convention avec la société mère, dont les frais sont inclus dans le compte d'exploitation prévisionnel (Annexe 4.3) ;
- exercer des missions permanentes de conseil auprès de l'Autorité Déléгante, de veille technologique et réglementaire afin d'accompagner l'Autorité Déléгante dans ses études, projets, réalisations et développements ;
- pour le service de Transport des Personnes à Mobilité Réduite,
  - vérifier qu'il transporte des usagers autorisés à utiliser ce service, et être vigilant à l'égard des dérives et abus d'utilisation possible du service,
  - vérifier les conditions particulières de transport de chaque client définies par la commission d'admission,
  - participer à la commission d'admission présidée par l'Autorité Déléгante et, en assurer l'organisation, le secrétariat, l'exécution et le suivi. Le Déléгатaire préparera

tous les documents et dossiers nécessaires à l'examen de l'admission au service (formulaire, questionnaire médical, justificatifs, ...). En particulier, le Délégué étudiera les trajets demandés par les usagers, afin de vérifier si ceux-ci sont accessibles,

- organiser les réunions nécessaires au bon fonctionnement du service et notamment des comités des usagers (3 comités / an + 1 assemblée générale) ou le comité des partenaires lorsque celui-ci sera mis en place ;
- assurer l'exploitation du Compte Mobilité conformément aux dispositions prévues en Annexe 7.

## TITRE 2 : CONDITIONS GENERALES DE L'EXPLOITATION

### ARTICLE 6 CONTINUITE DU SERVICE

#### 6.1. Principe de la continuité du service

Le Délégué est tenu d'assurer la continuité du service qui lui est confié, avec qualité et de manière durable, sauf causes légitimes et cas de perturbations prévisibles donnant lieu aux dispositions particulières ci-après.

En dehors de ces causes légitimes et de ces cas de perturbations prévisibles, des pénalités sont calculées et appliquées selon les stipulations de l'Article 40, en cas d'interruption ou de suspension du service public.

#### 6.2. Causes légitimes

Sont réputées être des causes légitimes d'exonération de responsabilité du Délégué les évènements suivants :

- force majeure (au sens de la jurisprudence administrative) ou assimilable (toute circonstance ou fait extérieur aux Parties, indépendant de leur volonté et qu'elles ne peuvent empêcher malgré tous leurs efforts raisonnablement possibles) ;
- survenance d'évènements extérieurs empêchant momentanément la poursuite de l'exploitation des services, directement ou par des moyens de substitution ;
- état de catastrophe naturelle ;
- actes de terrorisme, les émeutes, les évènements climatiques présentant un caractère de grande ampleur et présentant un caractère exceptionnel ainsi que les pandémies rendant impossible l'exécution du Contrat en tout ou partie ;
- mesures administratives ou réglementaires susceptibles d'affecter la mobilité de la population et de conduire à une modification profonde de l'usage des services délégués objet du contrat ;
- mouvements sociaux et/ou grèves d'ampleur nationale et/ou locale indépendants de la politique sociale du Concessionnaire ;
- défaillance d'un prestataire de la Collectivité ou d'un partenaire du Compte Mobilité susceptible d'entraver en tout ou partie la continuité d'un ou des services délégués objet du contrat ;
- faute de la Collectivité au titre de l'exécution du Contrat entraînant directement l'impossibilité pour le Délégué d'exécuter le Contrat conformément à ses stipulations.

Dans ces causes légitimes, le Délégué :

- Met en œuvre toutes les mesures qui s'imposent pour limiter voire résorber les effets dudit évènement constitutif d'une cause légitime ;
- Est dégagé de sa responsabilité à l'égard de l'Autorité Délégante, sans préjudice de ses responsabilités éventuelles à l'égard des usagers ou des tiers. Aucune pénalité d'aucune sorte, aucun malus ne peut être appliqué au Délégué par l'Autorité Délégante ;
- Perçoit de l'Autorité Délégante
  - le forfait de charges prévu, minoré du montant des charges économisées du fait de l'interruption de services telles que les charges de personnel (€ HT par heure), les charges kilométriques correspondantes aux charges de consommation de carburant,

d'huiles, de pneumatiques par type de véhicules (€ HT par kilomètre) définies en Annexe 4., ainsi que toutes autres charges économisées,

- l'intéressement sur les recettes tarifaires prévu à l'article 23.4 et sur la fréquentation prévu à l'article 23.5 ci-après, revu en conséquence.

En cas de survenance d'un ou de plusieurs événements constituant des causes Légitimes, le Déléataire informe la Collectivité, par lettre recommandée avec accusé de réception, de la survenance d'une cause Légitime dans un délai de huit jours à compter de la date à laquelle il a eu connaissance de la survenance d'un tel évènement. Cette lettre comporte :

- l'identification de la cause Légitime ;
- l'impact de la cause Légitime sur l'exécution du Contrat ;
- les mesures éventuellement prises et/ou envisageables pour limiter les conséquences de la cause Légitime.

À compter de la date de réception de cette lettre, la Collectivité dispose d'un délai de quinze jours pour prendre position sur l'existence de la cause Légitime.

À défaut de réponse au terme de ce délai, la Collectivité est réputée avoir refusé l'existence de la cause légitime.

Dès lors que la Collectivité accepte l'existence de la cause légitime, les Parties conviennent de se rencontrer sans délai, sans pour autant caractériser une rencontre des Parties au sens de l'article 31.

### **6.3. Interruption de service public du fait du Déléataire**

En cas d'interruption partielle ou totale du fait du Déléataire (service non assuré, manquement aux obligations de mise en œuvre du Plan de Transport Adapté (PTA)...), et nonobstant la franchise prévue à l'Article 9.3 ci-après couvrant les aléas normaux d'exploitation, ce dernier :

- supporte l'ensemble des charges d'exploitation et ne perçoit aucune rémunération de l'Autorité Délégante si l'interruption de service est totale, ou une rémunération minorée au prorata des kilomètres non réalisés durant le nombre de jours d'arrêt total ou partiel du service, si l'interruption de service est partielle ;
- encourt des pénalités liées au défaut de mise en œuvre du PTA appliquées selon les dispositions de l'Article 40.

En cas d'interruption partielle ou totale du service public, pour quel que motif que ce soit, le Déléataire met tout en œuvre pour mettre en place des moyens d'urgence et de substitution, en fonction des moyens disponibles localement. Le Déléataire peut avoir recourt ponctuellement à la sous-traitance sans autorisation préalable de l'Autorité Délégante dans les conditions de l'Article 7.1. Le Déléataire en informe l'Autorité Délégante et les usagers dans les meilleurs délais et par tout moyen. Il en fait état dans les comptes rendus mensuels et dans le rapport annuel remis à l'Autorité Délégante.

### **6.4. Le plan de transport adapté (PTA) et le plan d'information des voyageurs (PIV)**

Conformément à la loi du 21 août 2007 sur la continuité du service public dans les transports terrestres, sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

- de grèves ;
- de plans de travaux ;
- d'incidents techniques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis leur survenance ;

- d'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de 36 heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
- de tout évènement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transport par le représentant de l'État ou l'Autorité Délégante depuis 36 heures.

Ces perturbations prévisibles sont prises en compte dans l'évaluation de l'offre kilométrique constatée et ce conformément aux seuils de franchise fixés à l'Article 9.3 ci-après.

Un plan de transport adapté aux priorités de desserte et aux niveaux de services et un plan d'information en cas de perturbations sont intégrés en Annexe 1.1.5 de la convention. Ils ne donnent pas lieu au versement d'une rémunération supplémentaire.

Dans le cas de l'application du plan de transport adapté, le Délégitaire perçoit de l'Autorité Délégante :

- un forfait de charges, minoré du montant des charges variables non exposées sur les services non assurés, à savoir les coûts de main d'œuvre non supportées par le Délégitaire (€ HT par heure par type de poste), les coûts kilométriques de véhicules non supportés par le Délégitaire correspondant aux frais de consommation de carburant, d'huiles, de pneumatiques par type de véhicules (€ HT par kilomètre) et des coûts d'entretien économisés par type de véhicule du fait des kilomètres non réalisés tels que définis en Annexe 4.11 ;
- un intéressement aux recettes tarifaires réduit au périmètre des services assurés dans le cadre du PTA.

En outre, dans le cas de non-application du plan de transport adapté ou en cas de mise en œuvre induite du fait du Délégitaire, celui-ci se voit appliquer les pénalités fixées à l'Article 40.

Il est précisé qu'une charge non exposée est une charge que n'a pas supportée le Délégitaire et qui est donc déduite du forfait de charges versé par l'Autorité Délégante au Délégitaire, dans la mesure où il ne serait pas justifié que la Collectivité la prenne en charge.

## **6.5. Le cas particulier des grèves**

La grève nationale est distinguée de la grève consécutive à un mouvement social interne à l'entreprise. La grève est nationale dès lors que plusieurs entreprises sont en grève le même jour pour le même motif.

Quelles que soient les circonstances (grève nationale ou interne) et conformément aux dispositions de l'Article 6.1 :

- le Délégitaire et l'Autorité Délégante examinent les conditions de mise en place du plan de transport adapté et ce, que la grève affecte tout ou partie du service ;
- le montant du forfait de charges est minoré du montant des charges variables non exposées du fait de l'interruption, à savoir les coûts de main d'œuvre non supportées par le Délégitaire (€ HT par heure travaillée par type de poste ; réfaction sur salaire), les coûts kilométriques des véhicules non supportés par le Délégitaire (€ HT de coût de carburant, huiles, pneus par type de véhicule et par kilomètre) et des coûts d'entretien économisés du fait des kilomètres et heures non réalisés tels que définis en Annexe 4.11 et toutes autres charges non supportées par le Délégitaire du fait de la grève ;
- l'intéressement aux recettes tarifaires versé au Délégitaire est réduit au périmètre des services réalisés dans le cadre du PTA ;
- le Délégitaire fait, par ailleurs, son affaire des conséquences desdites grèves sur le montant des recettes accessoires.

## **ARTICLE 7 SOUS-TRAITANCE**

### **7.1. Autorisation de sous-traitance**

Le Délégué est autorisé à sous-traiter une partie des services délégués. Cette sous-traitance est toutefois soumise, lors de sa mise en place et dans ses évolutions ultérieures, à l'agrément préalable écrit de l'Autorité Délégante. La demande de sous-traitance ou d'extension d'une sous-traitance non prévue à l'annexe 1.2 et à l'annexe 4.6 doit être motivée, argumentée et justifiée :

- à l'entrée en vigueur de la présente convention, la liste des services dont l'exploitation est sous-traitée par le Délégué avec l'accord de l'Autorité Délégante est annexée à la présente convention (Annexe 1.2.1) et mise à jour annuellement dans le cadre du rapport du Délégué ;
- en cours de convention, l'évolution du nombre et de la qualité des entreprises sous-traitantes ainsi que l'évolution du volume de la sous-traitance doivent faire obligatoirement l'objet d'un agrément de l'Autorité Délégante qui dispose d'un délai d'un mois pour donner son accord sur la demande constituée par le Délégué.

Toutefois, pour faire face à une situation exceptionnelle et non prévisible, le Délégué est autorisé à sous-traiter sans agrément préalable, de manière ponctuelle et pour une période déterminée, dans un souci de continuité du service public. Il en informe l'Autorité Délégante dans un délai de 48 h au maximum, en précisant les motifs de l'urgence (cf. dispositions de l'Article 5). Il s'assure et s'engage à ce que lesdits sous-traitants aient un niveau équivalent de garanties au sien, en matière de sécurité, de professionnalisme, de respect des engagements pris par le Délégué au titre de la présente Convention.

### **7.2. Rendu d'informations concernant la sous-traitance**

Le Délégué transmet à l'Autorité Délégante, pour ses besoins de contrôle, dès que signés et au plus tard dans les trois (3) mois suivants l'entrée en vigueur des contrats de sous-traitance ou d'un avenant aux contrats de sous-traitance, une copie signée en format PDF et une copie en format Word et Excel des contrats de sous-traitance signés et de leurs avenants, ainsi que de leurs annexes. Il transmet également les tableaux cadres remplis correspondant à ceux joints en annexe de la présente convention pour chaque contrat de sous-traitance et leurs mises à jour lors des avenants. Les fichiers numériques sont également transmis en format informatique exploitable.

Les annexes des contrats de sous-traitance comprendront a minima :

- l'offre de service sous-traitée (services horaires, période, ligne) (annexe 1.2.1) ;
- les plans des lignes de transport sous-traitées sous format SIG compatible avec le SIG de l'Autorité Délégante ;
- les kilomètres annuels sous-traités par entreprise (annexe 4.6) ;
- les heures de conduite du personnel par ligne et au global nécessaires pour assurer l'offre de service (annexe 4.6) ;
- les effectifs affectés aux services sous-traités en termes d'agents ETP par type de poste (annexe 4.6) ;
- l'inventaire des véhicules affectés aux services sous-traités avec la date de mise en circulation, les consommations annuelles réelles de carburant par véhicule, et les kilomètres commerciaux et totaux réalisés par véhicule pour le service sous-traité objet de la présente convention (annexe 2.4) ;
- la fiche horaire des services sous-traités (établi par le Délégué) ;
- le détail des charges d'exploitation de sous-traitance selon le plan comptable général et conformément à la décomposition des charges de l'annexe 4.6 ;



- la balance détaillée des comptes de Mulhouse Mobilités ou de l'éventuelle société en charge de Domibus ou du Compte Mobilité.

Le Délégué rend compte de la sous-traitance réalisée chaque année, dans le rapport remis à l'Autorité Déléguée et il transmet a minima les informations suivantes :

- une synthèse de l'évolution des services sous-traités ;
- une synthèse des kilomètres commerciaux réalisés et du coût annuel par service ;
- type et nombre de véhicules par ligne sous-traitée ;
- inventaire détaillé des véhicules utilisés ;
- Factures détaillées des sous-traitants, payées par le Délégué pour l'année n-1, mentionnant le service concerné, les kilomètres réalisés, , le nombre de véhicules et la nature, le nombre de places par véhicules , le prix kilométrique contractuel et le coût mensuel du service.

L'Autorité Déléguée a toute latitude pour auditer ou faire auditer par des tiers de son choix les entreprises sous-traitantes pour les services qu'elles réalisent en sous-traitance dans le cadre de la présente convention. Ces audits incluent les moyens mis en œuvre, les factures et les comptes relatifs aux services sous-traités.

Conformément aux dispositions de l'Article 34, le Délégué et ses sous-traitants fournissent à l'Autorité Déléguée toute justification et tout document que celle-ci peut leur demander concernant la gestion des services sous-traités objet de la présente convention, ainsi que lors des vérifications et/ou audits réalisés par l'Autorité Déléguée ou les experts mandatés par elle. L'Autorité Déléguée a par l'intermédiaire de ses représentants ou mandataires dûment habilités, un droit permanent d'accès et de contrôle sur l'ensemble des documents concernant le service public sous-traité se rapportant à l'exécution du service public délégué dans le respect du secret industriel et commercial précisé par les entreprises. Tout refus ou toute pièce incomplète pourra être soumis à sanctions selon les modalités prévues à l'Article 40.

### **7.3. Responsabilités du Délégué**

Le Délégué reste, en toutes circonstances et y compris en cas de sous-traitance exceptionnelle du dernier alinéa de l'Article 7.1, le seul responsable de la gestion des services sous-traités. Il ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par l'entreprise sous-traitante pour s'exonérer de ses obligations envers l'Autorité Déléguée.

La délivrance de l'agrément par l'Autorité Déléguée ne saurait décharger ou atténuer la responsabilité du Délégué vis-à-vis de l'Autorité Déléguée, ni engager la responsabilité de cette dernière en cas de difficultés relatives à des prestations sous-traitées.

Une sous-traitance sans agrément préalable de l'Autorité Déléguée hors cas d'urgence expose le Délégué à des sanctions selon les modalités prévues à l'Article 40.

Les contrats de sous-traitance ainsi conclus avec des tiers ne peuvent en aucun cas excéder la durée de la présente convention sauf cas particuliers acceptés par écrit et au préalable par l'Autorité Déléguée. Dans tous les cas, et sauf cas particuliers acceptés par écrit et au préalable par l'Autorité Déléguée, les contrats de sous-traitance sont de fait résiliés, sans indemnité à charge de l'Autorité Déléguée, à l'échéance ou en cas de résiliation anticipée de la présente convention.

## **ARTICLE 8 CONTRATS CONCLUS AVEC DES TIERS RELATIFS À DES SERVICES DE TRANSPORT**

### **8.1. Contrats conclus par la collectivité déléguée**

L'Autorité Délégante se réserve le droit de conclure, avec un (des) tiers, tout autre contrat relatif à des services de transport qui ne seraient pas de nature à concurrencer, directement ou indirectement, les services qui font l'objet de la présente convention.

L'Autorité Délégante informe préalablement le Délégué de son intention de conclure un tel contrat. En toute hypothèse, la mise en œuvre de tels services devra se faire dans le respect de l'équilibre économique de la présente convention défini à l'annexe 4. En cas de remise en cause de celui-ci, le Délégué pourra solliciter l'application des dispositions prévues à l'Article 31.

## **8.2. Contrats conclus par le Délégué relatifs à des services de mobilité**

Le Délégué peut être autorisé par l'Autorité Délégante à conclure avec des tiers tout contrat relatif à des services de transport en utilisant les biens du service délégué, dès lors que ces services de transport ne sont pas de nature à concurrencer les services qui font l'objet de la présente convention, ne portent pas atteinte à la qualité et à la bonne exécution des services délégués et sont exclusivement inclus dans le ressort territorial de l'Autorité Délégante.

Les activités prévues à l'Article 18.6 suivent le même régime.

Cette possibilité est soumise à l'accord préalable et exprès de l'Autorité Délégante. Le Délégué transmet la copie des contrats passés dès leur signature.

Ces services sont facturés a minima au coût réel d'exploitation. Le Délégué encaisse les recettes issues des contrats dans le compte de la DSP et s'engage sur une recette contractuelle des prestations réalisées pour des tiers dans le compte de la DSP en annexe 4.8 de la convention.

Un compte-rendu annuel relatif à la conclusion et à l'exécution des contrats passés en application du présent article, doit être transmis à l'Autorité Délégante. Il figure en annexe du rapport du Délégué.

Le Délégué adresse annuellement à l'Autorité Délégante en annexe du rapport annuel du Délégué le détail des prestations réalisées avec le chiffre d'affaires réalisé, la copie des factures des services réalisés ainsi que le détail des kilomètres réalisés et des moyens utilisés en fichier sous format Excel et Word.

Si (1) aucun accord préalable n'est demandé par le Délégué à l'Autorité Délégante, ou si (2) les services ne sont pas facturés a minima au coût économique du service, ou si (3) le compte rendu annuel et la copie des factures ne sont pas transmis, alors les pénalités prévues à l'Article 40 s'appliquent. Il est précisé que ces trois conditions ne sont pas cumulatives.

## **ARTICLE 9 MODIFICATIONS ANNUELLES DES SERVICES ET EXPERIMENTATIONS**

### **9.1. Offre contractuelle**

L'offre contractuelle constitue l'offre de référence précisée à l'Annexe 1 de la présente convention, dont l'exécution est confiée au Délégué par la présente Convention. Les kilomètres qui figurent dans l'offre contractuelle sont des kilomètres commerciaux, hors kilomètres haut-le-pied. L'offre kilométrique est détaillée en Annexe 4.1 pour chaque année de la Convention.

### **9.2. Offre théorique**

L'offre théorique est constituée de l'offre contractuelle, mise à jour avec les modifications de services et les expérimentations expressément validées par l'Autorité Délégante.

L'offre théorique de l'année N s'étend du 1er janvier au 31 décembre de l'année N. Elle couvre donc une partie de l'offre d'hiver N-1/N, toute l'offre d'été de l'année N et une partie de l'offre d'hiver N/N+1. Elle comprend également les services expérimentaux définis à l'Article 10.3 et mis en œuvre pendant l'année N.

L'offre théorique de l'année N comprend :

- l'offre contractuelle de l'année N ;
- les modifications de l'offre contractuelle demandées et/ou validées par l'Autorité Délégante selon le processus décrit ci-après ;
- les services expérimentaux demandés et/ou validés par l'Autorité Délégante ;
- les renforts exceptionnels de bus pour pallier aux défaillances du tramway ou du tram-train, sous réserve (1) que ces renforts soient mis en œuvre plus de 4h et que (2) ils aient fait l'objet d'une information à l'Autorité Délégante sous un délai de 48h. Les kilomètres de tramway et tram-train non effectués sont déduits.

Le processus d'établissement de l'offre théorique de l'année N est le suivant :

- au plus tard le 15 octobre de l'année N-1, le Délégitaire remet à l'Autorité Délégante un premier projet d'offre théorique pour l'année N ;
  - ce projet est détaillé conformément aux dispositions de l'Article 10, c'est-à-dire sur la base d'un rapport de présentation des modifications précisant également les écarts avec l'offre théorique de l'année N-1 mise à jour avec les modifications de service intervenus au cours de l'année,
  - l'impact sur l'offre est donc notamment décrit sur la base d'une mise à jour de l'annexe 4.1 et l'impact financier est notamment évalué sur la base des coûts marginaux qui figurent en annexe 4.11,
  - le cas échéant, le projet d'offre théorique est complété d'une proposition de modification de l'annexe 4.1 programme pluriannuel d'investissement. Ce projet peut également inclure des services expérimentaux décrits selon les modalités précisées ci-après ;
- au plus tard le 28 février de l'année N, l'Autorité Délégante adresse un courrier au Délégitaire :
  - qui valide le projet d'offre théorique, éventuellement mis à jour depuis le 15 octobre de l'année N-1,
  - cette validation peut être assortie de réserves qui portent par exemple sur des ajustements d'offres, dont l'impact sur les kilomètres commerciaux, les charges et les recettes ne figurent pas encore dans le projet d'offre théorique (tableau détaillé au même format que l'annexe 4.1 et calcul des impacts financiers).

L'Autorité Délégante se réserve le droit de demander des modifications de service tout au long de l'année N et en particulier lors de la préparation des services de la période hiver N/N+1.

Le Délégitaire peut soumettre à l'Autorité Délégante des projets de modification de service tout au long de l'année N. Ces projets détaillent les impacts kilométriques et financiers pour l'Autorité Délégante tel que demandé dans l'Article 10. Ils sont inclus dans l'offre théorique lorsqu'ils ont fait l'objet d'une validation expresse de l'Autorité Délégante. Cette disposition s'applique notamment aux déviations kilométriques significatives ou durables rendues nécessaires pour l'exploitation des lignes ou services de transport.

Au plus tard à la remise du rapport annuel de l'année N, le Délégitaire met à jour l'offre théorique de l'année N en tenant compte des modifications de services et des expérimentations demandées par l'Autorité Délégante, des modifications de services validées par l'Autorité Délégante et des renforts exceptionnels de bus.

Les montants (1) du forfait de charges de l'année N et (2) du niveau de recettes tarifaires et de la fréquentation (nombre de voyages) de l'année N, sont établis, révisés et réglés au Délégitaire, sur la base de l'offre contractuelle de l'année N, ajustée selon l'offre théorique de l'année N tant que les deux conditions suivantes sont vérifiées :

- l'écart kilométrique entre l'offre théorique de l'année N et l'offre constatée sur l'année N est inférieur à la franchise définie dans l'article relatif à l'offre constatée ;
- l'écart kilométrique entre l'offre théorique de l'année N et l'offre contractuelle de l'année N reste inférieur à 4% de l'offre contractuelle.

Elles sont dès lors traitées comme des modifications courantes aux termes de l'Article 10.1.

Cet ajustement du forfait de charge à la hausse ou à la baisse est calculé pour chaque type de véhicules en multipliant (1) l'écart kilométrique entre l'offre théorique commerciale et l'offre contractuelle commerciale pour ce type de véhicule, par (2) le coût marginal commercial pour ce type de véhicule. Ces coûts marginaux figurent en Annexe 4.11 (Coûts, recettes et fréquentation unitaires).

Cette règle de calcul s'applique pour les transports réalisés en propre. Pour la sous-traitance et les taxis, l'offre constatée se substitue à l'offre théorique dans les règles de calcul décrites ci-dessus.

L'engagement de fréquentation est également mis à jour par type de véhicules en multipliant (1) l'écart kilométrique entre l'offre théorique commerciale et l'offre contractuelle commerciale pour ce type de véhicule, par (2) le ratio nombre de voyages / kilomètres commerciaux par type de véhicule tel que fixé dans l'annexe 4.11 (coûts, recettes et fréquentation unitaire).

### 9.3. Offre constatée

L'offre constatée est l'offre réalisée. Elle est constituée de l'offre théorique à laquelle sont retranchés ou ajoutés les kilomètres commerciaux des événements non significatifs tels que les courses non réalisées, les déviations courantes ou les renforts exceptionnels de bus pour pallier les défaillances du tramway ou du tram-train, lorsqu'ils sont mis en œuvre pendant une période continue de moins de 4h.

L'offre constatée est assortie d'une franchise annuelle exprimée en pourcentage à l'intérieur de laquelle elle pourra varier sans entraîner de modification de la règle de calcul du forfait de charge annuel.

La franchise prise en compte est appréciée et appliquée, par référence à l'offre kilométrique annuelle théorique et par mode :

	Franchise en %
Tram-train	2 %
Tramway	0,5 %
Bus standards et articulés (en propre)	0,5 %
Midibus (en propre)	0,5 %
Minibus (en propre)	0,5 %

En cas de dépassement de la franchise, l'offre constatée devient la référence en substitution de l'offre théorique pour le calcul du nouveau forfait de charges et du nouvel engagement de fréquentation servant de référence au calcul de l'intéressement sur la fréquentation.

Cette règle ne s'applique pas aux transports à la demande qui sont régis par l'Article 9.4.

### 9.4. Transports à la demande

Le Délégitaire s'engage sur une quantité de kilomètres commerciaux réalisés annuellement.

En cas de modification des services TAD, les Parties appliquent un coût marginal pour tout kilomètre commercial supérieur à la quantité de kilomètres commerciaux annuelle sur laquelle le Délégitaire s'est engagé.

En fonction des modifications effectuées, le mode de calcul de l'impact financier du transport à la demande est le suivant :

- Coût pour une évolution kilométrique à moyen constant : [coût kilométrique marginal du mode (énergie + maintenance) x variation du nombre de kilomètres commerciaux]
- Coût pour l'ajout d'heure de conduite : [coût marginal de l'heure de conduite x variation du nombre d'heures de mise à disposition (production + temps d'attente)]
- Pour l'ajout d'un véhicule : [coût annuel d'un véhicule x variation du nombre de véhicules utilisés sur l'année.

Le coût kilométrique marginal du mode (énergie + maintenance), le coût marginal de l'heure de conduite, et le coût annuel d'un véhicule sont indiqués à l'annexe 4.11 de la présente Convention.

## **9.5. Vitesse commerciale**

L'Autorité Délégante et le Déléataire ont décidé d'appliquer une règle de prise en compte de la vitesse commerciale ou d'exploitation, qui reflète la réalité de l'évolution des coûts, lorsque la vitesse d'exploitation s'améliore ou se dégrade, notamment lorsque cette vitesse d'exploitation permet d'économiser un véhicule sur une ligne donnée tout en offrant un service identique à la clientèle ou au contraire nécessite l'ajout d'un véhicule sur la ligne pour maintenir les fréquences de passage.

L'Autorité Délégante et le Déléataire ont identifié les lignes sur lesquelles il est possible de faire de réelles économies de production. A priori, il s'agit des principales lignes de bus sur lesquelles circulent un nombre important de véhicules dont la vitesse de progression est lente et/ou aléatoire.

En cas d'économie d'un véhicule entre la pointe du matin et la pointe du soir, à kilométrage commercial équivalent, le forfait de charges versé par l'Autorité Délégante au Déléataire sera réduit du coût équivalent à deux ETP conducteurs valorisés aux conditions économiques précisées en Annexe 4, et actualisé de l'index salaires et charges. De plus, le parc de véhicules à renouveler sera également réduit d'une unité, l'année civile qui suit la mise en œuvre de cette économie.

A contrario, en cas d'affectation d'un véhicule supplémentaire pour des raisons extérieures au Déléataire (dégradation des conditions de circulation notamment), entre la pointe du matin et la pointe du soir, à kilométrage commercial équivalent, et sur accord préalable de l'Autorité Délégante, le forfait de charges versé par l'Autorité Délégante au Déléataire sera augmenté du coût équivalent à deux ETP conducteurs valorisés aux conditions économiques précisées en Annexe 4, et actualisé de l'index salaires et charges. De plus, le parc de véhicules à renouveler sera également augmenté d'une unité, l'année civile qui suit la mise en œuvre de cette dépense.

Les dispositions ci-dessus s'appliquent notamment dans le cas où la vitesse commerciale évolue en raison de la mise en œuvre par la Ville de Mulhouse du projet de développement des mobilités douces et mise en place du ring.

Au cas où le besoin ou l'économie serait limité aux heures de pointe ou à certaines parties de la journée ou périodes de l'année, les Parties se rencontreront pour en mesurer les conséquences financières et pour ajuster le forfait de charges selon le principe d'ajustement des deux paragraphes précédents.

Un échange de courrier entre l'Autorité Délégante et le Déléataire permettra de formaliser les modalités et la date de mise en œuvre de ces modifications.

## **ARTICLE 10 PRESENTATION DES MODIFICATIONS DE SERVICES ET DES EXPERIMENTATIONS**

Le Déléataire est chargé de produire un rapport de présentation de toutes les modifications de services, qu'elles soient proposées par le Déléataire ou demandées par l'Autorité Délégante, au plus tard 30 jours calendaires avant la date prévue pour leur mise en œuvre.

### **10.1. Modifications courantes**

Les modifications courantes sont les modifications, cumulées sur une même année N, inférieures à 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l'offre contractuelle.

Contenu du rapport de présentation d'une modification courante de service :

- présentation générale de la modification : communes et lignes concernées, facteurs déclenchants et motivations, nature de la modification (itinéraire, amplitude, fréquence...), périodes concernées, estimation du nombre de voyageurs concernés...
- offre de service avec la description détaillée des modifications par ligne et par service (mise à jour du tableau Excel de l'annexe 4.1) :
  - ligne concernée,
  - impact en longueur de ligne ou de service,
  - impact en nombre de courses modifiées par jour, par période et par année,
  - impact en nombre de jours par période et par année,
  - impact en nombre de kilomètres commerciaux parcourus par jour, par période et par année,
  - impact en kilomètres commerciaux et en heures de conduite pour chaque année concernée de la convention, en propre comme en sous-traitance ;
- impact en termes de moyens techniques :
  - nombre de véhicules par type à mettre en exploitation et à acquérir (standards, midibus, minibus, cars...),
  - modalités de mise en œuvre : réutilisation (indication du véhicule réutilisé),
  - acquisitions par l'Autorité Délégante,
  - location du Délégué,
  - appel à la sous-traitance ;
- délais de mise en œuvre de la modification ;
- impacts financiers sur le forfait de charge et l'engagement de fréquentation calculés conformément aux dispositions de l'article 9 et de l'annexe 4.9 ;
- impact du coût d'acquisition de nouveaux véhicules le cas échéant :
  - Impact du coût d'achat,
  - Impact sur le coût d'exploitation en cas d'achat d'un nouveau véhicule : assurance par véhicule calculée sur la base du coût contractuel ou du coût réel si inférieur ;
- trafic généré : les voyages sont évalués a minima à partir du ratio voyages par kilomètre de la ligne, ou à défaut du type de ligne concernée, ou à défaut du réseau ; le cas échéant, le Délégué estimera le nombre d'usagers supplémentaires résultant de la modification de services (par exemple nombre de scolaires transportés et par déduction le nombre d'abonnements scolaires vendus) ;
- nouvel engagement de fréquentation servant de base au calcul de l'intéressement (article 23.5) ;
- nouvelles prévisions de recettes tarifaires évaluées sur la base du trafic généré et de la recette au kilomètre commercial de l'annexe 4.8 pour les années correspondantes, ou le cas échéant à partir du nombre de titres vendus estimés (exemple des scolaires) ;
- Impact prévisionnel les recettes tarifaires prévisionnelles, en euros constants ;
- présentation dans un fichier Excel intégrant toutes les formules de calcul et basé sur le modèle joint en annexe et accompagné d'une note en format Word présentant la description littéraire des modifications apportées et des méthodes de calcul employées ;

- présentation d'une carte des lignes modifiées sous format SIG compatible avec celui de l'Autorité Délégante.

Une modification courante ne donne pas lieu à signature d'un avenant à la présente convention.

## 10.2. Modifications significatives

Une modification est significative si cette modification de service (à l'initiative de l'Autorité Délégante ou pour des raisons extérieures au Déléataire) porte sur plus de 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l'offre contractuelle, définis à l'annexe 4.1 de la présente convention, ou nécessite l'usage de moyens humains, matériels ou techniques non prévus dans la présente convention et en particulier dans son annexe 4.1, ou porte sur l'intégration dans le réseau urbain d'une nouvelle ligne ou de lignes précédemment exploitées par une autre collectivité publique, alors le rapport de présentation décrit à l'Article 10.1 est complété, pour l'instruction de ladite modification, par :

- l'impact en termes de moyens humains par poste (conduite, contrôle...) exprimés en heures de travail ; les heures de production sont estimées par rapport aux kilomètres annuels supplémentaires parcourus et la vitesse d'exploitation de la ligne ;
- l'impact sur le compte d'exploitation (annexe 4.3) ;
- l'impact sur le programme pluriannuel d'investissement (annexe 4.14 et 4.15).

Dans ce cas, sur la base du rapport de présentation de la modification et des éventuelles études complémentaires menées, les Parties se concertent sur les conditions de mise en œuvre des modifications projetées et leur impact en terme de coût, de délai, de l'offre de service, des moyens mis en œuvre (véhicules, personnel, sous-traitance), de fréquentation et des recettes tarifaires attendues du trafic ainsi que de l'équilibre global du compte d'exploitation prévisionnel (annexe 4.3) servant de base et de référence à la détermination de la rémunération du Déléataire pour chaque année restante de la convention, en précisant les méthodes spécifiques de calcul qui sont employées.

À l'issue de cette concertation, l'Autorité Délégante arrête sa décision finale et propose la signature d'un avenant modificatif à la présente convention. Cet avenant met en particulier à jour l'offre contractuelle (kilomètres contractuels et charges d'exploitations contractuelles).

Si le Déléataire ne remet pas le rapport de présentation de la modification dans les délais compatibles avec le processus d'établissement de l'offre théorique décrit dans l'Article 9.2, il s'expose à l'application des pénalités prévues à l'Article 40.

Les études et enquêtes nécessaires pour mesurer l'impact des modifications de services demandées par l'Autorité Délégante ou proposées par le Déléataire sont réalisées par le Déléataire et sont déjà comprises dans la limite des coûts du compte d'exploitation prévisionnel initial annexé à la présente convention. Elles ne peuvent donc pas faire l'objet de coûts complémentaires facturés à l'Autorité Délégante, sauf exceptions convenues préalablement entre les Parties.

## 10.3. Cas des expérimentations

À la demande de l'Autorité Délégante ou sur proposition du Déléataire acceptée par l'Autorité Délégante, des expérimentations peuvent être mises en œuvre.

Pour la mise en place d'un nouveau service à titre expérimental ou alors d'une modification de service à titre expérimental, le Déléataire rédige, au plus tard trente (30) jours calendaires avant la date prévue de mise en œuvre, un rapport de présentation de l'expérimentation comportant l'ensemble des éléments décrits dans l'Article 10.1 ou 10.2 relativement à la présentation des modifications de service. Ce rapport est complété par :

- l'identification des points sur lesquels il n'est pas possible ou opportun d'appliquer les coûts marginaux, le ratio nombre de voyages / km ou autres recettes moyennes de l'annexe 4.11 ;

- le dispositif spécifique mis en place pour évaluer l'impact réel du nouveau service ou de la modification de service sur les charges et sur les recettes tarifaires prévisionnelles;
- la durée de l'expérimentation ;
- les hypothèses prises en compte pour le calcul de la rémunération provisoire du Délégué, sachant que le calcul définitif s'effectuera à l'issue de l'expérimentation et après validation par l'Autorité Déléguée.

À l'issue de la période d'expérimentation le Délégué dispose d'un délai d'un mois pour remettre un projet de bilan à l'Autorité Déléguée. Ce projet de bilan comporte obligatoirement (1) un avis sur les suites à donner et éventuellement les ajustements à apporter au service, (2) une proposition pour le calcul de la rémunération définitive du service ou de la modification expérimentée, pendant la période d'expérimentation, (3) une proposition pour le calcul de la rémunération définitive du Délégué et (4) le cas échéant, les pièces nécessaires pour ouvrir des négociations en vue de la rédaction d'un avenant.

Les études et enquêtes nécessaires pour mesurer les impacts sont réalisées par le Délégué et sont déjà comprises dans les coûts du compte d'exploitation prévisionnel initial annexé à la présente convention. Elles ne peuvent donc pas faire l'objet de coûts complémentaires facturés à l'Autorité Déléguée.

## **ARTICLE 11 ASSISTANCE DU DELEGATAIRE, ACCOMPAGNEMENT DU DEVELOPPEMENT ET ETUDES ET ENQUETES**

### **11.1. Assistance technique et accompagnement du développement**

Le Délégué apporte à l'Autorité Déléguée une assistance technique qui comprend l'assistance courante d'exploitation et l'accompagnement au développement.

L'assistance technique correspond à l'expertise et au savoir-faire nécessaires à la bonne marche et à l'amélioration des performances du réseau, au renouvellement courant et récurrent du parc de véhicules (y compris les équipements) et de l'ensemble du patrimoine qui lui est confié et de ses équipements et à l'amélioration constante du service.

Le Délégué exerce des missions permanentes de conseil auprès de l'Autorité Déléguée, de veille technologique et réglementaire afin d'accompagner l'Autorité Déléguée dans ses études, projets, réalisations et développements, décrites à l'Annexe 3.2).

Chaque année (au plus tard le 30 novembre N-1) un planning détaillé d'études et intervention annuelles réalisées au titre de l'assistance technique du groupe est validé entre les Parties (validation par courriel ou courrier). Ce planning intègre un calendrier des rendus partiels et finaux des études. Le Délégué transmet à l'Autorité Déléguée le rendu de l'étude en format exploitable (rendu et base de données complète) de chaque mission ou étude d'assistance technique dans un délai de 1 mois suivant sa réalisation.

Ces missions permanentes s'exercent à la fois :

- en amont des études et projets initiés par l'Autorité Déléguée, sous la forme de conseils, d'élaboration de propositions ou d'évaluations sommaires de faisabilité (fonctionnelle, technique et impact coûts / recettes) ;
- au cours des études, expertises et projets menés par l'Autorité Déléguée ou par les tiers agissant pour le compte de l'Autorité Déléguée ;
- au sein des prestations d'exploitation, de maintenance et de gestion des biens exercées par le Délégué dans le cadre de la présente convention.



Le Déléataire apporte également son concours à l’Autorité Délégante pour la préparation des décisions dans les domaines où ses compétences en matière de transport pourraient être utiles, notamment l’accompagnement des projets suivants :

- adaptations du réseau sur le long terme (participation aux études de faisabilité des éléments structurants du réseau), fourniture des éléments de modélisation de l’offre, d’impact sur la fréquentation et l’exploitation de l’ensemble du réseau, etc. ;
- acquisition et prolongation de vie des matériels roulants (bus et tramway) et grand levage ;
- assistance pour les obligations relevant du décret 2017-440 STPG et incombant à l’Autorité Délégante ;
- renouvellement de matériel roulant (bus standards notamment) ;
- construction de ligne de tramway et extension, projets d’adaptation du réseau tramway ;
- gros Entretien des voies tramway (GEVT) ;
- exploitabilité de lignes de transport en site propre ;
- rénovation et reprise des infrastructures existantes ;
- évolution du Compte Mobilité ;
- renouvellement des mobiliers voyageurs.

Plusieurs projets pouvant être portés par l’Autorité Délégante peuvent nécessiter le recours soutenu à des expertises pointues relatives à des thématiques ou des technologies complexes. La participation des experts du Déléataire en tant qu’exploitant du réseau ou de sa société mère dans le cadre de la convention d’assistance technique visée à l’annexe 5 et dans les limites de l’annexe 4.7, garantit à l’Autorité Délégante leur faisabilité et leur caractère opérationnel du point de vue de l’exploitation.

Toutefois, l’Autorité Délégante a toute liberté pour recourir à d’autres assistances que celle du Déléataire ; ce dernier ne dispose en la matière d’aucune exclusivité.

Les missions visées dans le présent article et dans l’annexe 3.2 hors missions de maîtrise d’œuvre et hors missions d’ampleur significative d’assistance à maîtrise d’ouvrage faisant l’objet par ailleurs d’une mise en concurrence par l’Autorité Délégante, font partie intégrante de la mission d’assistance technique courante du Déléataire telle que définie au présent article et dans la limite des moyens précisés à l’annexe 4.2, et ne font pas l’objet d’une rémunération spécifique versée par l’Autorité Délégante, autre que la rémunération du Déléataire visée à l’Article 23.

## **11.2. Études et enquêtes**

Le Déléataire réalise à ses frais, selon le programme et le calendrier indiqués en annexe 7, les études, comptages et enquêtes récurrentes relatives à l’évolution des besoins de la desserte du ressort territorial. Ces études et enquêtes sont décrites, quant à leur nature et leur périodicité, à l’annexe 7 de la présente convention.

Le financement de ces études et enquêtes est intégré dans le compte prévisionnel d’exploitation annexé à la présente convention (annexe 4.3) et dans le forfait de charges du Déléataire.

Le Déléataire est tenu d’informer en amont l’Autorité Délégante de la réalisation de ces études, enquêtes et comptages sur le réseau dans un délai de 5 jours minimum pour les comptages et dès la rédaction du cahier des charges pour les enquêtes et études.

Les résultats complets de ces études et enquêtes (synthèse et résultats détaillés y compris cahier des charges, questionnaires d’enquête, matrice détaillée des résultats sous tableur Excel ou équivalent y compris des comptages) sont transmis à l’Autorité Délégante, sous forme de fichiers informatiques et sous forme papier, dans le mois qui suit l’obtention des résultats. Une synthèse des résultats est présentée dans le rapport annuel du Déléataire.

Les études et enquêtes permettant de définir une politique de transport de l’Autorité Délégante à moyen et long terme ne rentrent pas dans les études et enquêtes à la charge du Délégitaire visées au premier alinéa du présent article.

L’Autorité Délégante a toute liberté si elle le souhaite de faire réaliser par des prestataires extérieurs toute enquête ou étude relative aux services délégués.

Le non-respect du programme d’études et d’enquêtes à la charge du Délégitaire prévu en annexe 7 entraînera le paiement d’une pénalité conformément aux dispositions de l’article 40.1.

## **ARTICLE 12 POLITIQUE COMMERCIALE ET DE COMMUNICATION**

### **12.1. La communication et la commercialisation**

Le partage des responsabilités en matière de communication se fait comme suit :

- la communication institutionnelle relève de la seule compétence de l’Autorité Délégante ;
- la communication commerciale relève de la responsabilité du Délégitaire.

La commercialisation se fait aux frais et sous la responsabilité du Délégitaire sur la base des engagements pris dans le cadre du plan pluriannuel d’actions marketing, communication et commerciales joint en annexe 7 de la présente convention.

Durant toute la durée du Contrat, un planning de rencontres et d’échanges est programmé concernant le volet Marketing/Communication entre l’Autorité Délégante et son délégitaire :

- réunion de direction trimestrielle entre les deux directions « Communication » de l’Autorité délégitante et « Commerciale/Marketing » du Délégitaire en fonction de l’actualité et des dossiers stratégiques à arbitrer ;
- réunion opérationnelle mensuelle entre les équipes communication de l’Autorité Délégante en charge du transport et des mobilités et les équipes marketing/communication du délégitaire : présentation des dossiers en cours par les équipes du délégitaire et validation/modification par l’Autorité délégitante des éléments de communication présentés (graphisme, messages, plans de communication par action...) ;
- comité de pilotage Marketing/Communication trimestriel afin d’analyser l’avancée des projets. Y seront associés : pour l’Autorité délégitante, la Direction Mobilités et la Direction de la Communication ; pour le Délégitaire, la Direction générale et la Direction Commerciale/Marketing.

Au cours de ces 4 comités de pilotage (1 par trimestre), le Délégitaire :

- au plus tard au 31 mars N+1, remet le bilan du programme des actions marketing, communication et commerciales réalisées dans l’année par rapport à celles prévues à la convention. Le Délégitaire y présente à l’Autorité Délégante la politique marketing, commerciale et de communication menée et justifie les actions contractuelles non réalisées ;
- pour une vision globale et partagée des actions menées, cette présentation est organisée en présence du Président du Délégitaire et des Vice-Présidents « Transport et Mobilités » et « Communication » de l’Autorité Délégante ;
- présente au plus tard le 31 mai le bilan du programme des actions commerciales réalisées par rapport à celles prévues à la convention et assorti de l’évolution réelle du nombre d’usagers par rapport à l’année N-1 pour mesurer l’impact de sa politique commerciale sur le report réel de l’usage vers les transports collectifs et modes alternatifs durables exploités sous sa responsabilité. Le Délégitaire devra justifier les actions prévues à l’annexe 7 non réalisées ;

- produit et fait valider à l’Autorité délégante au plus tard le 15 octobre de chaque année le programme des actions commerciales et communication qu’il compte mettre en œuvre au cours de l’année suivante, conformément aux engagements pris dans le plan prévisionnel d’actions marketing, communication et commerciales susvisés et intégrés dans le tableau des engagements financiers du compte d’exploitation prévisionnel. Ce programme annuel fait l’objet d’une présentation et d’une validation par l’Autorité Délégante.

Avant mise en œuvre et diffusion, les points suivants doivent ainsi être obligatoirement validés par l’Autorité Délégante :

- la stratégie créative et les orientations graphiques avec propositions de visuels et de messages ;
- le plan annuel marketing/communication/événementiel dans sa globalité intégrant la planification annuelle des partenariats envisagés pour le réseau (les partenariats doivent faire l’objet d’une validation de la Direction de la Communication, notamment ceux portant sur des équipements communautaires ;
- le budget de communication annuel détaillé portant sur l’ensemble des actions envisagées par le délégataire (achats médias, événementiels, e-marketing, partenariats extérieurs...) ;

L’Autorité Délégante se réserve le droit d’imposer au Délégataire :

- la mise en œuvre intégrale du programme d’actions commerciales prévues à la convention ;
- ou la réfaction du forfait de charges rémunérant le Délégataire à hauteur du budget non utilisé par le Délégataire si les actions commerciales programmées ne peuvent être reportées, remplacées et exécutées ultérieurement par le Délégataire.

## **12.2. L’information des usagers**

L’information aux usagers se fait :

- aux agences de mobilité ;
- par l’intermédiaire de tous les supports d’information écrits dont les imprimés ;
- via les services digitaux dont le Compte Mobilité m2A, sites Internet, applications, campagnes e-marketing (SMSing, e-mailing), campagnes display et de sponsoring, QR Codes aux points d’arrêts, etc. ;
- aux points d’arrêts : enseignes cadres d’information, bornes d’information aux voyageurs, distributeurs de titres, etc. ;
- à l’extérieur des véhicules par le biais de girouettes et d’annonce sonore (si l’Autorité Délégante le demande), indiquant le numéro de ligne, la destination finale de la ligne et le nom du point d’arrêt, et ce sous réserve que le Délégataire dispose des équipements nécessaires mis à disposition par l’Autorité Délégante ;
- à l’intérieur des véhicules :
  - par l’annonce sonore et visuelle des points d’arrêt, et ce sous réserve que le Délégataire dispose des équipements nécessaires mis à disposition par l’Autorité Délégante,
  - par l’affichage dans le bus soit du thermomètre des lignes soit du plan du réseau,
  - par la mise à disposition du guide mobilité,
  - etc.

Après validation de l’Autorité délégante, le Délégataire a la responsabilité pendant toute la durée de la convention de :

- prendre en charge de l'ensemble de la chaîne d'information commerciale telle que prévue au budget marketing annexé à la convention (annexe 7), notamment :
  - la conception la réalisation et la diffusion par tout moyen pertinent des documents suivants : le guide du réseau, les horaires, les tarifs, les conditions d'accès, le plan du réseau, un plan de quartier en fonction des besoins, le plan des lignes dans tous les points d'arrêt, la liste des dépositaires, etc.,
  - la gestion de l'application smartphone et du site Internet dédiés et la suppression progressive de ces supports au profit de ceux du Compte Mobilité ;
- apposer le logo « Accessibilité » sur tous les points d'arrêts considérés comme accessibles par l'Autorité Délégante ou desservis par des véhicules accessibles, et sur tous les documents ;
- valoriser dans ses actions d'information commerciale, les différents services de déplacements complémentaires de l'usage des mobilités collectives : location de vélos, marche à pied, consigne à vélos, auto-partage, co-voiturage, et parkings relais notamment ;
- informer et conseiller les usagers sur l'ensemble des services de déplacement existants sur le ressort territorial, notamment au travers de l'agence de mobilité, des dépositaires, des parcs-relais, des applications Smartphone (Compte Mobilité) et du site Internet, et des partenaires du territoire ;
- mettre à jour les informations y compris multimodales et intermodales sur l'ensemble des supports de communication ;
- transmettre les données théoriques sous format GTFS et Netex, aux partenaires identifiés par l'Autorité Délégante et transmettre les données temps réels, notamment sous format GTFS-RT et SIRI, aux partenaires identifiés par l'Autorité Délégante dans la limite des capacités opérationnelles des systèmes mis à disposition par l'Autorité Délégante. Ces transmissions se feront dans les conditions de périodicité, de qualité, et de périmètre de données fixées par l'Autorité Délégante. La transmission des données pour le fonctionnement de la plateforme du SIM Grand Est est obligatoire. Ces transmissions aux partenaires auront lieu au moins un mois avant la mise en place des horaires d'hiver et d'été ;
- mettre en place l'information à chaque point d'arrêt (poteau ou abribus voyageurs) qui devra comporter au minimum, en fonction de la place disponible : les fiches horaires, le thermomètre des points d'arrêt de la ligne concernée, le plan du réseau et les tarifs. Ces informations doivent prendre en compte les recommandations relatives à l'accessibilité. Il en est de même pour les services et mobilités alternatives nécessitant une information spécifique ;
- la diffusion des informations, guides, fiches, plans dans les principaux lieux du public ;
- l'entretien et la mise à jour de ces informations.

Les services de référence en matière d'information à bord des véhicules et aux points d'arrêts, au sein des agences de mobilité et par téléphone ainsi que les obligations de qualité du service public associées sont définis en annexe 6.

### **12.3. La publicité**

Le Délégué est autorisé à commercialiser des espaces publicitaires sur les flancs du tramway, des bus et à l'arrière des bus, et en conserve le produit au titre de sa rémunération.

La publicité à l'intérieur des véhicules n'est pas autorisée. Seuls les messages d'information en provenance de l'Autorité Délégante ou du Délégué sont autorisés. L'accessibilité et la clarté de l'information doivent être garanties pour l'ensemble des usagers et notamment les personnes à mobilité réduite.

L'ensemble des supports et médias dédiés à l'information des voyageurs ne pourront en aucun cas être utilisés à des fins publicitaires.

Les opérations ponctuelles de pelliculage des véhicules sont autorisées.

Chaque mois, le Délégué tient l'Autorité Déléguée informée de la nature des publicités en amont dans le cadre des réunions opérationnelles mensuelles programmées. Toute publicité qui serait de nature à présenter un caractère politique, confessionnel ou contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou de nature à troubler l'ordre public est strictement interdite. Le Délégué surveille et signale de manière immédiate à l'Autorité Déléguée toute publicité qui serait de cette nature.

Le Délégué surveille et informe de suite l'Autorité Déléguée de tout équipement publicitaire et de la publicité devant être remis en état ou remplacé par suite de détérioration.

L'Autorité Déléguée dispose gratuitement de 2 rames de tram (habillage/marquage extérieur) et de huit (8) semaines par an d'affichage sur les espaces publicitaires des bus. Ces semaines ne sont pas forcément continues. Ces espaces seront utilisés par m2A pour faire la promotion de ses propres campagnes d'information et sous réserve des conditions qui suivent :

- l'Autorité Déléguée, informe le Délégué au moins deux (2) mois avant chacune des campagnes afin que les espaces soient réservés. Le Délégué informe l'Autorité Déléguée de la réponse du régisseur publicitaire ;
- la réservation des huit (8) semaines gratuites par an à l'attention de l'Autorité Déléguée peut être complétée, en cours d'année, par l'utilisation gratuite par l'Autorité Déléguée de supports occasionnellement libres. À cet effet, dès qu'il en a lui-même connaissance, le Délégué communique à l'Autorité Déléguée le planning des plages libres de réservation.

Le Délégué assure et prend à sa charge l'impression, la pose et la dépose de ces campagnes d'affichage sur les bus du réseau.

L'Autorité déléguée prend en charge l'impression, la pose et la dépose des campagnes sur les deux rames de tram dédiées à sa communication.

#### **12.4. Logo et marque du réseau**

Les logos et les marques du réseau et de l'Autorité Déléguée sont inscrits sur l'ensemble des documents diffusés aux usagers selon la charte graphique et sous réserve de validation préalable de l'Autorité Déléguée, au fur et à mesure de leur création et de leur renouvellement, dans le cadre des réunions opérationnelles mensuelles programmées. Ils doivent également figurer sur les points d'arrêt et sur les véhicules.

### **ARTICLE 13 LES OBLIGATIONS DE SERVICE**

Le Délégué s'engage à assurer le service public dans une démarche de développement durable et dans les meilleures conditions de sécurité, de confort et de régularité du service délégué.

L'Autorité Déléguée se réserve le droit de faire procéder, par ses moyens propres ou à ses frais, par un expert, au contrôle du respect des obligations en matière de production du service public vis-à-vis des usagers.

#### **13.1. Le baromètre satisfaction client**

Le management de la qualité est intrinsèquement lié aux prérogatives du Délégué, et intégré au projet d'entreprise qui se traduira par :

- l'adhésion du personnel à une charte d'entreprise basée sur la qualité de service rendue au client et à la collectivité ;

- la mise en place de critères de qualité qui seront mesurés sur le terrain afin d'évaluer la qualité réalisée. Les enquêtes satisfaction – hiérarchisation des attentes viendront compléter le dispositif et mesureront la qualité perçue par les clients ;
- une communication adéquate sur les résultats obtenus qui mettra en évidence les points forts et les points à améliorer ;
- l'implication du personnel sur les solutions à apporter et les actions correctives à mener.

La qualité permet avant tout de fidéliser les clients actuels mais également d'en conquérir de nouveaux. Les voyageurs sont associés à la qualité par le biais d'une écoute de leurs attentes et de leur niveau de satisfaction.

Une étude satisfaction réalisée tous les 2 ans par l'Autorité Délégante (prévues en 2027 et 2029), permet de mesurer la satisfaction clients sur les critères définis contractuellement avec l'Autorité Délégante sur la base d'un niveau de performance. Un volet « hiérarchisation des attentes » vient enrichir cette étude.

L'ensemble permet d'effectuer une interrogation à 2 niveaux :

- les personnes interrogées expriment leur degré de satisfaction sur les principaux éléments de l'offre et de la relation clientèle ;
- les personnes interrogées procèdent ensuite à une hiérarchisation des critères proposés de manière à exprimer leurs attentes prioritaires.

Lors du traitement des résultats, cette double interrogation permet de dresser la matrice "attentes /satisfactions", véritable outil de pilotage de la qualité.

La mesure de la qualité de service se situe à deux niveaux :

- l'écart entre la qualité voulue par l'entreprise et la qualité réalisée sur le terrain : c'est la mesure de conformité ;
- l'écart entre la qualité perçue par les clients et la qualité attendue par ces derniers : c'est la mesure de perception.

La validité de la mesure de la qualité est conditionnée par le choix d'indicateurs représentatifs et facilement mesurables. Ces critères de qualité sont définis par :

- le service de référence : c'est l'engagement qualité ou la « promesse client » ;
- le niveau d'exigence.

### **13.2. Le traitement des réclamations des usagers**

Le Délégué, en sa qualité de gestionnaire du service, enregistre les plaintes des usagers et répond aux réclamations formulées par les usagers par écrit, par téléphone ou par internet, dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la réception du courrier. Le Délégué communique mensuellement à l'Autorité Délégante les réclamations des usagers ainsi que les réponses qu'il a faites (copies des courriers et des courriels).

Une synthèse de ces réclamations est adressée annuellement (rapport du Délégué) à l'Autorité Délégante, en présentant les motifs de la réclamation, le jour, le mois, le service horaire concerné, la ligne et la réponse apportée ainsi que les modifications apportées au service le cas échéant.

L'Autorité Délégante se réserve le droit de faire procéder, par ses moyens propres ou à ses frais, par un expert, au contrôle du respect des obligations en matière de qualité de service.

### **13.3. Les obligations de qualité du service public**

Les obligations de qualité du service public sont des contraintes imposées par l'Autorité Délégante et n'ouvrent droit à aucune indemnisation financière de la part de l'Autorité Délégante au Délégué. Les obligations de qualité du service public détaillées sont présentées en annexe 6.

Chacune des contraintes de service public fait l'objet d'une définition précise en annexe 6 de la convention au terme d'une période probatoire de 6 mois permettant de les tester de manière contradictoire, après le début de la convention :

- service de référence attendu ;
- situations inacceptables ;
- taux de conformité minimum obligatoire ;
- méthode de contrôle du respect de la qualité du service public ;
- échantillon annuel minimum contrôlé ;
- causes légitimes et méthode d'ajustements éventuels des indicateurs et procédures de contrôle.

Le résultat du contrôle du respect des obligations de la production du service public, établie sur la base de ces critères :

- est communiqué chaque année dans le rapport annuel par le Délégué à l'Autorité Déléguée ;
- est contrôlé par l'Autorité Déléguée par ses propres moyens (soit en propre, soit en prestations extérieures).

Le non-respect des obligations de qualité du service public peut faire l'objet d'application de pénalités conformément aux dispositions de l'article 40.1.6.

### **TITRE 3 : REGIME DES BIENS**

#### **ARTICLE 14 MISE A DISPOSITION DES BIENS**

L'Autorité Délégante réalise et finance les biens meubles et immeubles nécessaires à l'exploitation du service, que ce soit à titre de renouvellement ou de développement du service.

Le Délégué est chargé de réaliser dans le cadre de mandats inclus à la convention un certain nombre d'investissements dont la liste est jointe en Annexe 4.15 Ces investissements sont intégrés dans la convention sous forme de mandats et financés par l'Autorité Délégante à l'Euro.

Les inventaires, en annexes 2.1, 2.2 et 2.3, seront communiqués par le Délégué au plus tard le 31 décembre 2025.

#### **14.1. Biens mis à disposition par l'Autorité Délégante (inventaire A)**

L'Autorité Délégante met à disposition du Délégué à l'entrée en vigueur de la convention les biens nécessaires pour assurer l'exploitation et la gestion du service public délégué. Les biens mis à disposition répondent à l'usage auquel ils sont destinés. Ce sont des biens de retour. L'Autorité Délégante réalise et finance les investissements nécessaires à l'exploitation, y compris la remise à niveau ou le renouvellement des biens, y compris le cas échéant, les véhicules mis à disposition des sous-traitants.

L'Autorité Délégante est assistée, le cas échéant, par le Délégué pour procéder aux acquisitions de biens nécessaires à l'exploitation du réseau.

L'inventaire physique des biens mis à disposition par l'Autorité Délégante constitue l'inventaire A joint en annexe 2.1 de la présente convention comme pièce contractuelle.

L'inventaire A est extrait du logiciel de gestion du patrimoine physique « tcoTrees » de deligeo.

Le Délégué est réputé faire son affaire de l'état des biens mis à sa disposition.

L'inventaire visé ci-dessus est actualisé par le Délégué directement dans le logiciel « tcoTrees » au fur et à mesure de la mise en service de nouveaux matériels et de la sortie ou cession de biens.

Cet inventaire comprend les biens financés directement par l'Autorité Délégante ainsi que les biens financés par mandats d'investissement.

L'Autorité Délégante communique au Délégué au plus tard le 31 mars de chaque année la valeur des biens dont elle est propriétaire et qui sont mis à disposition du Délégué, pour tenir compte des impératifs fiscaux et de la mise à jour des inventaires.

#### **14.2. Biens mis à disposition par le Délégué (inventaire B)**

Le Délégué affecte au service les biens nécessaires à son exploitation et non mis à disposition par l'Autorité Délégante. Ces biens peuvent avoir été acquis lors de la précédente délégation de service public ou avoir été affecté à l'exploitation en cours de convention. Le Délégué en est propriétaire ou locataire.

L'inventaire comptable et physique de ces biens constitue l'inventaire B joint en annexe 2.2 de la présente convention, comme pièce contractuelle.

Ces biens de l'inventaire B pourront être repris par l'Autorité Délégante pour un montant ne pouvant pas dépasser leur valeur nette comptable.

Cet inventaire précise au minimum :

- la nature et la marque du bien ;
- le numéro d'immobilisation ou d'identification du bien ;



- La nature, la marque et l'immatriculation de la carte grise pour les véhicules ;
- la date d'acquisition ;
- le montant d'acquisition du bien Hors Taxe ;
- la durée d'amortissement ;
- l'amortissement réalisé ;
- le coût financier de chaque bien ;
- les modalités de financement des biens (nature, taux, durée, etc.) ;
- le tableau des amortissements technique de chaque bien ;
- le tableau des amortissements financiers de chaque contrat (ou chaque bien) ;
- la valeur nette comptable ;
- la valeur restant à financer à l'échéance de chaque année ;
- les kilomètres au compteur des véhicules au 1er janvier et au 31 décembre de l'année concernée ;
- le nombre de places assises et debout des matériels roulants ;
- le type d'énergie des matériels roulants ;
- l'accessibilité des matériels roulants ;
- la norme environnementale des matériels roulants ;
- l'état technique des biens appartenant au Délégué et nécessaires à la réalisation de la délégation de service public, ainsi que les mises aux normes réglementaires et la remise en bon état de fonctionnement.

Cet inventaire est adressé en format Excel par mail et sur clé USB à l'Autorité Délégante sous format dématérialisé et exploitable.

Il est actualisé au fur et à mesure de la mise en service de nouveaux matériels et de la sortie ou cession de biens. L'état des biens ainsi sortis ou portés à l'inventaire au cours de l'année, est joint au compte rendu technique du rapport annuel remis par le Délégué.

### **14.3. Biens propres du Délégué (Inventaire C)**

Le principe selon lequel l'Autorité Délégante met à la disposition du Délégué certains biens nécessaires à l'exploitation du service ne fait pas obstacle à ce que le Délégué affecte à l'exploitation des Services délégués des biens qui lui sont propres et qui n'ont pas vocation à être repris par la Collectivité.

La liste de ces biens figure en Inventaire C.

Pendant la durée du Contrat, un état de mise à jour de ces inventaires est remis au moins une fois par an par le Délégué, dans les mêmes conditions que celles décrites aux articles précédents.

## **ARTICLE 15 BIENS IMMATERIELS, MARQUES ET LOGOS**

L'Autorité Délégante et le Délégué demeurent, chacun en ce qui les concerne, propriétaires de leurs licences, logotypes et autres droits de propriété intellectuelle, artistique, ou industrielle.

L'Autorité Délégante met à disposition du Délégué son logo pour les opérations de communication relatives au service délégué et son affichage sur les véhicules et supports de communication. De même l'Autorité Délégante est propriétaire des noms de lignes.

Le Déléataire fait son affaire de l'utilisation de tous brevets, licences ou droits appartenant à des tiers.

## **ARTICLE 16 MISE EN CONFORMITE ET SECURITE DES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION**

Le Déléataire doit signaler à l'Autorité Délégante toute réglementation ou évolution de celle-ci susceptible d'exiger des modifications ou une mise aux normes des biens, notamment des matériels roulants, des infrastructures réseaux et des équipements du dépôt.

L'Autorité Délégante et le Déléataire mettent en œuvre la procédure de réexamen de la convention prévue à l'Article 31, lorsque les évolutions ou modifications de normes impactent l'équilibre économique de la convention.

## **ARTICLE 17 LE PROGRAMME PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENTS (PPI)**

Les investissements portent sur les familles suivantes :

- le matériel roulant : bus, tramways, minibus, véhicules de transport PMR, etc...
- les équipements et infrastructures du tramway : voie, plateforme, courants forts, courants faibles, ligne aérienne de contact, et toute installation fixe liée à l'exploitation du tramway, etc. ;
- les systèmes : système d'aide à l'exploitation, système d'information des voyageurs, système de distribution des titres de transport, radio, priorité aux feux, GMAO, système de comptage, etc. ;
- les locaux et équipements du site de la Mertzau : bâtiment administratif, atelier tramway, atelier bus, dépôts, etc.

Cette décomposition sert de référence aux documents et échanges traitant des investissements et de l'entretien et la maintenance des biens.

### **17.1. Le PPI à la charge de l'Autorité Délégante (biens mis à disposition)**

L'Autorité Délégante assure la réalisation et le financement des biens meubles et immeubles nécessaires à l'exploitation du service, que ce soit à titre de renouvellement ou de développement du service, conformément au programme pluriannuel prévisionnel d'investissement joint en annexe 4.14.

### **17.2. Le PPI réalisé par le Déléataire et financé par mandat d'investissement de l'Autorité Délégante**

Le Déléataire est chargé au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante dans le cadre d'un mandat d'investissement, prévu à l'Article 28, de réaliser les investissements dont la liste est jointe en annexe 4.15 Ces investissements sont intégrés dans la convention sous forme de remboursements sur présentation de factures, en référence aux montants inscrits au programme pluriannuel d'investissements du Déléataire, lesquels sont ajusté en accord avec l'Autorité Délégante au regard de l'évolution des besoins, l'évolution des coûts et du marché.

Les investissements réalisés par le Déléataire et financés par l'Autorité Délégante par mandat d'investissement concernent par exemple le mobilier de bureau, le mobilier informatique (ordinateurs, imprimantes, logiciels de bureautiques) et autres petits investissements récurrents ou investissements que l'Autorité Délégante décide de faire acquérir par le Déléataire.

Ces investissements, propriété de la collectivité dès leur acquisition, sont mis à disposition du Déléataire et restitués en fin de convention, par le Déléataire. Ces opérations réalisées en mandat

d'investissement ne génèrent aucune charge supplémentaire pour le Délégué, au titre de l'annexe 4.15. L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le financement des moyens humains supplémentaires qui seraient nécessaires au Délégué pour organiser et réaliser ces prestations.

### **17.3. Dispositions générales au PPI à la charge de l'Autorité Délégante et au PPI financé par mandat par le Délégué pour le compte de l'Autorité Délégante**

Les programmes pluriannuels d'investissements prévisionnels sont joints en annexe 4.14 et 4.15 :

- le programme d'investissements sur lequel s'est engagé l'Autorité Délégante en annexe 4.14 ;
- le programme d'investissements à réaliser par le Délégué et financé par mandat d'investissement par l'Autorité Délégante sur présentation de factures en référence aux montants inscrits au programme pluriannuel d'investissements en annexe 4.15, lesquels sont ajustés en accord avec l'Autorité Délégante au regard de l'évolution des besoins (Article 17.4), de l'évolution des coûts et du marché.

En cas de report, de retard ou de non-respect des programmes pluriannuels d'investissements (PPI) visés ci-dessus, l'Autorité Délégante et le Délégué s'engagent à en analyser les conséquences afin de maintenir l'équilibre économique de la convention.

Conformément aux imputations comptables des biens, sont considérées comme des investissements, les opérations entrant en actifs du patrimoine de l'Autorité Délégante y compris les opérations qui permettent de prolonger la durée de vie des biens et pouvant être amortis comptablement. Les opérations constituant des investissements sont toutes recensées dans le programme pluriannuel d'investissements, sous réserve de la gestion dynamique des PPI visée à l'article 17.4 ci-après. Les autres opérations entrent dans le périmètre de l'entretien et de la maintenance et relèvent des charges d'exploitation du Délégué.

### **17.4. Gestion dynamique des PPI**

Les investissements, y compris leur calendrier prévisionnel, et les opérations d'entretien et de maintenance faisant l'objet de l'Article 18, visent (1) à garantir une disponibilité suffisante des biens pour pouvoir assurer les services aux voyageurs tout en (2) optimisant la charge financière globale de gestion de ces biens pour l'Autorité Délégante et le Délégué.

Dans le courant de la première année du Contrat, les Parties conviennent de se rencontrer pour mettre à jour les montants qui figurent au PPI relatif à l'infrastructure tramway figurant à l'Annexe 4.14 et 4.15 Cette mise à jour s'appuiera sur les études de structure conduites par les Parties au cours des exercices 2024 et 2025 sur l'état de vieillissement des infrastructures.

Dans les six (6) premiers mois du Contrat, les Parties conviennent également de se rencontrer pour mettre à jour les montants qui figurent au PPI relatif aux systèmes et à la digitalisation de l'entreprise figurant à l'Annexe 4.14 et 4.15. Cette mise à jour concerne notamment les montants inscrits au PPI pour les investissements relatifs aux nouveaux logiciels métiers et l'ajustement du forfait de charges sur les coûts de fonctionnement SI associés.

A la date de signature de la présente convention, les Parties estiment que la réponse la plus adaptée à ce double objectif se caractérise par les prévisions des PPI annexés et quant aux opérations d'entretien et de maintenance prévues à l'Article 18 et dont la charge financière figure en annexe 4.14 et 4.15.

Toutefois, pendant la durée de la convention, il peut apparaître aux cocontractants que des modifications des PPI soient opportunes pour répondre aux objectifs décrits. Ces modifications peuvent par exemple être motivées par une usure plus rapide ou plus lente que prévue de certains biens, par la disponibilité de nouvelles technologies, par l'évolution des méthodes ou processus de

maintenance permettant de prolonger la durée de vie en sécurité, par la volonté de répondre à de nouveaux besoins des voyageurs ou de mener de nouvelles expérimentations etc.

Aussi, pour conserver voire améliorer la disponibilité des biens tout en optimisant la charge globale de leur gestion, il est nécessaire de mettre en place une gestion dynamique des PPI et des opérations de maintenance.

Cette gestion dynamique des PPI se traduira par l'application du processus annuel suivant :

- 15 septembre : le Délégué remet à l'Autorité Déléguée un pré-programme d'investissements et de travaux détaillé par ensemble et par référence aux items de l'annexe 4.14 et 4.15, accompagnée ou non d'une proposition de mise à jour des investissements du Délégué et de l'Autorité Déléguée prévus pour l'année N+1. Cette proposition peut également porter sur une modification des charges d'exploitation d'entretien et de maintenance figurant en annexe 4, à condition que cette modification soit à la baisse ou que sa hausse soit assortie, le cas échéant et si possible, d'une réduction significative des investissements prévus et financés par l'Autorité Déléguée ;
- octobre-novembre : L'Autorité Déléguée demande au Délégué toutes les précisions jugées utiles pour apprécier les propositions. Elle pourra également demander au Délégué d'étudier des alternatives, assorties de nouvelles propositions. L'Autorité Déléguée pourra également demander une expertise externe ;
- 15 décembre : l'Autorité Déléguée indique au Délégué les mises à jour prévisionnelles pour l'année N+1 qui seront soumises au vote du budget et qui donneront lieu à la conclusion d'un avenant si les charges d'exploitations sont modifiées.

Dans cette dynamique, le Délégué devra être force de proposition pour soumettre des solutions permettant de maintenir au mieux l'état et la disponibilité du système de transport en évoquant les différentes options techniques offertes à l'Autorité Déléguée. Sur la base de ces éléments, l'Autorité Déléguée pourra adapter le PPI de façon éclairée.

## **ARTICLE 18 ENTRETIEN DES BIENS**

### **18.1. Maintenance – Organisation générale**

Le Délégué doit réaliser les actions nécessaires afin de garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés dans le cadre de la présente convention avec pour exigence la qualité du service, la sécurité et l'optimisation des biens (niveaux 1, 2, 3 norme NF EN 13 306 janvier 2018). Il doit organiser les opérations d'entretien conformément aux plans de maintenance des constructeurs, à la législation et aux règles de l'art. Tout constat de défaut de maintenance ayant une incidence sur la sécurité des matériels, installations et usagers fait l'objet d'une pénalité conformément à l'article 40.1.7.

La politique de maintenance doit être conforme à la norme NF EN 13 306 (janvier 2018) ou équivalente portant sur la terminologie de la maintenance. Elle détaille notamment les plans de maintenance, les modes opératoires, la méthodologie et les calendriers des opérations ainsi que les interventions spécifiques demandées par l'Autorité Déléguée.

Cette politique de maintenance est structurée selon les familles décrites à l'Article 17.

Les principes de maintenance des biens figurent dans le tableau de l'annexe 2.3.2 et se basent sur la norme NF EN 13 306 ou équivalente.

### **18.2. Rencontres entre l'Autorité Déléguée et le Délégué**

Pour une meilleure gestion de l'ensemble des biens, le Délégué et l'Autorité Déléguée se rencontrent selon les modalités suivantes :

- réunion de suivi des opérations : une réunion est organisée tous les mois jusqu'à la fin de la convention. Chaque domaine d'activité est abordé au moins trois fois par an. Ces rencontres permettent de faire un bilan des actions de maintenance réalisées et à réaliser, des événements techniques apparus dans la période. L'Autorité Déléguée peut modifier la fréquence de ces rencontres à tout moment ;
- réunion exceptionnelle : dans le cas d'incident ou d'accident engendrant une intervention lourde (renouvellement, gros investissements), une rencontre exceptionnelle est programmée en urgence ;
- réunion pour le suivi des investissements et la gestion des obsolescences : une réunion semestrielle est tenue afin de faire un état d'avancement des investissements à la charge du Délégué.

### **18.3. Principes de traitement des obsolescences**

#### **18.3.1 Définitions**

##### **▪ L'obsolescence**

Est obsolète tout bien, équipement, sous ensemble, ou composant dont la fabrication est devenue impossible ou non pertinente d'un point de vue technologique, réglementaire ou économique, ou est arrêtée définitivement et sur laquelle toute forme d'évolution est irréalisable.

Le Délégué, dans le cadre de son devoir de conseil, fera part à l'Autorité Déléguée de l'obsolescence constatée en apportant toutes les informations à sa disposition. En cas de désaccord, il appartiendra à l'Autorité Déléguée de solliciter toute expertise technique qu'elle jugera utile.

##### **▪ Vétusté**

La vétusté implique l'observation de l'un ou l'autre des deux critères suivants : non pertinence économique de maintenir le bien, ou arrivée de ce bien au terme de son cycle de vie.

Le Délégué, dans le cadre de son devoir de conseil, fera part à l'Autorité Déléguée de la vétusté constatée en apportant toutes les informations à sa disposition. En cas de désaccord, il appartiendra à l'Autorité Déléguée de solliciter toute expertise technique qu'elle jugera utile.

#### **18.3.2 Répartition des responsabilités sur l'entretien maintenance des biens nécessaires à l'exploitation**

Le Délégué s'engage à assurer, dans le respect de règles de l'art et conformément aux éventuelles prescriptions des constructeurs, l'entretien courant et le maintien en bon état de fonctionnement des biens nécessaires à l'exploitation et qui sont mis à disposition dans le cadre de la présente convention, compte tenu de leur âge, de leur niveau d'usure et affectation.

L'Autorité Déléguée et le Délégué ont, l'une ou l'autre, la charge du remplacement d'une pièce ou d'un sous-ensemble dont la maintenance est devenue impossible ou inappropriée, par une pièce ou un sous-ensemble aux fonctionnalités équivalentes, selon le tableau de répartition des responsabilités précisée à l'annexe 2.3.2.

Le Délégué assurera l'entretien et la maintenance courante du matériel roulant, en dehors des grosses réparations et renouvellement (GER), hors traitements des obsolescences et hors problématique structurelle de conception des matériels.

Le Délégué assure une veille permanente lui permettant de détecter par anticipation une situation d'obsolescence ou d'alerter l'Autorité Déléguée en conséquence. Cette veille doit assimiler les évolutions juridiques, techniques et réglementaires.

Lorsqu'une obsolescence est détectée, le Délégué devra proposer les différentes options permettant de maintenir au mieux le service ou l'installation avec une évaluation du risque associé, ceci en vue de gérer et d'optimiser au mieux le PPI.

### **18.4. Réparations consécutives aux actes de vandalismes**

En matière de vandalisme, le Délégué s'engage à la remise à niveau des biens, à ses frais, lorsqu'il s'agit d'actes mineurs courants sur le matériel roulant, le mobilier et les installations fixes tels que les tags, les gravures, les rayures, les salissures, les casses.

Les conséquences financières directes et indirectes résultant d'actes de vandalisme de plus grande ampleur telle que la dégradation complètes de véhicules ou d'ensembles d'équipements fixes, d'ensemble d'éléments mobiliers ou de pans entiers d'éléments immobiliers, sont à la charge de l'Autorité Déléguée, remboursement d'assurances déduit.

En cas de constatation d'une augmentation significative de faits de vandalisme d'un exercice à l'autre, les Parties conviennent de réexaminer l'évaluation des charges correspondantes.

## **18.5. Vérifications réglementaires**

Le Délégué assure toutes les opérations de vérifications périodiques réglementaires, de contrôles réglementaires et d'analyses, comme le prévoit la réglementation en vigueur, par les organismes extérieurs ou des techniciens compétents habilités.

Il assure également le suivi des anomalies et des réserves identifiées lors de ces opérations.

Ces opérations doivent s'effectuer conformément aux prescriptions réglementaires en vigueur (codes du travail, de l'environnement, des arrêtés ministériels ...).

Tout manquement du Délégué donne lieu à pénalité conformément à l'Article 40.1.7.

## **18.6. Dispositions techniques particulières au patrimoine immobilier**

Les locaux sont destinés au seul périmètre de la délégation. Le Délégué ne pourra affecter les immeubles, en tout ou partie, à un autre usage, que ce soit pour lui-même ou pour toute autre personne sauf accord de l'Autorité Délégante pour des activités pour des tiers. Les activités pour des tiers existantes à la date d'entrée en vigueur de la convention (maintenance tram-train et entretien carrosserie) sont autorisées.

Le Délégué assure l'ensemble des prestations nécessaires au bon fonctionnement et à la bonne gestion des biens de l'Autorité Délégante, conformément aux prescriptions réglementaires, documents constructeurs et règles de l'art ainsi que les prescriptions spécifiques non exhaustives du Délégant, données ci-dessous :

- maintenance par réalisation d'opérations :
  - de nettoyage de tous les locaux mis à sa disposition permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations et abords,
  - de maintenances préventives et correctives,
  - de contrôles techniques obligatoires,
  - de renouvellement des équipements en fin de vie (robinetterie, climatisation, luminaire...), dans la limite des obligations d'un locataire ;
- recyclage des batteries en fin de vie ;
- enlèvement des graffitis, réparations des dégradations causées par des actes de malveillances et le maintien en bon état de propreté des ouvrages confiés.

## **18.7. Dispositions techniques particulières à la gestion des bus et véhicules PMR**

Le Délégué doit assurer l'ensemble des prestations nécessaires au bon fonctionnement et la bonne gestion des biens de l'Autorité Délégante, conformément aux prescriptions réglementaires, documents constructeurs et règles de l'art ainsi que les prescriptions spécifiques non exhaustives du Délégant, listées ci-dessous :

- opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des véhicules ;
- maintenances préventives et correctives des véhicules et équipements embarqués dans le respect des gammes de maintenances préconisées par le constructeur et en fonction de la réglementation ;
- contrôles techniques obligatoires ;
- réparations et remplacement mécaniques conformément au programme d'entretien maintenance du Délégué (annexe 2.3.) complété par l'annexe 4 ;
- maintenance des équipements embarqués (climatisation, rampe d'accès PMR, vidéosurveillance, équipement SAEIV, billettiques...) ;

- remplacement et recyclage de batteries en fin de vie, en dehors des batteries des bus électriques qui sont gérées dans les conditions prévues au marché ;
- la maintenance et le nettoyage des bornes de recharge des bus électriques ;
- maintenance des productions, des stockages et des distributions de carburant : entretien préventif et correctif des ensembles de production de stockage, de distribution et des organes de sécurité, réparation et remplacement mécaniques hors vétusté et obsolescence.

Le Délégué doit effectuer des opérations de rénovation de bus dans un objectif d'étalement des investissements et de prolongation de la durée de vie du parc.

Le financement des opérations, décrites ci-dessus, est assuré conformément à l'annexe 4.14 et 4.15. Le calendrier des opérations est validé annuellement par l'Autorité Délégante conformément à l'Article 17.4. L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le financement des moyens humains supplémentaires qui seraient nécessaires au Délégué pour organiser et réaliser ces prestations.

### **18.8. Dispositions techniques particulières à la gestion du réseau de tramway**

Le Délégué met en œuvre tous les moyens nécessaires pour maintenir et assurer auprès des usagers, du personnel d'exploitation et des tiers, le niveau de sécurité des systèmes de transport guidés confiés à sa gestion, au moins équivalent à celui qui existait à la mise en service du système. Dans ce cadre il met en œuvre un dispositif permanent de contrôle et d'évaluation du niveau de sécurité global du réseau.

Il doit assurer l'ensemble des prestations nécessaires au bon fonctionnement et à la bonne gestion des biens conformément aux prescriptions réglementaires, documents constructeurs et règles de l'art, et notamment :

- opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations à bords ;
- contrôles techniques obligatoires ;
- maintenance des équipements de série et embarqués ;
- remplacement et recyclage de batterie en fin de vie, en dehors des campagnes de renouvellement en investissements qui restent à la charge de l'Autorité Délégante.

Le Délégué doit effectuer des opérations de rénovation tramway dans un objectif d'étalement des investissements et de prolongation de la durée de vie du parc. Cette rénovation comprend notamment :

- la révision des 1.200.000 kilomètres ;
- la maintenance à mi-vie.

Le financement des opérations est assuré conformément à l'annexe 4.14 et 4.15. Le calendrier des opérations est validé annuellement par l'Autorité Délégante conformément à l'article 17.4.

L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le financement des moyens humains supplémentaires qui seraient nécessaires au Délégué pour organiser et réaliser ces prestations.

Le Délégué doit également intervenir sur les installations fixes tramway. Le périmètre d'intervention est celui de la convention de superposition de gestion entre l'Autorité Délégante et la Ville de Mulhouse.

Le Délégué mettra en place des registres d'intervention sur les différents biens qui lui sont confiés. Ces registres consigneront les interventions majeures d'investissement, de maintenance ou liées à des incidents. Ils permettront d'évaluer la bonne gestion du Délégué et également de suivre le bon contrôle réglementaire des installations et de leurs configurations. Ces registres feront l'objet d'un reporting annuel à l'Autorité Délégante.



Les opérations à la charge du Délégué portant sur les infrastructures tramway sont décrites dans l'annexe 2.3.2.

Le financement des opérations est assuré par mandats d'investissement conformément à l'annexe 4.15 et selon les modalités de l'annexe 7. Le calendrier des opérations sur les installations fixes du tramway est validé annuellement par l'Autorité Délégante conformément à l'article 17.4.

L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le montant du forfait de charges afin de prendre en compte d'éventuelles modifications du plan de maintenance qui résulteront des opérations de maintenance à mi-vie et/ou des diagnostics effectués.

### **18.9. A la charge de l'Autorité Délégante**

L'Autorité Délégante prend en charge les dépenses suivantes sur l'ensemble des biens immobiliers et mobiliers qu'elle met à disposition du Délégué :

- l'ensemble des dépenses de grosses réparations qui incombent normalement au propriétaire au sens de l'article 606 du code civil et qui ne résultent pas d'un défaut d'entretien de la part du Délégué ;
- les dépenses correspondant à des travaux d'amélioration ou de transformation liés à sa volonté de propriétaire de l'immeuble, à l'adaptation de cet immeuble à une nouvelle mission, ou à une obligation législative ou réglementaire ;
- les réparations de tous dommages compris dans les périmètres des contrats d'assurance de l'Autorité Délégante sont à la charge de cette dernière.

L'Autorité Délégante prend en charge les dépenses suivantes sur les biens qu'elle met à disposition du Délégué :

- les études, prestations d'expertises, d'AMO, mission de maîtrise d'œuvre qui seraient nécessaires au maintien en fonctionnement des installations et aux grosses réparations et renouvellement, hors programme d'assistance technique du Délégué, au titre de l'annexe 3.2 à la convention.

Ces dépenses sont le cas échéant prises en compte dans le programme pluriannuel d'investissements à la charge de l'Autorité Délégante (annexe 4.14).

## **TITRE 4 : REGIME FINANCIER**

### **ARTICLE 19 ENGAGEMENTS FINANCIERS DU DELEGATAIRE AU COURS DU CONTRAT**

Le Délégué s'engage sur :

1. le forfait de charges d'exploitation versé par l'Autorité Déléguée, net des recettes accessoires perçues directement par le Délégué, sur toute la durée du contrat ;
2. le montant de recettes tarifaires pour la première année du contrat. Un mécanisme d'intéressement sur les recettes s'applique uniquement la première année du contrat conformément à l'article 23.4. Pour le reste de la durée du contrat, le niveau de recettes est indicatif. Le Délégué n'est pas intéressé sur les recettes ;
3. le nombre de voyages (fréquentation) à partir de la deuxième année du contrat jusqu'à l'échéance de ce dernier. L'ensemble des dispositifs de comptage sont réputés effectifs à partir du premier jour du contrat. Le Délégué est intéressé sur la fréquentation dans les modalités définies à l'article 23.5.

### **ARTICLE 20 LE COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL DE LA DELEGATION**

Le compte d'exploitation annexé à la convention (annexe 4.3) précise l'économie générale de la délégation. Il sert de base à la détermination de la rémunération du Délégué versée par l'Autorité Déléguée sur la durée de la convention telle que fixée à l'Article 23.

L'annexe 4.8 Recettes Commerciales à la présente convention précise la tarification spécifique et applicable par le Délégué.

Le Délégué supporte l'ensemble des charges d'exploitation du réseau.

Le Délégué encaisse au nom et pour le compte de l'Autorité Déléguée les recettes tarifaires réelles qu'il reverse à l'Autorité Déléguée, sur le fondement du mandat de recettes de l'Article 29.

Le Délégué perçoit par ailleurs des recettes accessoires au service, telles qu'indiqués à l'annexe 4.3, qui minorent les charges dont : le produit des amendes, les frais de dossier, les redevances et loyers, les recettes publicitaires, etc.

Les recettes accessoires de l'annexe 4.3 sont déduites des charges prévisionnelles pour calculer le forfait de charges.

Le compte prévisionnel d'exploitation de la convention est spécifiquement dédié aux missions définies par la présente convention et détaille :

- le forfait de charges d'exploitation versé par l'Autorité Déléguée, net des recettes accessoires perçues directement par le Délégué ;
- les recettes tarifaires prévisionnelles en année 1 (engagement) puis leur niveau indicatif pour le reste du contrat ;
- la fréquentation prévisionnelle (engagement à partir de l'année 2)).

### **ARTICLE 21 DISPOSITIONS TARIFAIRES**

Les recettes tarifaires sont calculées sur la base des tarifs du programme tarifaire annexé à la présente convention (cf. annexe 4.8). Le programme tarifaire précise pour chaque année de la convention la liste des titres (gamme tarifaire) qui sont proposés aux usagers et le niveau de prix de chacun de ces titres (en euros valeur décembre 2023), le volume des ventes et les recettes tarifaires.

Les tarifs sont révisés chaque année au 1<sup>er</sup> juillet, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025. Les tarifs prévisionnels sont présentés en annexe 4.8.

Cette révision doit être compatible avec la réglementation en vigueur et le programme tarifaire contractuellement fixé.

Sur la base des tarifs définis en euros valeur décembre 2023 en annexe 4.8. de la convention et dans le respect des modalités d'évolution annuelle globale des tarifs, prévue ci-dessous, le Délégué propose chaque année sa grille tarifaire à l'Autorité Déléguée.

Le Délégué envoie sa proposition tarifaire au plus tard le 15 octobre de l'année N-1 (soit pour la première fois avant le 15 octobre 2025) pour une application au 1<sup>er</sup> juillet de l'année N. L'Autorité Déléguée se réserve le droit d'accepter ou non les propositions du Délégué. Sur la base de cette proposition, l'Autorité Déléguée délibère et adopte les tarifs de l'année N, si possible en décembre de l'année N-1 et au plus tard en mars de l'année N.

Le pourcentage de révision des tarifs s'applique en moyenne pondérée des recettes de chaque titre, de manière globale à l'ensemble des titres. Le Délégué propose d'arrondir les tarifs au mieux des besoins du service. Il applique le taux de TVA en vigueur.

Les nouveaux tarifs sont approuvés par l'Autorité Déléguée et notifiés au Délégué au plus tard en mai de l'année N, pour une application au 1<sup>er</sup> juillet de l'année N. En cas de refus total ou partiel, ou de report de la mise en œuvre des propositions tarifaires du Délégué, ou dans le cas où les tarifs adoptés par délibération s'écartent significativement de la proposition du Délégué, les Parties se rencontrent pour évaluer les conséquences financières de cette décision et prendre les mesures appropriées pour rétablir l'équilibre économique et financier de la convention.

Si le maintien de l'équilibre économique et financier de la convention le justifie, et après une période d'observation d'un an, le niveau de recettes tarifaires servant au calcul de l'intéressement liée à la fréquentation pourra être révisé par l'Autorité Déléguée pour intégrer le différentiel entre le taux de révision des tarifs proposés par le Délégué et le taux de révision des tarifs retenus par l'Autorité Déléguée appliqué au tarif unitaire de chaque titre et au volume réel des ventes de chaque titre. Les ventes peuvent en effet compenser en tout ou partie l'évolution des tarifs et permettre au Délégué d'atteindre le niveau indicatif en termes de recettes tarifaires.

En cas de modification de la structure de la tarification à la demande de l'Autorité Déléguée et/ou sur la proposition du Délégué (suppression ou création de titre, modification des critères d'accès, modification des prix relatifs des titres, réduction ou gratuité du tarif d'un titre par rapport au dernier tarif en vigueur, ou évolution des conventions tarifaires conclues entre le Délégué et les communes ou entre l'Autorité Déléguée et les autres autorités organisatrices de la mobilité bénéficiant de dispositions tarifaires spécifiques), une révision du niveau indicatif de recettes et de l'équilibre financier global du compte d'exploitation prévisionnel sera effectuée en cas d'une variation constatée des recettes tarifaires réelles et du volume réel des ventes de l'année N par rapport à l'année N-1, toutes choses égales par ailleurs, après une période d'observation d'un an. Une analyse de l'évolution des tarifs et de leur impact sur l'évolution des ventes et des recettes par titre ainsi que l'analyse de leur impact sur la fréquentation, est réalisée à la fin de la période d'observation afin de prendre en compte la sensibilité (élasticité) de la demande (ventes et recettes) à l'évolution des tarifs, les ventes pouvant compenser en tout ou partie l'évolution des tarifs et permettre au Délégué d'atteindre le niveau indicatif pris à la convention en termes de recettes tarifaires issues du trafic.

Le niveau indicatif de recettes tarifaires du Délégué, à partir de la deuxième année du contrat, est calculé pour chaque année restante de la convention à partir de la date de mise en œuvre des nouveaux tarifs :

- d'une part sur la base d'une observation des reports et des inductions de vente de titres à titres durant une période d'un an (période d'adaptation des usagers et d'attractivité de nouveaux usagers à la nouvelle grille tarifaire) sur la base du volume réel des ventes de titres de l'année N-1 et des volumes réels des ventes de titres constatés sur une année à partir de la mise en œuvre des nouveaux tarifs ;

- d'autre part de l'écart entre le volume réel des ventes de titres et des recettes réelles et des niveaux de ventes de titres et de recettes initiaux ;
- ainsi que de l'évolution des ventes de titres et des recettes sur lesquels le Délégué a fondé son niveau initial et indicatif de recettes tarifaires pour chaque année restante de la convention (cf. annexe 4.8).

Le compte d'exploitation prévisionnel est modifié par les nouveaux montants prévisionnels de recettes tarifaires.

Le nouveau niveau indicatif de recettes tarifaires en euros valeur décembre 2023 fait l'objet d'un avenant comportant en annexes les modalités de calcul détaillées des nouveaux montants de recettes ainsi que le compte d'exploitation modifié (annexe 4.3).

Dans tous les cas, la convention ne prévoit pas le versement de compensations tarifaires, à savoir de compléments de prix versés par l'Autorité Déléguée.

En cas de dispositions réglementaires générales ayant pour effet de limiter ou d'empêcher la mise en œuvre du programme d'évolution tarifaire de référence ou l'actualisation des tarifs telle que prévue au présent article, les Parties conviennent de se rencontrer dans le cadre de la procédure de révision des dispositions de la convention prévue à l'Article 31.

Le Délégué n'est pas autorisé à accorder des réductions tarifaires ou des gratuités à caractère temporaire dans le cadre de sa politique commerciale et dans le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public, sauf accord exprès et préalable de l'Autorité Déléguée.

#### *Mesures tarifaires spécifiques*

Si à l'occasion d'événements locaux particuliers, l'Autorité Déléguée décide d'une mesure de gratuité offerte aux clients occasionnels du réseau, la perte de recettes tarifaires correspondante est compensée toutes taxes comprises par l'Autorité Déléguée selon les bases suivantes (valeur décembre 2023) :

- 13 000 € pour une journée ordinaire isolée de semaine sauf mercredi ;
- 14 400 € pour un mercredi ordinaire isolé ;
- 11 000 € pour un samedi ordinaire isolé ;
- 4 000 € pour un dimanche ou jour férié isolé et en dehors des dimanches de décembre avant Noël ;
- 4 000 € pour chaque dimanche de décembre avant Noël.

Cette compensation est déduite du niveau indicatif de recettes tarifaires du Délégué. Ces montants sont actualisés selon la même formule que les recettes tarifaires.

Au-delà de 10 jours par an d'application de la gratuité en cas de pics de pollution affectant le territoire de l'Autorité Déléguée, le niveau indicatif de recettes du Délégué sera minoré de 11 800 € par jour (valeur décembre 2023) au-delà du 10<sup>ème</sup> jour. Les 10 premiers jours ne font jamais l'objet d'une minoration.

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé à l'Autorité Déléguée qui, après accord, en assure le remboursement.

## **ARTICLE 22 LES RECETTES TARIFAIRES**

### **22.1. Principes**

Le Délégué encaisse au nom et pour le compte de l'Autorité Déléguée les recettes tarifaires sur le fondement du mandat de recettes de l'Article 27.

Les recettes perçues auprès des usagers lors de la vente de titres de transport et parcs relais sont le produit strict des quantités vendues aux tarifs publics des transports homologués par l’Autorité Délégitante.

Sauf accord exprès et préalable de l’Autorité Délégitante, le Délégitaire :

- n’est pas autorisé à vendre les titres qui ne font pas l’objet d’un tarif public délibéré par l’Autorité Délégitante ;
- ne peut pas accorder de réductions commerciales ni de gratuité tarifaire qui seraient à la charge de l’Autorité Délégitante ;
- n’est pas autorisé à acheter et à payer des titres de transports pour les distribuer gratuitement à des usagers ;
- doit respecter les conditions d’accès et de vente des titres de transport à tarifs préférentiels (ex un titre à tarif préférentiel ne peut pas être vendu à un CCAS qui ne répond pas aux critères d’accès aux réductions tarifaires) ;
- doit contrôler strictement la qualité de chaque ayant-droit Domibus, vérifier les pièces justificatives et en conserver une preuve informatique (scan des documents).

L’Autorité Délégitante aura toute latitude pour contrôler par tout moyen, et à la période de son choix le respect des obligations contractuelles du Délégitaire conformément aux dispositions de l’Article 34 de la convention.

Au sein de l’échantillon représentatif audité par l’Autorité Délégitante, chaque dossier d’ayant-droit mal tenu (pas d’informations ou droits erronés) donne lieu à une pénalité égale à 200 € pour tout dossier non conforme d’ayants-droit Domibus contrôlé le mois considéré. Cette pénalité mensuelle sera ensuite retenue comme applicable à l’ensemble des mois entre ce contrôle et le précédent (le début de la convention si c’est le premier contrôle).

Une mention spécifique de type « au nom et pour le compte de Mulhouse Alsace Agglomération » sera apposée sur tous les titres et toutes les factures dans la mesure du possible.

Les recettes encaissées par le Délégitaire sont dues mensuellement à l’Autorité Délégitante.

Elles sont reversées en une fois, par virement, le mois échu, le 20 au plus tard de chaque mois.

Le Délégitaire est passible de 1 000 € de pénalités par jour pour tout retard dans le versement des recettes ; pour tout montant annuel erroné des recettes tarifaires encaissées au nom et pour le compte de l’Autorité Délégitante ; pour tout retard dans la transmission de l’état détaillé des ventes et des recettes ; pour tout état détaillé non remis sous format Tableur ou incomplet.

Le Délégitaire apporte à l’Autorité Délégitante toutes les informations relatives aux recettes du réseau dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires suivant la date de la demande formulée par écrit ou par courrier électronique par l’Autorité Délégitante. Tout retard de réponse à une demande de l’Autorité Délégitante ou toute réponse incomplète est passible d’une pénalité de 1 000 €, puis de 200 € par jour de retard supplémentaire de transmission.

## **22.2. L’engagement sur un objectif contractuel de recettes lors de la première année du contrat**

Pour la première année du contrat, le Délégitaire s’engage contractuellement sur un montant de recettes tarifaires issues du trafic dans les conditions et limites de l’annexe 4.8. Ces recettes tarifaires sont constituées :

- des recettes perçues auprès des usagers lors de la vente de titres de transport et de parcs relais et des compensations versées par les communes au titre de la prise en charge d’une partie du montant de certains titres de transport (abonnements jeunes, abonnements sénior) ;

- des montants perçus dans le cadre de conventions pour la vente de titres multimodaux ou pour la reconnaissance de titres relevant d'autres autorités de transport.

Les recettes de trafic correspondent aux encaissements reversés dans le cadre du mandat tel que défini à l'Article 29.

L'engagement en euros hors taxes (valeur décembre 2023) est le suivant :

Période	Recettes tarifaires totales	Dont Recettes tarifaires– Transports	Dont Recettes tarifaires– Parcs relais
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2025	[...] €	[...] €	[...] €

### 22.3. Le niveau indicatif de recettes à partir de la deuxième année du contrat

À partir de la deuxième année du contrat, le délégataire valorise un niveau indicatif de recettes tarifaires.

Il est établi en euros hors taxes (valeur décembre 2023), les montants sont les suivants :

Période	Recettes tarifaires totales	Dont Recettes tarifaires– Transports	Dont Recettes tarifaires– Parcs relais
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2026	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2027	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2028	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2029	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2030	[...] €	[...] €	[...] €

## ARTICLE 23 LA REMUNERATION CONTRACTUELLE DU DELEGATAIRE

Au regard des obligations de service public qui lui sont imposées qui ne permettent pas d'assurer l'équilibre financier du service public, l'Autorité Délégante rémunère le Délégataire sur la base d'un forfait de charges.

Le Délégataire s'engage pour la durée de la convention sur une rémunération contractuelle dont le montant est égal pour chaque année de la convention au forfait de charges prévisionnelles d'exploitation, net des recettes accessoires telles que définies en annexe 4.3. Le forfait de charges défini à l'annexe 4.3 correspond aux charges prévisionnelles desquelles sont déduites les recettes accessoires.

La rémunération annuelle du Délégataire est déterminée au présent article de la convention en euros valeur décembre 2023 pour chaque année de la convention.

Le Délégataire est soumis également à des pénalités pour non-respect des obligations contractuelles selon l'Article 40 et actualisées sur la base de la formule de l'Article 26 pour manquement aux obligations du service public délégué. Le Délégataire est intéressement en cas d'atteinte et de dépassement des objectifs de qualité selon les modalités de l'article 23.6.

### 23.1. Le forfait de charges net des recettes accessoires

Les engagements financiers contractuels du Délégué sont pris sur la base :

- de la consistance des services et des modalités d’exploitation du réseau décrites dans l’annexe 1 ;
- compte tenu des prestations prévues aux annexes 2 et 7 (Maintenance et Plan Marketing) ;
- à tarifs donnés (annexe 4.8) ;
- à Programme Pluriannuel d’Investissement donné (annexe 4.14) ;
- conformément au compte d’exploitation prévisionnel annexé à la convention (annexe 4.3).

Si des modifications de services (liées à la consistance des services ou aux modalités d’exploitation), d’investissements, de structure tarifaire ou si une révision de la convention ont un impact financier sur les résultats d’exploitation, alors

- la rémunération du Délégué définie dans le présent article ;
- le compte prévisionnel d’exploitation joint en annexe 4.3 ;
- l’annexe 4.15 relative au programme prévisionnel des investissements ;
- l’annexe 4.8 présentant les tarifs et leur évolution, les ventes de titres et les recettes en résultant
- le cas échéant toute autre annexe fixant les obligations et missions du Délégué,

sont modifiés en conséquence par avenant pour chaque année de la convention restant à courir à partir de la date de mise en œuvre de la modification.

Les montants annuels de forfait de charges dû par l’Autorité Déléguée en euros hors taxes (valeur décembre 2023) sont les suivants :

Période	Forfait de charges hors sous-traitance et hors options	Forfait de charges sous-traitance hors options	Forfait de charges hors options
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2025	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2026	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2027	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2028	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2029	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2030	[...] €	[...] €	[...] €

Période	Forfait de charges option 1 hors sous-traitance	Forfait de charges option 2 sous-traitance	Forfait de charges option 3 sous-traitance
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2025	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2026	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2027	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2028	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2029	[...] €	[...] €	[...] €
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2030	[...] €	[...] €	[...] €

Ces montants comprennent la consommation d’électricité nécessaire à l’exploitation du tram-train entre le rond-point Stricker et la gare de Dornach et le rond-point Stricker et la gare de Lutterbach

évaluée à [...] € HT par an (valeur décembre 2023). Le montant de forfait de charges est ajusté en transparence des variations de la consommation d'électricité au regard du montant effectivement constaté.

### **23.2. Ajustement du forfait de charges sur la base de l'offre théorique et de l'offre constatée**

Le forfait de charge est ajusté chaque année sur la base des écarts entre l'offre contractuelle et l'offre théorique ou l'offre constatée conformément aux dispositions décrites dans l'Article 9. Il en va de même pour le service de transport à la demande dont le coût annuel est fixé selon les dispositions de l'article 9.4.

### **23.3. Ajustement du forfait de charges en cas de non-réalisation de l'offre (service non fait)**

En cas de non-réalisation, pour quelque cause que ce soit, et même en cas de Force majeure, le forfait de charges fait l'objet d'une réfaction de charges établie sur la base des kilomètres non faits par rapport à l'offre théorique et des coûts de roulage unitaires (comprenant l'énergie, lubrifiant, entretien et pièce et main d'œuvre hors conduite) tels que défini en Annexe 4.11 (coûts, recettes et fréquentation unitaires). Dans le cas particulier d'une grève locale, la réfaction de charges est établie sur la base des kilomètres non faits par rapport à l'offre théorique et des coûts de roulage unitaires et des coûts horaire de conduite tels que définis en Annexe 4.11 (coûts, recettes et fréquentation unitaires).

### **23.4. Intéressement sur l'objectif de recette lors de la première année du contrat**

La base théorique d'intéressement est l'engagement de recettes défini à l'article 22.2 du Contrat.

Pour la première année du contrat :

- en cas de non atteinte de l'engagement de recettes, un malus s'applique selon les modalités suivantes :
  - pour la partie des recettes inférieures à l'engagement comprise entre zéro (0) et cinq (5) %, le Délégué, verse à l'Autorité Déléguante la totalité de l'écart,
  - pour la partie des recettes inférieures à l'engagement comprise entre cinq (5) % et dix (10) %, le Délégué verse à l'Autorité Déléguante 50 % de l'écart,
  - pour la partie des recettes inférieures à l'engagement de plus de dix (10) %, le Délégué ne verse pas de compensation complémentaire ;
- en cas de dépassement de l'engagement de recettes, un intéressement s'applique selon les modalités suivantes :
  - pour la partie des recettes supérieures à comprises entre zéro (0) et cinq (5) %, l'Autorité Déléguante, reverse au Délégué 50% de l'écart,
  - pour la partie des recettes supérieures au-delà de cinq (5) %, l'Autorité Déléguante reverse au Délégué 30% de l'écart.



## **23.5. Engagement et intéressement du Déléataire liées à la fréquentation à partir de la deuxième année du contrat**

### **Estimation de la fréquentation au long du contrat**

La fréquentation de l'année 2025 est évaluée sur la base des ventes et des mobilités par titre selon les clés historiques de mobilité dont les Parties conviennent.

À compter de 2026, la fréquentation en voyages sera estimée au moyen des systèmes de comptage embarqués.

Pour déterminer les engagements de fréquentation entre 2026 et 2030, les Parties conviennent que l'année 2025 sera une année de référence. A l'issue de l'année 2025, les Parties arrêtent d'un commun accord la méthode de consolidation au regard des données de fréquentation issues des systèmes de comptages en fonctionnement depuis le début du Contrat.

Le Déléataire présente chaque année son plan de comptage prévisionnel montrant comment il organise le dénombrement des voyages à bord des bus par la rotation suffisante au long de l'année des matériels bus équipés de compteurs.

Il propose à l'approbation de m2A une méthode d'estimation des voyages effectués sur les lignes particulières (tram-train et autres services affrétés auprès de la Région, services scolaires et services sous-traités). Dès lors que pour ces services il n'existe, à la date de signature du Contrat, aucune donnée permettant d'estimer leur fréquentation, des campagnes de comptage manuelles pourront être organisées d'un commun accord entre les Parties pour déterminer la méthode d'estimation de la fréquentation sur ces lignes. Ces campagnes seront prises en charge financièrement par l'Autorité Délégante.

A partir de la rentrée 2024, et au cours de l'année 2025, le Déléataire et m2A procéderont au calibrage technique et statistique des outils de comptage et calculeront la précision statistique de l'estimation de la fréquentation par le moyen des comptages embarqués. Il est rappelé que fin 2024 100% des tramways seront équipés de cellules de comptage dont la précision contractuelle est supérieure à 98% et que 100% des bus seront également équipés du système Flowly.

Sur cette base, une estimation de la fréquentation annuelle 2025 sera arrêtée d'un commun accord entre les Parties. Cette estimation censée corriger l'éventuel impact des travaux DMD, tiendra compte de l'estimation de la fréquentation 2024 base compteurs et intègrera l'évolution de la fréquentation estimée entre 2023-2024 à partir des clés de mobilité. Cette estimation constituera le point zéro de départ de la chronique de fréquentation 2025-2030 constituant l'engagement contractuel de fréquentation pour les années de 2026 à 2030. Cette chronique sera recalculée à partir du point zéro et des engagements de variation annuelle en pour cent souscrits par le Titulaire dans son offre finale acceptée par m2A. Cette estimation sera réalisée dans le respect des stipulations du présent Article.

### **Estimation de la fréquentation 2024 et documentation des effets éventuels des travaux du DMD**

Sur la base de l'estimation par compteurs embarqués et capteurs Flowly des voyages 2025 sera évalué le rapport entre estimation des voyages par les ventes et les mobilités des titres d'une part et par compteurs d'autre part. La fréquentation 2024 estimée par les ventes et les mobilités par titres sera estimée en base compteurs par application de ce rapport.

Les Parties pourront se référer aux estimations en base compteurs 2024, 2025 et années suivantes pour estimer en tant que de besoin les impacts sur la fréquentation des travaux du DMD.

### **Engagements du Déléataire**

Le Déléataire s’engage sur les objectifs contractuels de fréquentation suivants :

	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Engagement contractuel de fréquentation	(base 100)	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

La base d'intéressement est déterminée chaque année n à partir des objectifs de fréquentation comptabilisée en nombre de voyage sur lesquels le Déléataire s’engage. Cette base d’objectif annuel de fréquentation est comparée au nombre de voyages de l’année n.

Pour chaque année n, si la fréquentation réelle est :

- inférieure à l’engagement de l’année en question : l’intéressement fréquentation négatif est déclenché (malus) ;
- supérieure au prévisionnel de l’année en question : l’intéressement fréquentation positif est déclenché (bonus) si et seulement si le niveau de recette commerciale réel sur l’année considérée dépasse le niveau de recette indicatif annuel défini à l’article 22.3 du contrat. Les recettes sont indexées conformément à l’Article 26 du contrat.

Le dispositif d’intéressement est le suivant :

Ecart de fréquentation	Montant ou pourcentage
Si l’écart est en dessous de -15%	Malus = [...] k€
Si l’écart est entre -15% et -10%	Malus = [...] k€ + (-10% - écart) / 5% x [...] k€
Si l’écart est entre -10 et -5 %	Malus = [...] k€ + (-5% - écart) / 5% x [...] k€
Si l’écart est entre -5% et 0%	Malus = -écart/5% x [...] k€
Si l’écart est entre 0 et +5%	Bonus = écart/5% x [...] k€
Si l’écart est entre +5% et 15%	Bonus = [...] k€+ (écart – 5%) / 5% x [...] k€

En cas d’écart de fréquentation supérieur à +/- 15 %, les Parties s’engagent, au-delà du dispositif d’intéressement, à faire application des dispositions de révision de la convention prévues à l’Article 31.

### 23.6. Intéressement du Déléataire relatif à la qualité de service

Ce dispositif traduit la volonté de l’Autorité Délégante de mettre en place une démarche commune de qualité du service visant directement la satisfaction des attentes des usagers et contribuant à atteindre les objectifs du contrat de délégation.

Le Déléataire informe m2A des plans d’amélioration et des objectifs de performance. Chaque plan a un début et une fin programmée. L’ensemble des plans définis et actifs l’année n constitue en année n le Programme d’actions qualité.

Chaque année, le Déléataire propose une actualisation du programme. Il est constaté la clôture des plans arrivés à leur terme, la poursuite des plans pluriannuels en cours et proposé le démarrage de nouveaux plans.

Pour inciter le Délégué, il est mis en place un système de bonus pour chaque plan d'action dont les modalités d'application sont décidées dans le cadre de discussion annuelle avec l'Autorité Déléguée.

L'Autorité Déléguée alloue un budget de bonus potentiel d'au maximum 500K€ par an. Il est affecté aux plans d'action prévus pour l'année. Le bonus global est affecté aux différents plans d'action d'accord entre les parties, ce qui définit un bonus annuel par action. Les actions seront hiérarchisées selon leur degré d'importance et le niveau d'ambition. Le bonus maximum alloué par action sera défini comme suit :

		Degré de priorité dans le plan d'action			
		Principale	Elevé	Modéré	Faible
Niveau d'ambition	Très complexe	100 000 €	50 000 €	30 000 €	10 000 €
	Complexe	50 000 €	50 000 €	30 000 €	10 000 €
	Modérée	30 000 €	30 000 €	30 000 €	10 000 €
	Facile	10 000 €	10 000 €	10 000 €	10 000 €

Le Délégué établira en fin d'année un bilan des actions menées et le présentera à l'Autorité Déléguée. Si les objectifs annuels sont atteints, l'Autorité Déléguée versera les sommes allouées par action accomplie lors de la régularisation de l'exercice.

### 23.7.Engagement et intéressement du Délégué relatif à la consommation de GNV

L'Autorité Déléguée fourni au Délégué le GNV nécessaire à l'exécution de la Convention.

En contrepartie, le Délégué s'engage sur les objectifs contractuels de réduction de sa consommation de GNV.

La première année de la Convention est une année neutre.

La consommation de GNV en kg / km pour l'année 2025 constitue l'année de référence (n).

En fonction de cette année de référence, le Délégué s'engage sur les taux de réduction de sa consommation de GNV en kg / km suivants :

	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Taux d'engagement contractuel de réduction de consommation de GNV annuelle par rapport à l'année (n)	Année de référence (n)	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

Le Délégué est intéressé sur ces objectifs.

A la fin de chaque exercice, si la consommation de GNV par rapport à l'année de référence (n) a évolué, le Délégué perçoit un bonus qui évolue en fonction du taux de réduction de la consommation de GNV atteint.

A la fin de chaque exercice, si la consommation de GNV par rapport à l'année de référence (n) n'a pas évolué, l'Autorité Déléguée applique un malus dont le montant correspond au taux d'engagement contractuel de réduction de la consommation de GNV annuel pour l'exercice ayant pris fin.

Le montant du bonus ou du malus évolue de la façon suivante :

Taux de réduction de la consommation de GNV	Jusqu'à ± 1,0 % compris	Entre ± 1,0% et ±1,5% compris	Entre - ±1,5% et ±2,0% compris	Au-delà de ±2,0%
Montant du bonus ou du malus versé ou appliqué par l'Autorité Délégante au Déléataire	15 000 €	22 500 €	30 000 €	40 000 €

## ARTICLE 24 PARTAGE DES GAINS DE PRODUCTIVITE

Dans le cadre de son Rapport Annuel, le Déléataire fait parvenir à l'Autorité délégante la décomposition du total des charges d'exploitation, d'administration et d'entretien de toute nature se rapportant à l'exercice n.

Dans l'hypothèse où le Déléataire obtiendrait, pour un exercice donné, de meilleurs résultats que ceux prévus dans ses comptes d'exploitation prévisionnels, un partage des gains de productivité sous forme de diminution du forfait de charges annuel est mis en œuvre.

Cette diminution des charges contractuelles d'exploitation est conditionnée au fait que l'excédent brut d'exploitation des comptes du Déléataire soit positif et supérieur à celui prévu dans le compte d'exploitation prévisionnel de l'exercice concerné, ceux-ci étant indexés par le résultat de l'ensemble des formules d'indexation de l'année correspondante.

Pour une année donnée, l'excédent brut d'exploitation de l'année (dont aura été retranché le montant total des éventuels intéressements positifs et négatifs dont aura pu bénéficier le Déléataire) comparé à celui figurant dans le compte d'exploitation prévisionnel indexé au format SIG (Soldes Intermédiaires de Gestion) sera dénommé « l'excédent X » évoqué ci-après.

Les gains de productivité (après retraitement des frais de siège qui feront l'objet d'un état détaillé et synthétique dans les Rapports mensuels et annuels du Déléataire) ainsi calculés seront imputés aux décomptes des sommes dues par les parties lors de l'arrêté des comptes en N+1 de la manière suivante :

Si l'excédent X est positif pour une année N, le partage de cet excédent sera fait dans les conditions suivantes :	Dispositif de partage		
	Déléataire		Autorité Délégante
		Part versée aux salariés du Déléataire	
2025	33,3 %	33,3 %	33,3 %
2026	33,3 %	33,3 %	33,3 %
2027	33,3 %	33,3 %	33,3 %
2028	33,3 %	33,3 %	33,3 %
2029	33,3 %	33,3 %	33,3 %
2030	33,3 %	33,3 %	33,3 %

Il est précisé que,

- dans l'hypothèse où l'excédent brut d'exploitation (EBE) réel sur une année N est inférieur à l'excédent brut d'exploitation (EBE) prévisionnel, le Déléataire conserve à sa charge cette différence ;

- lors de la liquidation de cette contribution à l’Autorité Délégante l’année suivante, la charge ainsi constatée dans les comptes du Délégataire ne devra pas être incluse dans le calcul de l’excédent brut d’exploitation ;
- l’excédent brut d’exploitation intègre les transferts de charges qui seront affectés par nature de charges (exemple : remboursements de frais de formation en atténuation des charges de personnel, remboursements d’assurances en atténuation des charges externes, remboursement de la TICPE et TICGN en atténuation des achats de carburant).

## **ARTICLE 25 REDEVANCE**

Conformément à l’article L2125-1 du Code général de la propriété des personnes publiques qui pose le principe du caractère onéreux de toute occupation du domaine public, le Délégataire est tenu de verser une redevance due pour l’occupation ou l’utilisation du domaine et due en contrepartie de la mise à disposition des biens du service qui tient compte des avantages de toute nature procurés au titulaire de l’autorisation.

Le Délégataire versera chaque année une redevance d’un montant de 10 000 € nette de TVA indexée conformément aux dispositions de l’Article 26.

Les redevances sont dues au titre de chaque exercice.

Elles seront payées à l’Autorité Délégante dans les trente (30) jours suivants la date de notification du Contrat pour l’année 1 et, pour les années suivantes, à la date d’anniversaire de la notification selon les mêmes modalités.

L’Autorité Délégante émettra en retour un titre de recette correspondant au versement effectué.

Toute somme non versée dans les délais impartis donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure, au paiement d’intérêts de retard calculés au taux BCE + huit (8) points.

## **ARTICLE 26 ACTUALISATION DU FORFAIT DE CHARGES ET DES RECETTES**

### **26.1. Les principes d’actualisation**

Le forfait de charges et les pénalités sont actualisés sur la base de la formule d’actualisation exposée ci-dessous dans l’article 26.2.

Les recettes tarifaires sont actualisées sur la base de la formule d’actualisation exposée ci-dessous dans l’article 26.3.

### **26.2. Les modalités d’actualisation du forfait de charges**

Le forfait de charges versé au Délégataire est actualisé chaque année, sur la base des indices de l’INSEE, afin de prendre en compte l’évolution des prix unitaires liés à l’inflation.

Les présentes formules s’appliquent pour la première fois en avril 2026 pour le forfait de charges de l’année 2025 (au moment de la publication des indices de décembre par l’INSEE), puis en avril de chaque année suivante de la convention, selon les mêmes modalités.

Pour chaque année de la convention, le forfait de charges actualisé de l’année N est égal au montant du forfait de charges pour l’année N, en valeur *décembre 2023*, inscrit dans le tableau des engagements financiers de l’article 23 et actualisé sur la base de la formule ci-dessous.

#### **26.2.1 Indexation des charges hors sous-traitance**

Pour ce qui concerne les charges hors sous-traitance, la formule d’indexation est la suivante :

$$F_n = F_{n0} \times \left[ a + b \frac{G_n}{G_0} + c \frac{E_n}{E_0} + d \frac{ICTH TE_n}{ICTH TE_0} + e \frac{M_n}{M_0} + f \frac{IPC_n}{IPC_0} \right]$$

Où :

Les coefficients de pondérations sont déterminés en fonction de la structure du compte d'exploitation prévisionnel annexé à la présente convention (cf. annexe 4.3).

Les coefficients ont les valeurs suivantes :

- a = 0%
- b = 2,5%
- c = 4,7%
- d = 65,9%
- e = 11,3%
- f = 15,6%

La somme des coefficients de pondération est égale à 1.

Avec :

- $F_n$  : Forfait de charge hors sous-traitance actualisé de l'année concernée n ;
- $F_{n0}$  : Forfait de charge hors sous-traitance en euros valeur décembre 2023 de l'année concernée n (cf. montants indiqués à l'article 23) ;
- $G_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices des prix à la consommation du gazole (*Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle*), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $G_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices des prix à la consommation du gazole (*Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle*), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 153,90 ;
- $E_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36KVA (*Source INSEE, identifiant 010764288, Base 2021, périodicité mensuelle*), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $E_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36KVA (*Source INSEE, identifiant 010764288, Base 2021, périodicité mensuelle*), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 203,1 ;
- ICTH-TE<sub>n</sub> : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (*source INSEE, identifiant 001565190, Base 100 en décembre 2008, périodicité mensuelle*) pour la période allant de janvier à décembre de l'année n.
- ICTH-TE<sub>0</sub> : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (*source INSEE, identifiant 001565190, Base 100 en décembre 2008, périodicité mensuelle*) pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 127,3 ;

- $M_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 07.2.3 - Entretien et réparation de véhicules particuliers (*Source INSEE, Identifiant 001764109, périodicité mensuelle*), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $M_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 07.2.3 - Entretien et réparation de véhicules particuliers (*Source INSEE, Identifiant 001764109, périodicité mensuelle*), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 130,99.
- $IPC_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (*Source INSEE, Identifiant 001763866, périodicité mensuelle*), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- $IPC_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (*Source INSEE, Identifiant 001763866, périodicité mensuelle*), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur **117,60** (publiée au 12 janvier 2024).

Le calcul de la formule d'actualisation est effectué sans aucun arrondi intermédiaire, puis le coefficient d'actualisation est donné avec cinq (5) chiffres après la virgule, les règles d'arrondi s'appliquent par excès ou par défaut au chiffre suivant.

Le calcul du coefficient d'actualisation doit être réalisé dans un tableau au format Excel ou équivalent afin de permettre son suivi. Il sera annexé à la présente convention (annexe 4).

En cas de disparition des indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, les Parties conviennent :

- d'utiliser l'indice de substitution et le coefficient de raccordement proposés par le producteur de la série arrêtée ;
- à défaut de convenir par avenant du choix d'autres indices ou références, sans formule de raccordement si la base 100 du nouvel indice est antérieure ou égale à 2024 et si la série de l'indice démarre avant ou en 2024.

### **26.2.1 Indexation des charges de sous-traitance**

Pour ce qui concerne les charges de sous-traitance, la formule d'indexation est la suivante :

$$Cst_n = Cst_{n0} \times \left[ a' + b' \frac{G_n}{G_0} + c' \frac{ICHT TE_n}{ICHT TE_0} + d' \frac{IPPI A_n}{IPPI A_0} + e' \frac{IPC_n}{IPC_0} + f' \frac{M_n}{M_0} \right]$$

Où :

Les coefficients de pondérations sont déterminés en fonction de la structure du compte d'exploitation prévisionnel annexé à la présente convention (cf. annexe 4.3).

Les coefficients ont les valeurs suivantes :

- $a' = 8,0 \%$
- $b' = 8,0 \%$
- $c' = 47,9 \%$
- $d' = 11,0 \%$
- $e' = 17,5 \%$
- $f' = 7,6 \%$

La somme de la partie fixe ( $a'$ ) de 0,08 et des coefficients de pondération est égale à 1.

Avec :

- $Cst_n$  : Forfait de charge de sous-traitance actualisé de l'année concernée  $n$  ;
- $Cst_0$  : Forfait de charge de sous-traitance en euros valeur décembre 2023 de l'année concernée  $n$  (cf. montants indiqués à l'article 23) ;
- $G_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des prix à la consommation du gazole (Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année  $n$  ;
- $G_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives des indices des prix à la consommation du gazole (Source INSEE, identifiant 001764283, Base 2015, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 153,90 ;
- ICHT-TEn : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année  $n$ .
- ICHT-TEo : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, périodicité mensuelle) pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 127,3 ;
- $IPPI A_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels – CPF 29.10 – Autobus et autocars (Source INSEE, identifiant 010764838, Base 2021, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année  $n$  ;
- $IPPI A_0$  : Moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels – CPF 29.10 – Autobus et autocars (Source INSEE, identifiant 010764838, Base 2021, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 109,0 ;
- $IPC_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, Identifiant 001763866, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année  $n$  ;
- $IPC_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, Identifiant 001763866, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 117,60 (publiée au 12 janvier 2024) ;
- $M_n$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation – Base 2015 – Ensemble des ménages – France métropolitaine – Nomenclature Coicop : 07.2.3 – Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, Identifiant 1764109, périodicité mensuelle), pour la période allant de janvier à décembre de l'année  $n$  ;
- $M_0$  : moyenne arithmétique des valeurs définitives de l'indice des prix à la consommation – Base 2015 – Ensemble des ménages – France métropolitaine – Nomenclature Coicop : 07.2.3 – Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, Identifiant 1764109, périodicité mensuelle), pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, valeur 130,99.

Le calcul de la formule d'actualisation est effectué sans aucun arrondi intermédiaire, puis le coefficient d'actualisation est donné avec cinq (5) chiffres après la virgule, les règles d'arrondi s'appliquent par excès ou par défaut au chiffre suivant.

Le calcul du coefficient d'actualisation doit être réalisé dans un tableau au format Excel ou équivalent afin de permettre son suivi. Il sera annexé à la présente convention (annexe 4).



En cas de disparition des indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, les Parties conviennent :

- D'utiliser l'indice de substitution et le coefficient de raccordement proposés par le producteur de la série arrêtée ;
- À défaut de convenir par avenant du choix d'autres indices ou références, sans formule de raccordement si la base 100 du nouvel indice est antérieur ou égal à 2024 et si la série de l'indice démarre avant ou en 2024.

### **26.3. Les modalités d'actualisation des recettes tarifaires et de l'engagement de fréquentation du Déléguataire**

L'engagement contractuel de la première année du contrat et le niveau indicatif des recettes ainsi que l'engagement contractuel de fréquentation (calculé en base 100 par rapport à 2025) à partir de la deuxième année du contrat sont actualisés chaque année :

- d'une part en fonction d'un coefficient d'actualisation qui se base sur les évolutions tarifaires HT approuvées par l'Autorité Déléguante ;
- d'autre part en fonction d'un coefficient d'élasticité-prix destiné à refléter l'attractivité des évolutions tarifaires par rapport à l'inflation du point de vue de la clientèle, et qui par conséquent doit s'apprécier sur la base du tarif TTC qui correspond au coût effectivement supporté par le client-voyageur.

En conséquence les recettes actualisées pour l'année n sont déterminées de la manière suivante :

$$R_n = R_0 \times (1 + VTHT_m) \times \left[ 1 + e \times \left( \frac{1 + VTTTC_m}{i_n} - 1 \right) \right]$$

Avec :

- $R_n$  : Engagement contractuel (année 1) ou niveau indicatif de recettes actualisé (à partir de l'année 2) ;
- $R_0$  : Engagement de recettes contractuel (année 1) ou niveau indicatif de l'année (à partir de l'année 2), avant indexation, exprimé en euros décembre 2023 ;
- $VTHT_m$  : Variation moyenne des tarifs hors taxes ;
- $VTTTC_m$  : Variation moyenne des tarifs toutes taxes comprises.

La fréquentation actualisée sur l'année n est déterminée de la manière suivante :

$$Freq_n = Freq_{n,0} \times \left[ 1 + e \times \left( \frac{1 + VTTTC_m}{i_n} - 1 \right) \right]$$

Avec

- $Freq_n$  : Engagement contractuel actualisé de l'année n / fréquentation en 2025 x 100 ;
- $Freq_{0,n}$  : Engagement contractuel initial de l'année n / fréquentation en 2025 x 100.

$VTHT_m$  et  $VTTTC_m$  sont déterminés de la manière suivante :

Titre (1)	% de la recette totale HT période de référence (2)	Variation de tarif HT en % (3)	Variation de tarif HT pondérée par titre (4)	Variation de tarif TTC en % (5)	Variation de tarif TTC pondérée par titre(6)
	X1	Vht1	X1 x Vht1	Vttc1	X1 x Vttc1
	X2	Vht2	X2 x Vht2	Vttc2	X2 x Vttc2
	X3	Vht3	X3 x Vht3	Vttc3	X3 x Vttc3
	X4	Vht4	X4 x Vht4	Vttc4	X4 x Vttc4
	X5	Vht5	X5 x Vht5	Vttc5	X5 x Vttc5
			(4) Somme = VHTm		(6) Somme = VTTTCm

- (1) Liste des titres en vigueur conformes à ceux de la mise en œuvre de la convention ;
- (2) Part de recettes HT par titre constaté sur la période de référence. Cette part est le résultat du nombre de titres de l'engagement ou du niveau indicatif de recettes x le prix hors taxes de l'année de référence divisé par l'engagement ou le niveau indicatif total de recettes, le tout inscrit à l'annexe 4.8. Le total doit être égal à 100 % ;
- (3) Variation en % du tarif moyen HT de chaque titre pour l'année n par rapport au tarif moyen HT de la période de référence. Pour chaque titre de la gamme tarifaire, le tarif à prendre en compte pour l'année n est le tarif moyen en vigueur dans l'année, calculé comme suit :

$$\text{Tarif moyen HT} = \frac{\text{Recettes HT du titre}}{\text{Nombre de titres vendus}}$$

- (4) Variation moyenne des tarifs HT, obtenue par addition des variations moyennes pondérées par la part de recettes HT de chaque titre sur la période de référence ;
- (5) Variation en % du tarif moyen TTC de chaque titre pour l'année n par rapport au tarif moyen TTC de la période de référence. Pour chaque titre de la gamme tarifaire, le tarif à prendre en compte pour l'année n est le tarif moyen en vigueur dans l'année, calculé comme suit :

$$\text{Tarif moyen TTC} = \frac{\text{Recettes TTC du titre}}{\text{Nombre de titres vendus}}$$

- (6) Variation moyenne des tarifs TTC, obtenue par addition des variations moyennes pondérées par la part de recettes HT de chaque titre sur la période de référence.

La période de référence est l'engagement de recettes de la première année exprimé en euros décembre 2023, détaillé en annexe 4.8 de la présente convention.

Concernant les points (3) et (5) :

- les décisions de l'Autorité Délégante et du Délégataire pouvant avoir un impact sur le tarif moyen seront neutralisées (notamment les titres gratuits ou réductions commerciales qui sont compensés par ailleurs) ;

- les quantités de titres seront celles issues des documents validés par, l'un des commissaires aux comptes du Délégué, dans le cadre de la procédure de validation de la réversion des recettes retenues en mandat de gestion ;
- le Délégué s'engage à maintenir constantes les procédures de dénombrement des titres tout au long de la convention. Toute modification fait l'objet d'une information de l'Autorité Déléguée pour validation de celle-ci dans un délai de deux (2) mois.

En cas de création d'un nouveau titre en année n, les Parties conviennent de calculer le raccordement de l'engagement ou le niveau indicatif de recettes du Délégué en définissant une nouvelle annexe 4.8.

- e : coefficient d'élasticité-prix. Ce coefficient est fixé à e = -0,4 ;
- $i_n$  : indice de l'évolution générale des prix, déterminé de la manière suivante :

$$i_n = \frac{IPC_n}{IPC_0}$$

- $IPC_0$  correspond à la valeur moyenne pour la période de référence du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023 de l'indice INSEE 001763852 : Indice des prix à la consommation – Base 2015 – Ensemble des ménages – France – Ensemble hors tabac), soit  $IPC_0 = 116,61$  (valeur publiée au 12 janvier 2024)
- $IPC_n$  correspond à la valeur moyenne pour l'année n (janvier à décembre n) de l'indice INSEE 001763852 : Indice des prix à la consommation – Base 2015 – Ensemble des ménages – France – Ensemble hors tabac).

En cas de disparition des indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, les Parties conviennent par avenant du choix d'autres indices ou références et sans formule de raccordement si la base 100 du nouvel indice est antérieure ou égale à 2024 et si la série de l'indice démarre avant ou en 2024.

## ARTICLE 27 MODALITES DE REGLEMENT

### 27.1. Détermination du montant des acomptes mensuels du forfait de charges et versement

L'Autorité Déléguée verse mensuellement pour l'offre retenue et pour chaque option levée au Délégué un acompte dont le montant est égal au douzième du forfait de charges et actualisé.

Le forfait de charges suit la réglementation et la jurisprudence en vigueur en matière de TVA. Ce forfait de charges est placé dans le champ de la TVA relative aux transports publics de voyageurs au taux réduit de 10% à l'entrée en vigueur de la convention.

Pour la première année de la convention (exercice courant du 1er janvier au 31 décembre 2025), l'acompte mensuel de janvier à mai est égal au douzième du forfait de charges de l'année 2025 inscrite dans le tableau des engagements financiers de l'article 23. Afin de prendre en compte l'indexation, le montant de forfait de charges de la première année (2025) inscrit à l'article 23.1 en date de valeur décembre 2023 est actualisé d'un coefficient d'indexation prévisionnel de 3 % pour le versement des acomptes mensuels. Le montant de forfait de charges définitif de la première année (2025) sera calculé dès la publication des indices d'actualisation de décembre N-1.

Pour les années suivantes, l'acompte mensuel de janvier à mai est égal au douzième du forfait de charges actualisé de l'année correspondante, inscrite dans le tableau des engagements financiers de l'Article 23.1.

À la publication des indices d'actualisation de décembre N-1, une actualisation des acomptes de l'année N est effectuée dans les deux (2) mois qui suivent celle-ci. Une régularisation est effectuée prenant en compte cette actualisation et s'applique sur les acomptes des mois restants de l'année N.

Au cas où un indice servant à l'indexation du forfait de charges n'est pas encore connu au 30 mars de l'année N+1, et notamment en cas d'arrêt de la série d'un indice référencé, le délai d'actualisation des acomptes indiqués ci-dessus est repoussé d'autant.

Le document transmis à l'Autorité Délégante fixe notamment le montant prévisionnel du forfait de charges en tenant compte de l'indexation des conditions financières et des modifications de la consistance des services.

## **27.2. Calendrier des versements du forfait de charges**

Le versement des acomptes mensuels est effectué par l'Autorité Délégante au plus tard le 20 de chaque mois, sous réserve de la réception des factures en bonne et due forme et dans les délais définis à l'article 27.5. Dans le cas contraire, le versement est effectué trente (30) jours à compter de la réception de la demande d'acompte en bonne et due forme.

Les paiements se font sur le compte ouvert au nom du Délégué.

Le comptable assignataire des paiements et recouvrements est le Trésorier de l'Autorité Délégante.

## **27.3. Révision des acomptes en cours d'année du forfait de charges**

Si des variations d'offre des services et/ou des modifications du programme d'investissement, et/ou de la structure tarifaire sont mises en œuvre en cours d'année, les acomptes sont revus en fonction du nouveau montant de la rémunération du Délégué et des nouveaux montants de recettes commerciales contractuelles tels que définis aux Article 10, Article 21 et Article 22, à partir du premier acompte suivant la date de mise en œuvre des modifications décidées par l'Autorité Délégante.

## **27.4. Règlement définitif en fin d'exercice**

Le règlement définitif est réalisé à la clôture de l'exercice comptable de l'année N, au plus tard en juin de l'année N+1.

Le règlement définitif est composé de :

- le solde du forfait de charges calculé par différence entre le montant du forfait de charges actualisé, et le cumul des sommes versées en acomptes au titre du forfait de charges tout au long de l'année N pour l'offre retenue et pour chaque option levée ;
- l'intéressement sur recettes tarifaires et les intéressements calculés selon les articles 23.4, 23.5, 23.6 et 23.7 ainsi que le partage des gains de productivité au titre de l'Article 24 ;
- la déduction du montant des pénalités calculées selon les dispositions de l'article 40.1 de la présente convention. Le montant des pénalités intègre également les frais engagés par l'Autorité Délégante pour rétablir la sécurité publique aux frais et risques du Délégué par défaut d'entretien des installations ou du matériel.

Le Délégué adresse à l'Autorité Délégante par écrit (mèl et lettre) un projet de règlement définitif avant le 30 avril N+1 de chaque année correspondant au montant de la rémunération du Délégué contractuelle de l'année N. Il est accompagné du fichier de calcul sous Excel. Après une phase de vérification, l'Autorité Délégante peut demander au Délégué des rectifications ou des modifications sur le solde définitif.

Après discussions et accords entre les Parties, le versement du solde s'effectuera deux (2) mois après la réception du décompte validé par l'Autorité Délégante.

Au cas où un indice servant à l'indexation du forfait de charges n'est pas encore connu au 30 mars de l'année N+1, et notamment en cas d'arrêt de la série d'un indice référencé, le délai de production du forfait de charges corrigé des divers éléments indiqués ci-dessus est repoussé à la fin du mois suivant sa connaissance et le versement du solde est décalé en conséquence.

## **27.5. Facturation**

L'Autorité Délégante reçoit du Délégitaire au plus tard le 25 du mois M-1 une facture du montant des acomptes mensuels à payer par l'Autorité Délégante, pour l'offre retenue et pour les options levées.

Les factures sont réglées par le Délégitaire et l'Autorité Délégante sous trente (30) jours pour les acomptes et pour toutes les autres factures à compter de la réception.

### **27.5.1 Facture de régularisation des acomptes de rémunération du Délégitaire**

Une facture de régularisation des acomptes du forfait de charges de janvier, février, mars et avril, mai de l'année n, accompagnée des calculs en format papier et en format tableur sous fichier informatique est adressée à l'Autorité Délégante par le Délégitaire en avril de l'année n (dès publication des indices de janvier à décembre de l'année n-1).

### **27.5.2 Facture de règlement définitif de la rémunération du Délégitaire**

Chaque année, les Parties procèdent en avril N+1 à un arrêté des recettes tarifaires du 1<sup>er</sup> janvier 0h00 au 31 décembre minuit de l'année N et au calcul de l'intéressement sur les recettes tarifaires du Délégitaire pour la première année du contrat, et au calcul de l'intéressement du Délégitaire lié à l'engagement de fréquentation à partir de la deuxième année du contrat.

De même, les cocontractants procèdent au calcul du montant des pénalités de l'année N.

Une facture du montant définitif de la rémunération du Délégitaire détaillée de l'année N accompagnée du fichier de calcul sous Excel est adressée à l'Autorité Délégante pour règlement par le Délégitaire en avril de l'année N+1 par mèl et par lettre postale comprenant les éléments décrits à l'Article 27.5.2.

Après vérification dans un délai d'un mois suivant la réception de la facturation et des justificatifs, l'Autorité Délégante peut demander au Délégitaire de produire une facture rectificative dans les mêmes formalités.

Au cas où un indice servant à l'indexation du forfait de charges n'est pas encore connu au 30 mars de l'année N+1, et notamment en cas d'arrêt de la série d'un indice référencé, le délai de production du forfait de charges corrigé des divers éléments indiqués ci-dessus est repoussé à la fin du mois suivant sa connaissance.

Nota Bene : une feuille Excel avec l'ensemble des données et les formules de calcul est obligatoirement jointe à la facture et adressée à l'Autorité Délégante par mail avec accusé de réception pour vérification des modalités de calculs et des montants demandés.

### **27.5.3 Délais de règlement des factures**

Les factures sont réglées par le Délégitaire et l'Autorité Délégante sous trente (30) jours à compter de la réception.

## **ARTICLE 28 MODALITES DE REGLEMENT DU MANDAT D'INVESTISSEMENT**

### **28.1.1 Financement des opérations**

Le Délégitaire adresse des demandes d'avances à l'Autorité Délégante tous les deux (2) mois (janvier, mars, mai, juillet, septembre et novembre) par courrier, détaillant le montant prévisionnel des dépenses sur 12 mois glissants en euros Toutes Taxes Comprises (TTC), accompagnées du programme annuel détaillé des opérations à réaliser par le Délégitaire, conformément au programme d'investissements prévu à l'Article 17 (Annexe 4.14).

Les avances consenties seront régularisées bimestriellement, de telle sorte que l'avance corresponde aux besoins de trésorerie du Déléguataire durant les deux (2) mois à venir, compte tenu des prévisions d'investissements à réaliser mais également de l'état des investissements réalisés par le Déléguataire sur les deux mois précédents.

### **28.1.2 Le paiement des avances au Déléguataire**

L'Autorité Délégante acquitte la demande d'avances reçue du Déléguataire sous 30 jours à compter de sa réception.

Les paiements se font sur le compte ouvert au nom du Déléguataire.

Le comptable assignataire des paiements et recouvrements est le Receveur des Finances de l'Autorité Délégante.

## **ARTICLE 29 MANDAT DE RECETTES**

La convention emporte mandat de recettes délivré au Déléguataire par l'Autorité délégante conformément aux dispositions des articles D1611-32-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales.

### **29.1. Nature des opérations sur lesquelles porte le mandat**

Les opérations sur lesquelles porte le mandat sont la perception de l'ensemble des recettes tarifaires énoncées à l'Article 22.

Pour l'ensemble de ces recettes et en contre partie de celles-ci, le Déléguataire délivre aux usagers des justificatifs de paiement émis pour le compte de l'Autorité Délégante.

Le Déléguataire doit pouvoir justifier de l'ensemble des opérations relatives à la collecte des recettes précitées, quels que soient les moyens de paiement utilisés.

Les opérations sont enregistrées chronologiquement sur les registres au jour le jour. Le Déléguataire doit notamment tenir un journal d'opérations qui retrace quotidiennement les opérations d'encaissement qui y sont portées en détail dès leur constatation. Il procède également quotidiennement à un arrêté de ce même journal qui fait donc apparaître le total des opérations de la journée et le total des opérations effectuées depuis le dernier versement des recettes et pièces justificatives.

Le journal des opérations doit pouvoir fournir les informations suivantes :

- la nature des produits encaissés et leur volume ;
- le prix des prestations encaissées ;
- la nature des encaissements pour chaque zone: carte bancaire, chèque, numéraire, prélèvement, tickets prépayés, paiement mobile.

### **29.2. Durée du mandat et les conditions de sa résiliation éventuelle**

Le mandat à la même durée que la convention, et peut être résilié dans les mêmes conditions.

### **29.3. Remboursement des recettes encaissées à tort**

*Sans objet.*

### **29.4. Rémunération du Déléguataire au titre du mandat et ses modalités de règlement**

Le Déléguataire ne perçoit pas de rémunération supplémentaire que celle prévue à la présente convention, au titre du mandat.

## **29.5. La périodicité des reversements**

Les reversements sont réalisés dans les conditions de l'Article 22.

## **29.6. Les modalités, la périodicité et la date limite de la reddition des comptes de l'exercice**

Le Délégué est soumis aux mêmes obligations que le comptable du Trésor Public dans l'exécution des recettes et des dépenses.

Le Délégué est astreint à une obligation générale de reddition des comptes qu'il a effectuées au nom et pour le compte de m2A en vue de leur intégration dans la comptabilité du comptable public.

Les obligations de reddition du Délégué se feront par voie électronique auprès de m2A et du comptable public.

Pour permettre au comptable public de m2A de produire son compte de gestion ou son compte financier dans les délais qui lui sont impartis, la reddition de ses comptes, des sommes perçues et des justificatifs afférents aux opérations réalisées dans le cadre du mandat se feront sur la périodicité suivante :

- mensuelle : lors de chaque reversement des recettes encaissées, le Mandataire devra fournir des justificatifs qui comportent les indications suivantes :
  - période de collecte concernée,
  - montant par type de moyen de paiement,
  - montant par type de recettes en distinguant ;
    - Recettes totales perçues par les DDT, agences, Compte-Mobilité, etc
    - Recettes perçues par les conducteurs
    - Recettes issues des ventes manuelles
    - Recettes Domibus
    - Duplicatas
    - Pénalités
  
- annuelle : état annuel récapitulatif des recettes (déduction faite, si applicable, des éventuels remboursements et frais occasionnés) arrêté au 31 décembre et transmis au plus tard le 15 février de l'année suivante, en application des dispositions de l'article D1611-32-7 du CGCT.

Pour le remboursement des éventuelles recettes encaissées à tort, le Délégué remet les pièces justificatives suivantes :

- un état précisant la nature de la recette à rembourser, son montant et le motif ;
- un état précisant la nature de la recette à reverser, le montant de l'excédent et les motifs du reversement ;
- un état précisant la nature de la recette à restituer, son montant et la nature de l'erreur commise.

Ne sont remises à l'occasion de la reddition des comptes que les pièces qui n'ont pas été précédemment produites au titre du reversement des sommes encaissées.

La reddition des comptes est soumise à l'approbation de l'ordonnateur de m2A.

À la fin du contrat, une reddition finale des opérations sera effectuée.

L'Article 27.5.2 s'applique en cas de besoin.

## **29.7. Les contrôles mis à la charge du Délégué au titre du mandat**

Il s'agit de ceux de l'Article D1611-32-3, 8°.

Le Délégué est soumis aux contrôles du comptable public et de l'ordonnateur (m2A). Ces contrôles s'étendent aux systèmes d'information utilisés par le Délégué pour l'exécution des opérations qui lui sont confiées.

Il est également soumis aux vérifications des autorités habilitées à contrôler sur place le comptable public assignataire ou l'ordonnateur.

### **ARTICLE 30 COMPTES A LA DATE D'EFFET DE LA CONVENTION**

À l'entrée en vigueur de la présente convention, le Délégué supporte les charges et bénéficie des recettes accessoires ayant leur origine dans l'exploitation qui lui a été déléguée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, autres que les recettes tarifaires que le Délégué encaisse au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante.

L'ancien Délégué arrête les comptes de la délégation arrivée à échéance. Un décompte précis et validé, dans le cadre des dispositions de la précédente délégation, des produits constatés d'avance perçus au titre des recettes tarifaires revenant à l'Autorité Délégante en 2025, est fourni au début d'exécution de la convention.

L'Autorité Délégante en sa qualité de propriétaire des recettes :

- conserve pour son propre compte toutes les recettes tarifaires encaissées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, y compris les recettes constatées d'avance issues de ces ventes ;
- encaissera les recettes tarifaires constatées d'avance au 31 décembre 2024 que le Délégué restituera au fur et à mesure de leur rattachement aux périodes comptables.

Le Délégué fournira à l'Autorité Délégante toutes les informations validées dans le cadre des dispositions de l'article 26.3 de la Convention, pour le rattachement des produits constatés d'avance aux recettes, dans le cadre du calcul de l'intéressement aux recettes lors de la première année et de la fréquentation pour le reste de la durée du contrat au moment du solde définitif de la rémunération annuelle

### **ARTICLE 31 CAS DE REVISION DES DISPOSITIONS DE LA CONVENTION**

L'exécution du service public de transport peut être affectée par l'évolution des conditions économiques générales mais également par des événements ou des circonstances externes à l'Autorité Délégante comme au Délégué.

Ces événements ou circonstances sont de nature à avoir un impact significatif sur l'équilibre économique général de la convention. Leurs effets peuvent être ressentis tant au niveau des coûts d'exploitation qu'à celui du trafic et des recettes sans qu'ils puissent être raisonnablement mesurés à la date d'effet de la convention.

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques générales et des événements ou circonstances externes aux Parties cocontractantes de nature à en modifier les conditions d'exploitation, l'Autorité Délégante et le Délégué se rencontrent pour discuter de leur impact sur la convention et envisager le cas échéant et dans les limites légales, une révision des dispositions de la convention, notamment dans les cas suivants et sur le fondement de l'Article R3135-1 du Code de la commande publique :

- modification de l'environnement législatif, réglementaire et jurisprudentiel concernant les conditions de travail, les conventions collectives nationales, la législation fiscale et la doctrine des services fiscaux, les règles applicables à la profession des transports urbains et interurbains de voyageurs, ou les normes techniques ou de sécurité visées à l'Article 15 Article 16 ci-avant ;



- modification par rapport au calendrier d'exploitation de référence présenté en annexe 1.1.10 du nombre de jours d'exploitation par type de période (scolaire, petites vacances, vacances d'été) et par type de jour (lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, dimanche) ;
- création, suppression et/ou changement de détermination de l'assiette, du taux ou des modalités de calcul des impôts, taxes ou redevances, ou modification du niveau de remboursement des taxes telles que la TICPE ou du dispositif d'allègement de charges se substituant au CICE ;
- variation de l'un des indices de la formule d'indexation de plus de 15 % en valeur relative, au cours d'une année entière ;
- évolution de plus de 10 % du nombre de places de stationnement dans les parcs relais ;
- évolution de plus de 15 % du nombre de voyages (pour les tram, bus, tram train, ou tram bus) ;
- augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD) ;
- augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD PMR ;
- franchissement, par le jeu des clauses d'actualisation prévues à l'Article 26 de la présente convention, d'un seuil de 10 % par an du coefficient d'actualisation ;
- s'agissant spécifiquement de l'électricité, si le coût réel est supérieur ou inférieur à 5 % au coût prévisionnel indexé, les parties conviennent de se rencontrer ;
- modification substantielle des conditions d'exploitation et/ou de maintenance du tram-train résultant notamment de l'évolution des conventions conclues avec SNCF Voyageurs ;
- dans les cas prévus aux Article 9, Article 21 et Article 23 ;
- dans tous les autres cas prévus à la convention et non repris explicitement ici.

Après la saisine par l'une des Parties, une procédure de révision est ouverte dans un délai de négociation de 3 mois, ou dans un délai plus court éventuellement convenu entre les Parties, compte tenu de l'urgence ou des circonstances, visant à rétablir l'équilibre économique et financier de la convention qui a été significativement impacté. Les négociations portent sur les conditions financières et / ou les conditions d'exécution du service.

Les Parties se concerteront pour procéder au réexamen et trouver un accord, sur les modifications à apporter par avenant à la convention.

À défaut d'accord dans un délai de trois mois à compter de la demande de la partie qui aura sollicité la révision, ou dans le délai plus court éventuellement convenu entre les Parties, les Parties procéderont sous quinzaine à la consultation d'un expert prévue à l'article Article 44.

## **ARTICLE 32 IMPOTS ET TAXES**

L'Autorité Délégante est l'exploitant fiscal.

Tous les impôts ou taxes générés par l'exploitation de la présente convention et en vigueur à sa signature, et notamment ceux établis par l'État ou les Collectivités locales sont à la charge du Délégitaire, quel qu'en soit le redevable.

La taxe foncière et les éventuelles redevances d'occupation du domaine public (autre que celle mise à la charge du Délégitaire à l'Article 25) sont à la charge de l'Autorité Délégante.

Dans l'hypothèse où le Délégitaire bénéficie en cours de la convention d'un remboursement de taxes et impôts lié à son activité de transport de voyageurs et à l'exécution de la présente convention, ce remboursement est intégré dans les recettes d'exploitation ou en atténuation de charges du compte annexé à la présente convention et vient en déduction du forfait de charges versé au Délégitaire par l'Autorité Délégante.

## **ARTICLE 33 TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE (TVA)**

Conformément à l'instruction administrative du 4 février 2015 BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-10, et du Code Général des Impôts, l'Autorité Délégitante a le statut d'exploitant fiscal du service au regard de la TVA. Elle est redevable de la TVA au titre de l'activité Transport de Voyageurs dans le cadre de la présente convention de DSP et elle récupère la TVA grevant les dépenses de l'activité selon les dispositions du code général des impôts :

- les recettes tarifaires encaissées par le Délégitataire au nom et pour le compte de l'Autorité Délégitante qui est l'exploitant fiscal sont reversées toutes taxes comprises ;
- l'Autorité Délégitante collecte de la TVA sur les recettes tarifaires au taux en vigueur (taux réduit pour les recettes relatives à l'activité Transport de Voyageurs) ;
- la rémunération versée par l'Autorité Délégitante au Délégitataire et définie à l'Article 23 est placée dans le champ d'application de la TVA. Le taux en vigueur est le taux réduit de l'activité Transport de Voyageurs. L'Autorité Délégitante récupère la TVA sur la rémunération versée au Délégitataire ;
- en contrepartie l'Autorité Délégitante déduit la TVA sur les dépenses de fonctionnement et d'investissements de son compte administratif transport ;
- la redevance mise à la charge du Délégitataire à l'Article 25 n'est pas soumise à TVA.

## **ARTICLE 34 CONTROLE EXERCE PAR L'AUTORITE DELEGANTE**

L'Autorité Délégitante assure le contrôle de l'exécution de la convention de délégation de service public dans les conditions qui suivent.

### **34.1. Rencontres périodiques**

Des rencontres périodiques organisées a minima selon un rythme mensuel avec les techniciens de l'Autorité Délégitante permettent de faire le point sur l'évolution du réseau. Le Délégitataire doit répondre à toutes convocations émanant de l'Autorité Délégitante à des réunions de commissions ou de groupes de travail.

S'agissant de la rémunération du Délégitataire, deux moments d'échanges a minima sont prévus au cours de l'année : l'un en avril sur l'actualisation et le solde définitif et l'autre en octobre sur le prévisionnel financier.

### **34.2. Droit de vérification sur pièces et sur place de l'Autorité Délégitante**

Le Délégitataire transmet à l'Autorité Délégitante à l'entrée en vigueur de la convention (sous un délai de 2 mois) et à chaque changement de la consistance des services (avant le 31 juillet pour les services d'été et le 30 septembre pour les services d'hiver) : les graphes, le nombre de services voitures avec le type de matériel, le nombre de service conducteurs nécessaires et les plannings de roulements des conducteurs pour l'ensemble des services du réseau de transport objet de la présente convention ainsi que le nombre d'heures annuelles de conduite (hors temps annexe), le nombre d'heures annuelles correspondant aux temps annexes et le nombre annuel de conducteurs Equivalent Temps Plein correspondant au nombre d'heures annuelles totales de conduite.

Le Délégitataire fournit à l'Autorité Délégitante toute justification que celle-ci peut lui demander concernant la gestion des services objet de la présente convention, ainsi que lors des vérifications et/ou audits réalisés par l'Autorité Délégitante ou les experts mandatés par elle.

Elle dispose à cet effet du droit de diligenter ou faire diligenter toutes vérifications utiles à bord des véhicules, aux points d'arrêts, au dépôt, à l'agence commerciale et dans les locaux administratifs.

L'Autorité Délégante a par l'intermédiaire de ses représentants ou mandataires dûment habilités un droit permanent d'accès et de contrôle sur l'ensemble des documents se rapportant à l'exécution du service public délégué.

L'Autorité Délégante peut procéder à toutes vérifications qu'elle estime utiles pour s'assurer que le service délégué est exploité conformément aux stipulations de la présente convention et que ses intérêts et ceux des usagers du service public sont sauvegardés.

Elle s'engage à informer par écrit le Délégataire de son intention de procéder à des vérifications et/ou des audits, cinq (5) jours avant de les diligenter.

Lors de ces vérifications et/ou audits, l'Autorité Délégante ou les experts mandatés par elle, peuvent demander au Délégataire la remise de toute pièce justificative des opérations réalisées dans le cadre de la délégation de service public.

Le Délégataire s'engage à n'opposer aucun refus à ces demandes et à faire toute diligence pour les satisfaire, étant précisé que ces demandes ne doivent pas perturber le bon fonctionnement du service.

L'Autorité Délégante exerce son contrôle dans le respect des réglementations et des principes relatifs à la confidentialité (vie privée, droits de propriété intellectuelle et industrielle, secret industriel et commercial du Délégataire dûment justifiés par celui-ci).

La mise en œuvre de ce contrôle ne doit pas conduire l'Autorité Délégante à s'immiscer dans la gestion du service, ni porter atteinte au secret des affaires en n'assurant pas la confidentialité de ces données et des documents transmis par le Délégataire.

Les résultats de ces contrôles, vérifications et/ou audits sont susceptibles de donner lieu à application des pénalités prévues à la présente convention.

### **34.3. Obligations du Délégataire**

Le Délégataire facilite l'accomplissement du contrôle. À cet effet, il doit notamment :

- autoriser l'accès des installations aux personnes mandatées par l'Autorité Délégante, dans les conditions prévues à l'Article 34 ;
- répondre à toute demande d'information de l'Autorité Délégante consécutive à une réclamation d'un usager du service ;
- justifier auprès de l'Autorité Délégante des informations qu'il a fournies, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique ou comptable utile se rapportant directement à la convention ;
- désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par l'Autorité Délégante ;
- conserver, pendant toute la durée de la convention et pendant une durée de cinq (5) années après son expiration, les documents nécessaires au contrôle et présentant un intérêt significatif pour la gestion du service délégué ;
- ouvrir un accès informatique à l'Autorité Délégante à l'ensemble des systèmes dont le SAE-IV, le système de validation, la Gestion Technique Centralisée (GTC), le logiciel de GMAO, le logiciel d'exploitation de comptages, la main courante, les bases de données de réservation des services à la demande et le logiciel de suivi de consommation de carburant.

Les représentants désignés par le Délégataire ne peuvent pas opposer le secret professionnel aux demandes d'informations faites par les personnes mandatées par l'Autorité Délégante et se rapportant à l'exécution de la présente convention.

Le Délégataire s'engage à faire toute diligence, étant précisé que ces demandes ne doivent pas perturber le bon fonctionnement du service.

## **ARTICLE 35 CONTENU DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A FOURNIR A L'AUTORITE DELEGANTE**

### **35.1. Rapports mensuels**

A la fin de chaque mois, le Délégué remet à l'Autorité Déléguée, au plus tard le 20 du mois suivant, un rapport mensuel accompagné des tableaux de données commentés comprenant les éléments définis en annexe 6.

Toutes les données devront être fournies sous format papier ainsi que sur format informatique exploitable par l'Autorité Déléguée :

- format texte de type .docx ou équivalent, .ppt ou équivalent ;
- les tableaux et graphiques sous format tableur de type .xlsx ou équivalent ;
- les cartes et plans sous format .jpg et format .shp ou équivalent.

### **35.2. Rapport annuel du Délégué**

Afin de permettre à l'Autorité Déléguée d'exercer son pouvoir de contrôle, le Délégué doit lui adresser chaque année, au plus tard le 31 mai un rapport comportant, pour l'année N-1 d'exécution de la convention, selon les termes de l'annexe 6, et conformément aux dispositions de l'article L. 1411-3, R.1411-7 et R 1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales :

I. une présentation du service délégué ;

II. les données comptables suivantes :

- les comptes sociaux de l'entreprise Déléguée dédiée à la présente convention de la délégation de service public retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation (compte de résultat détaillé, bilan et annexe comptable ; balance détaillée des comptes en EXCEL ; liasse fiscale ; rapport de l'assemblée générale, rapport du Commissaire aux Comptes) ; étant précisé que, sauf le rapport de l'assemblée générale, les documents comptables ci-avant ne seront pas publiés ou repris dans le rapport annuel,
- Le grand livre des comptes, le journal des opérations et les factures justificatives, compte tenu de leur volume, ne seront pas transmis systématiquement mais uniquement sur demande de l'Autorité Déléguée, sous format Excel,
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel,
- Un état des variations du patrimoine immobilier,
- Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation,
- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements,
- Les inventaires A, B et C,
- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public ;

III. l'analyse de la qualité du service comportant :

- tout élément permettant d'apprécier la qualité du service rendu et les mesures proposées par le Délégué pour une meilleure satisfaction des usagers,
- les indicateurs permettant d'apprécier la qualité du service tels que définie à l'Article 12, à l'Article 13 ;

IV. l'annexe mentionnée à l'article L. 1411-3 qui comprend :

- un compte-rendu technique et financier,

- les informations utiles relatives à l'exécution du service et notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation,
- les conditions d'exécution du service.

Conformément à l'article R 1411-8, le rapport du Délégué est joint au compte administratif.

Le Délégué présente ce rapport annuel à l'Autorité Délégante lors d'une réunion qui se tient dans le mois qui suit sa remise.

Le Délégué a l'obligation de tenir et de présenter ce rapport conformément au cadre défini dans l'annexe 6 (contenu du rapport du Délégué), à savoir notamment :

- le compte-rendu général d'activité de l'exercice échu, comportant la récapitulation des statistiques mensuelles, assorti de commentaires permettant d'apprécier les conditions d'exécution du service public ;
- un rapport comportant les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public et une analyse de la qualité du service fourni (conformément aux dispositions de l'article 40 de la loi n° 93.122 du 29 janvier 1993) ;
- un compte rendu financier sous le format du CEP présentant les éléments prévisionnels indexés et réels de l'ensemble des charges et recettes conformément à l'annexe 4.13 ;
- une présentation Powerpoint des résultats de l'activité.

Toutes les données devront être fournies sous format papier ainsi que sur format informatique exploitable par l'Autorité Délégante :

- format texte de type .docx ou équivalent, .ppt ou équivalent ;
- les tableaux et graphiques sous format tableur de type .xlsx ou équivalent ;
- les cartes et plans sous format .jpg et format Mapinfo ou équivalent.

Un format PDF prêt à être imprimé sera également fourni.

Le Délégué est avisé de ce que le rapport annuel est destiné à être communiqué à l'assemblée délibérante et à la CCSPL ainsi qu'au public d'une manière générale. Il veille à protéger son secret industriel et commercial en transmettant le cas échéant une version communicable au public de son rapport. Cette version communicable devra en toute hypothèse être conforme aux exigences légales et réglementaires telles qu'elles découlent notamment des articles L. 1411-3 et R 1411-8 du CGCT.

### **35.3. Contrôle des rapports du Délégué**

L'Autorité Délégante se réserve ultérieurement le droit de contrôler les renseignements donnés dans le rapport annuel produit par son Délégué, dans les conditions prévues à l'Article 34.

À cet effet, ses agents ou conseils accrédités peuvent procéder sur pièce et/ou sur place à toute vérification. Ils peuvent se faire communiquer toutes informations, pièces comptables, justificatifs, factures ou conventions utiles pour s'assurer que le service est exploité dans les conditions de la convention de délégation de service public. Ils peuvent, à cette occasion, vérifier que les informations figurant dans les rapports annuels sont cohérentes avec la comptabilité sociale du Délégué.

## **TITRE 5 : RESPONSABILITES, ASSURANCES, SANCTIONS**

### **ARTICLE 36 RESPONSABILITES ET ASSURANCES**

#### **36.1. Assurances souscrites par l’Autorité Délégante**

L’Autorité Délégante souscrit à sa charge les assurances couvrant la responsabilité de propriétaire des immeubles mis à disposition du Délégataire.

#### **36.2. Assurance responsabilité civile automobile, tramway et tram-train**

Le Délégataire doit souscrire, auprès d’une compagnie d’assurance notoirement solvable, une assurance responsabilité civile automobile, conformément aux obligations légales en la matière c’est-à-dire une garantie illimitée pour les dommages corporels causés aux tiers ou aux passagers transportés.

Le Délégataire doit souscrire auprès d’une compagnie d’assurance notoirement solvable une assurance de responsabilité civile circulation ferroviaire pour les dommages corporels causés aux tiers ou aux passagers transportés : celle-ci ne pourra être inférieure à 50 millions d’euros par sinistre (montant minimum) pour la circulation du tramway et du tram-train.

#### **36.3. Assurance responsabilité civile du Délégataire**

Le Délégataire doit justifier de la souscription, auprès d’une compagnie d’assurance notoirement solvable, d’une police d’assurance responsabilité civile pour un montant minimum de 50 000 000 € par sinistre.

À l’égard de l’Autorité Délégante, la responsabilité civile du Délégataire est limitée à 3 000 000 d’euros pour tout dommage corporel ou matériel, les dommages immatériels étant exclus.

L’Autorité Délégante est considérée comme tiers par rapport au Délégataire. Ce dernier la garantit contre tout recours, l’assureur renonçant à tout recours à l’encontre de l’Autorité Délégante, sauf faute prouvée de cette dernière.

L’attestation d’assurance transmise tous les ans avant le 30 janvier à l’Autorité Délégante couvre les conséquences pécuniaires des dommages de toutes natures (corporels, matériels, immatériels) causés aux tiers et aux voyageurs transportés.

Le Délégataire doit communiquer à l’Autorité Délégante toute résiliation ou modification substantielle des conditions de garantie.

#### **36.4. Assurance dommages du Délégataire**

Le Délégataire doit justifier avoir souscrit tant pour son propre compte que pour celui de l’Autorité Délégante, auprès d’une compagnie notoirement solvable, une police d’assurance couvrant les risques suivants : incendie, explosion, risques annexes... à l’exclusion des risques et responsabilités concernant les dommages aux infrastructures et aux ouvrages de génie civil.

Cette police doit couvrir l’ensemble des biens entrant dans le cadre de la présente délégation.

Le Délégataire doit communiquer à l’Autorité Délégante toute résiliation ou modification substantielle des conditions de garantie.

### **ARTICLE 37 DEVOIR D’INFORMATION DU DELEGATAIRE**

Afin de préserver le caractère intuitu personae de la présente convention, le Délégataire doit informer l’Autorité Délégante de toute modification affectant son capital social ou sa vie sociale, dès

lors que la modification envisagée entraîne un changement de contrôle (au sens de l'article L. 233-3 du Code du commerce) par rapport à la situation existante à la date de la signature de la présente convention ou qu'elle est susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution de la convention.

### **ARTICLE 38 RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE**

Conformément aux dispositions de l'article 1er de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le Délégué est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public. Il prend les mesures nécessaires à cet effet et, en particulier, il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Le Délégué veille également à ce que toute autre personne à laquelle il confie pour partie l'exécution du service public s'assure du respect de ces obligations.

Dans l'exercice de son contrôle de la l'exécution du Contrat, l'Autorité Déléguée vérifie également le respect par le Délégué des obligations précitées. Le fait qu'un manquement constaté par une autre autorité n'ait pas été préalablement relevé par l'Autorité Déléguée ne saurait dégager le Délégué de sa responsabilité. De la même manière, le fait que le Délégué ait été condamné devant une juridiction pour non-respect de ses obligations issues des dispositions précitées, ne saurait priver l'Autorité Déléguée de sa faculté, au titre du Contrat, de prononcer le/les pénalité(s) afférentes.

Tout manquement constaté donne lieu au prononcé d'une pénalité, après mise en demeure dont le délai ne peut être inférieur à cinq (5) jours, d'un montant de 5000 € par manquement. Dans le cas où le/les manquements constaté(s) perdure(nt) dans le temps la pénalité susmentionnée est appliquée par jour de retard. Dans le cas où un même manquement devait être constaté à plusieurs reprises, l'Autorité Déléguée se réserve le droit de majorer le montant sus-indiqué dans la limite de mille cinq cents (1500) euros.

### **ARTICLE 39 CESSIION DE LA CONVENTION**

Le Délégué est tenu d'exécuter personnellement la mission qui lui est confiée.

Toute cession de la convention est interdite, à moins d'un accord préalable exprès de l'Autorité Déléguée qui vérifie notamment si le cessionnaire présente bien toutes les garanties professionnelles et financières pour assurer la gestion et la continuité du service public.

La sous-cession partielle est autorisée et soumise à un accord préalable exprès de l'Autorité Déléguée. Il est convenu que la signature de la convention emporte agrément des « sous-traitants » prévus dans l'offre du délégué.

La cession de la convention doit s'entendre comme la reprise par le cessionnaire de l'ensemble des droits et obligations résultant de la convention.

L'Autorité Déléguée dispose, pour se prononcer, d'un délai de six (6) mois à compter de la réception de la demande d'agrément de cession, qui doit être formulée par le Délégué par lettre recommandée avec accusé de réception et contenir toutes justifications nécessaires.

## **ARTICLE 40 SANCTIONS**

### **40.1. Les pénalités**

Des pénalités, applicables à la discrétion de l’Autorité Délégante, sont prévues dans les cas suivants, étant entendu qu’un même fait générateur ne peut être pénalisé deux fois.

L’application des pénalités intervient après une mise en demeure (sauf (i) pour la discontinuité de service, et (ii) la transmission des contrats de sous-traitances, des rapports mensuels et annuels et des attestations d’assurances, et pour le non-respect des obligations de qualité de service après notification), pour toutes les pénalités, de rétablir la bonne exécution des obligations contractuelles dans leur globalité et dans la durée, ou le cas échéant de justifier de son impossibilité de remédier au manquement constaté, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires, qui peut être ramené à 48 heures en cas d’urgence, à compter du jour suivant la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception.

Les pénalités sont en valeur décembre 2023 et actualisée selon la formule de l’Article 26.

Les pénalités sont plafonnées annuellement à 2,5 % du montant du forfait de charges annuel.

#### **40.1.1 Discontinuité de service**

Dans le cas de non-application ou de non-respect par le Délégué du plan de transport adapté prévu à l’Article 6.4 : le Délégué se voit appliquer une pénalité de 2 000 € soit en raison du non-respect des obligations contractuelles prévues dans le cadre du PTA, ou soit en cas de mise en œuvre induite du PTA, du fait du Délégué.

#### **40.1.2 Non-respect des dispositions prévues à l’Article 7 relatif à la sous-traitance**

En cas de non-transmission de la copie de tous les contrats de sous-traitance dans les trois (3) mois suivants l’entrée en vigueur de la convention et/ou dans les trois (3) mois suivants l’entrée en vigueur de leurs modifications ou renouvellement, et en cas d’absence de comptes rendus détaillés dans le rapport annuel, en cas de non transmission d’une pièce ou transmission d’une pièce incomplète, une pénalité de 2 000 €, plus 200 € par jour de retard.

En cas de sous-traitance sans l’agrément de l’Autorité Délégante, hors cas d’urgence pour faire face à une situation exceptionnelle ou à une situation de grève et respectant les conditions prévues audit article, le Délégué supportera une pénalité forfaitaire de 2 000 €, plus 200 € par jour de retard de demande d’agrément.

#### **40.1.3 Non-transmission des informations relatives aux contrats conclus avec des tiers par le Délégué (Article 8)**

Dans la mesure où aucun accord préalable n’est demandé par le Délégué à l’Autorité Délégante, où aucun compte-rendu annuel n’est effectué, où aucune copie des factures émises n’est transmise à l’Autorité Délégante, le Délégué est passible d’une pénalité forfaitaire de 2 000 €, plus 200 € par jour de retard de demande d’accord préalable.

#### **40.1.4 Non-respect du programme d’enquêtes et du programme d’assistance technique par le Délégué (Article 11)**

Le non-respect du programme d’enquêtes et du programme d’assistance technique à la charge du Délégué prévu en annexe 7 entraînera le paiement d’une pénalité forfaitaire de 2 000 € plus 200 € par mois de retard dans la réalisation des enquêtes prévues par le Délégué.

De plus, le non-respect de la remise du planning d’assistance technique expose le Délégué aux mêmes pénalités que le cas de non-respect de l’article 40.1.10. (non production du rapport annuel).



#### **40.1.5 Non-respect du programme d'actions commerciales, marketing et d'information des voyageurs (Article 12)**

Le non-respect de la mise en œuvre intégrale du programme d'actions prévues à la convention entrainera le paiement d'une pénalité de 2 000 € valeur décembre 2023 actualisée selon la formule de l'article 22 de la convention, plus 200 € valeur décembre 2023 par mois de retard dans la réalisation des actions commerciales, marketing et d'information prévues par le Délégué, actualisée selon la formule de l'article 22 de la convention.

De plus, le non-respect de la remise du plan d'action de communication expose le Délégué aux mêmes pénalités que le cas de non-respect de l'article 36.1.10. (non production du rapport annuel).

#### **40.1.6 Non-respect des obligations de qualité de service (Article 13)**

Le non-respect du niveau de qualité défini pour chacune de ces obligations de service public entraîne l'application d'une pénalité.

- **Ponctualité ;**

La ponctualité minimale par ligne mesurée par données SAE sur l'année doit être au minimum conforme à l'exigence minimale pour la ligne (tableau par ligne avec un objectif par ligne et une pénalité par ligne).

En cas de ponctualité inférieure il est appliqué une pénalité fonction de la ligne et de l'écart en pointe de régularité tel que défini en annexe 6.

- **Information voyageurs aux arrêts ;**

Non disponibilité ou erreur dans l'information à un arrêt (par sens, sur constat photo) : 100 € par non-conformité. Si un constat de non-conformité est établi, la pénalité est appliquée. Pour cet arrêt il ne peut pas être appliqué une nouvelle pénalité de non-conformité moins de 5 jours après la transmission du premier constat au Délégué.

- **Constat de comportement inadéquat d'un conducteur ou vérificateur ;**

Constat d'infraction au code de la route ou constat de comportement inadéquat vis-à-vis d'un client, ou d'un usager de la route. m2A ou un prestataire désigné établit un rapport circonstancié. Il est appliqué une pénalité de 100 €.

- **Propreté de véhicule ;**

Sur constat photo : 100 € par non-conformité. Si un constat de non-conformité est établi, la pénalité est appliquée. Il est admis que les circonstances suivantes peuvent amener m2A à exonérer le Délégué de la pénalité appliquée :

- intempéries,
- gel empêchant le nettoyage des véhicules ;

Les parties conviennent d'un référentiel et de cas d'exceptions.

- **Information embarquée.**

Information non conforme, affichage dynamique de prochain arrêt non disponible ou erroné. Sur constat photo : 100 € par non-conformité.

#### **40.1.7 Non-respect des obligations en termes d'entretien maintenance (Article 18)**

Une pénalité d'un montant de 2 000 € par jour est appliquée au Délégué pour tout manquement aux opérations d'entretien et de maintenance des biens ; elles sont suspendues dès lors que les travaux de remis en état et d'entretien maintenance sont mis en œuvre par le Délégué ; les pénalités sont calculées de manière définitive au moment de la livraison de l'ensemble des biens remis conformément en état.

En cas de non remise des éléments demandés concernant l'entretien et la maintenance, les pénalités prévues en cas de non-respect de l'article 36.1.10 (pénalité relative à non production du rapport annuel) s'appliquent.

#### **40.1.8 Non-respect des conditions de reversement des recettes tarifaires collectées au nom et pour le compte de l'Autorité Déléguée (Article 22)**

En cas de non-respect de ses engagements contractuels, le Délégué s'expose aux pénalités prévues à l'article 20.2 : 1 000 € de pénalités par jour pour tout retard dans le versement des recettes, pour tout montant annuel erroné de recettes de trafic encaissés au nom et pour le compte de l'Autorité Déléguée et reversées, pour tout retard dans la transmission de l'état détaillé des ventes et des recettes ou pour tout état détaillé non remis sous format Tableur ou incomplet.

#### **40.1.9 Non-respect des obligations liées au contrôle exercé par l'Autorité Déléguée (Article 34)**

En cas de non-respect de ses engagements contractuels, le Délégué s'expose aux mêmes pénalités en cas de non-respect de l'article 40.1.10 (pénalité relative à la non production du rapport annuel).

#### **40.1.10 Non-respect des obligations liées à la transmission d'informations et des rapports du Délégué**

Le non-respect de ces obligations est sanctionné par l'application de pénalités en cas :

- de non production du projet d'offre théorique N au 15 octobre de l'année N-1 sous format informatique : 2 000 € à compter du 16 octobre (00h00), plus 500 € par jour de retard ;
- de non production du rapport annuel sous format informatique et format papier à l'Autorité Déléguée au plus tard le 31 mai: 2 000 € à compter du 1er juin (00h00), plus 500 € par jour de retard ;
- de non production du rapport mensuel sous format informatique et format papier : 500 € par jour de retard à compter du 21 du mois suivant ;
- de non transmission du graphicage, des services voitures, des distances inter-arrêts, des services agents en fichiers CSV : 500 € par jour après le 31 juillet (services été) ou le 31 septembre (services hiver) ou 8 jours suite à la demande écrite par courrier papier ou électronique par l'Autorité Déléguée ou un prestataire mandaté par elle ou 2 mois après l'entrée en vigueur de la convention ;
- de non transmission des inventaires A, B et C dans un délai de 6 mois maximum après l'entrée en vigueur de la convention : 500 € par jour ;
- de production incomplète par le Délégué de l'ensemble des informations énumérées dans l'annexe 4 sous format informatique et format papier après une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans réponse pendant un délai de 15 jours calendaires : 1 000 € par information incomplète, plus 200 € par jour de retard pour production incomplète des informations ;
- de non-respect du droit d'accès aux installations et informations relatives au service public détenues par le Délégué, aux biens mis à disposition, aux informations sur les opérations d'entretien et maintenance réalisées sur les biens mis à disposition, etc. : 1 000 € et 200 € par jour de retard.

Ces pénalités sont payées par le Délégué dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant.

En cas de persistance du comportement du Délégué en matière d'absence de remise des documents et informations précités ou de remise partielle, la sanction peut aller jusqu'à la résiliation pour faute, après nouvelle mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis

de réception. Le délai entre la réception de cette lettre et l'éventuelle sanction ne peut être inférieur à 5 jours francs.

Par ailleurs, l'inexécution ou la mauvaise exécution par le Délégué de toutes autres obligations contractuelles que celles décrites ci-dessus, de manière partielle ou totale, et considérée de manière additionnelle dans le temps, peut être sanctionnée par une pénalité dont le montant est plafonné à 5 000 € par jour de retard.

#### **40.2. La mise sous séquestre (mise en régie provisoire)**

En cas de faute grave du Délégué hors Cause légitime ou si le service n'est exécuté que partiellement en l'absence d'accord particulier et exprès de l'Autorité Déléguée, l'Autorité Déléguée peut prendre toutes les mesures nécessaires aux frais et risques du Délégué, et notamment celles permettant d'assurer provisoirement la continuité du service.

Cette mise en régie provisoire intervient après une mise en demeure de s'exécuter restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours calendaires, sauf urgence. Si le Délégué n'est toujours pas en mesure de reprendre complètement le service conformément à ses obligations contractuelles à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de sa mise en régie, l'Autorité Déléguée peut prononcer la déchéance prévue à l'article 40.3 ci-après.

#### **40.3. La déchéance**

Le Délégué peut être déchu de la présente convention :

- en cas de fraude ou de malversation de la part du Délégué ou de l'un de ses sous-traitants ;
- en cas d'inobservations graves et de transgressions répétées des clauses de la présente convention par le Délégué ou l'un de ses sous-traitants, et notamment, si le service vient à être interrompu totalement ou partiellement pendant plus de deux (2) jours, cas de force majeure, intempéries ou de grève du personnel du Délégué exceptés, ou si la sécurité vient à être gravement compromise par défaut d'entretien des installations ou du matériel ;
- dans tous les cas où, par incapacité, négligence ou mauvaise foi, le Délégué ou l'un de ses sous-traitants compromettrait l'intérêt général.

Après mise en demeure du Délégué de remédier aux fautes constatées dans un délai de quinze (15) jours et non suivie d'effet, la déchéance est prononcée par l'Autorité Déléguée, et prend effet à compter du jour de sa notification au Délégué.

Si la déchéance était prononcée, les dispositions de l'Article 41 s'appliquent.

## TITRE 6 : FIN DE LA CONVENTION

### ARTICLE 41 RESILIATION SANS INDEMNITE

L'Autorité Délégante se réserve le droit de résilier à tout moment, sans indemnité à sa charge, la présente convention, et sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés par elle en réparation du préjudice subi du fait de cette cessation anticipée, notamment :

- en cas de dissolution du Déléгатaire, ou de cessation d'activité ;
- en cas de radiation du registre mentionné à l'article L. 3113-1 du code des transports ou de la déposition de la licence de transport intérieur ou communautaire ;
- en cas de mise en liquidation du Déléгатaire ;
- en cas de silence de l'administrateur judiciaire à la suite d'une mise en demeure de se prononcer sur la poursuite de l'exécution de la présente convention, demeurée infructueuse pendant plus d'un mois ;
- en cas de cession de la présente convention à un tiers sans autorisation préalable expresse de l'Autorité Délégante ;
- en cas de modification substantielle de la composition du capital social du Déléгатaire ou de sa filiale exploitante par rapport à l'entrée en vigueur de la convention, sauf accord de l'Autorité Délégante.

La résiliation prend effet, sauf urgence, à compter du 8<sup>ème</sup> (huitième) jour franc de sa notification au Déléгатaire.

Le Déléгатaire serait uniquement indemnisé de la valeur nette comptable des biens de retour non amortis et la valeur des biens repris par la Collectivité dont seront déduits les coûts engagés par la Collectivité pour pallier la défaillance du Déléгатaire.

### ARTICLE 42 RESILIATION UNILATERALE POUR MOTIFS D'INTERET GENERAL

L'Autorité Délégante peut, par lettre recommandée avec accusé de réception, résilier unilatéralement la présente convention à tout moment au cours de son exécution, pour motif d'intérêt général, sous réserve d'un préavis de six (6) mois.

Du fait de cette résiliation, le Déléгатaire pourra prétendre au versement d'une indemnité comprenant :

- au crédit :
  - la valeur nette comptable des biens en cours de réalisation, réalisés ou repris par le Déléгатaire et qualifiés de biens de retour, nette de la subvention d'équipement telle qu'inscrite dans les comptes du Concessionnaire, déduction faite du montant des éventuelles opérations de remise en état à effectuer par l'Autorité Délégante,
  - une somme correspondant à la valeur nette comptable des éventuels biens de reprise appartenant au Déléгатaire qui seraient repris par la Collectivité, déduction faite du montant des éventuelles opérations de remise en état à effectuer par l'Autorité Délégante,
  - l'ensemble des frais, impôts et taxes encourus par le Déléгатaire, y compris la TVA à acquitter ou à rembourser au Trésor Public dans les conditions réglementaires et législatives en vigueur,

- les frais de résiliation anticipée des contrats qui lient le Délégué à tout tiers et conclus pour assurer l'exécution normale du Contrat sur justificatifs plafonnés à 4% du montant résiduel des sous-contrats restant à courir,
  - le rachat éventuel des stocks et de pièces de rechange nécessaires à la marche normale de l'exploitation,
  - une somme correspondant aux bénéfices raisonnables prévisionnels sur les années restantes du Contrat dans la limite de deux années, estimée sur la base de la moyenne des résultats courants avant impôts obtenus sur les trois (3) derniers exercices d'exploitation écoulés ;
- au débit :
    - Les éventuelles pénalités applicables et non payées, estimées au prorata temporis à la date de résiliation.

### **ARTICLE 43 LE SORT DES BIENS EN FIN DE CONVENTION**

Lorsque la convention arrive à échéance ou en cas de résiliation :

- les biens mis à la disposition du Délégué par l'Autorité Délégante (lesquels figurent à l'inventaire A annexé à la présente convention) font retour gratuit à cette dernière en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge, de leur destination, de leur usage et de leur état initial ;
- les investissements réalisés en mandat par le Délégué pour le compte de l'Autorité Délégante conformément aux dispositions de l'article 16 relatif au programme pluriannuel d'investissements et conformément à l'Annexe 4.15 de la présente convention font retour gratuit à l'Autorité Délégante en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge, de leur destination, de leur usage et de leur état initial ;
- trois (3) mois avant le terme de la convention, l'Autorité Délégante et son Délégué établissent un inventaire contradictoire de l'état des biens mis à disposition. Les travaux de remise en état qui sont nécessaires dans le cadre des obligations d'entretien-maintenance prévues à la présente convention sont réalisés et financés par le Délégué avant le terme de la délégation ;
- la même mesure s'applique en cas d'expiration anticipée de la délégation et ce pour quelque motif que ce soit ;
- les biens mis à disposition par le Délégué, acquis durant la convention ou lors de la précédente convention, et listés dans l'inventaire B peuvent être repris par l'Autorité Délégante, à leur valeur nette comptable ;
- les stocks et approvisionnements acquis par le Délégué peuvent être repris par l'Autorité Délégante ou le nouveau Délégué à leur valeur nette comptable.

L'Autorité Délégante peut :

- soit exercer elle-même les droits et obligations résultant du présent article ;
- soit en transférer l'exercice sur un nouveau Délégué désigné par elle, après en avoir informé le Délégué avant l'échéance de la présente convention.

Six (6) mois au plus tard avant l'expiration de la présente convention, le Délégué fournit à l'Autorité Délégante un inventaire des biens susceptibles d'être repris, mentionnant, la nature du bien, la date et valeur d'acquisition, la durée de vie, la valeur nette comptable ou la valeur à dire d'experts avec justificatifs à l'appui, la copie des contrats signés de location financière ou de crédit-bail le cas échéant avec le tableau des loyers restant à courir à l'échéance de la convention.

La somme correspondant aux biens repris par l’Autorité Délégante ou le nouveau Délégataire sont versées au Délégataire dans un délai de 90 jours à compter de la remise effective des biens en bon état de fonctionnement.

Les fichiers clients (abonnés) et les fichiers du personnel et des paies sont remis à l’Autorité Délégante sous format informatique exploitable (type Excel ou Access et logiciel de paie), le cas échéant dans le cadre du protocole tripartite de transfert du réseau, en fin de convention.

#### **ARTICLE 44 REGLEMENT DES DIFFERENDS**

L’Autorité Délégante et le Délégataire conviennent que les différends qui résultent de l'interprétation ou de l'application de la présente convention ou de ses annexes font l'objet d'une tentative de conciliation par un expert désigné d'un commun accord et dont la charge est partagée, à parts égales, entre les Parties.

À défaut d’accord sur la nomination de l'expert ou de conciliation dans un délai de deux (2) mois à compter de la constatation du litige, les parties ont recours à une médiation dans les conditions fixées par les articles L.213-1 et suivants du code de justice administrative.

En tout état de cause, le tribunal administratif compétent pour connaître des litiges relatifs à la convention sera le tribunal administratif de Strasbourg.

#### **ARTICLE 45 ÉLECTION DE DOMICILE**

Les Parties élisent respectivement domicile où sont valablement faites toutes notifications ou mises en demeures :

- Autorité Délégante : Mulhouse Alsace Agglomération – Maison du Territoire - 9 avenue Konrad Adenauer – BP 30100 – 68390 SAUSHEIM.
- Délégataire : Soléa - 97 rue de la Mertzau - BP 3148 - 68063 MULHOUSE CEDEX

## **TITRE 7 : ANNEXES A LA CONVENTION**

La présente convention comprend les annexes suivantes, lesquelles ont valeur contractuelle.

Pour l'interprétation de la présente convention, les annexes chiffrées (tableaux cadres) prévalent sur les annexes littéraires.

### **ANNEXE 1 : Offre contractuelle – consistance des services et modalités d'exploitation**

[...]

### **ANNEXE 2 : Moyens techniques dédiés à la réalisation de l'offre**

[...]

### **ANNEXE 3 : Moyens humains dédiés à la réalisation de l'offre**

[...]

### **ANNEXE 4 : Système financier du contrat**

[...]

### **ANNEXE 5 : Cadre juridique du contrat**

[...]

### **ANNEXE 6 : L'image positive du réseau – obligation qualitative du délégataire**

[...]

### **ANNEXE 7 : Engagement et moyen pour un réseau de transport innovant**

[...]

Fait à Mulhouse, le

Pour l'Autorité Délégante,

Le Président

M. Fabian JORDAN

Pour le Délégataire,

Le Directeur Général de Soléa

M. Alain MOUBARAK



**Délégation de service public pour la gestion du service public de la mobilité urbaine**

**PROCEDURE**

**Rapport d'analyse des offres initiales**



## **Préambule :**

Le présent rapport a pour objet de présenter l'analyse des offres déposées dans le cadre de la délégation de service public relative à la mobilité urbaine sur le ressort territorial de Mulhouse Alsace Agglomération.

Cette analyse doit permettre à la Commission de délégation de service public (ci-après « la CDSP ») de proposer la liste des candidats admis aux négociations en application des dispositions de l'article L.1411-5 du Code général des collectivités territoriales (ci-après « le CGCT »).

La procédure se déroule conformément aux articles L. 1411-1 et suivants et R. 1411-1 et suivants du code général des collectivités territoriales, et aux dispositions du Code de la commande publique (CCP) et notamment ses articles L. 3111-1 et suivants et R. 3111-1 et suivants relatifs aux contrats de concession.

Un avis de concession a été publié :

- au BOAMP
  - Avis n°[23-149189] publié le [27/10/2023] sur le site du BOAMP – Date d'envoi le [23/10/2023]
- au J.O.U.E. :
  - Avis n°[654835-2023]. publié le [27/10/2023] – Date d'envoi le [23/10/2023];
- A la revue spécialisée « Ville, rail & Transport » publié en ligne le [24/10/2023] et dans la revue papier le [07/11/2023].

La procédure engagée est une procédure restreinte ; la date limite de remise des candidatures a été fixée au 29 février 2024. Un candidat a déposé un dossier de candidature avant la date et heure limites : 29 février 2024 à 11h30. La Commission de délégation de service public réunie le 25 mars 2024 a décidé d'admettre le candidat Soléa à présenter une offre.

**SECTION 1 : CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES**

Le contrat objet de la présente consultation sera attribué au soumissionnaire ayant présenté la meilleure offre au regard de l'avantage économique global pour l'autorité concédante sur la base des différents critères de sélection figurant ci-dessous. Les critères intervenant pour le jugement des offres sont pondérés comme suit :

Critères	Pondération
<b>Critère 1 : Qualité et organisation des services délégués</b>	<b>50 %</b>
1.1. Pertinence de la démarche client et marketing pour l'attractivité du réseau et les engagements de trafic	20 %
1.2. Qualité de l'organisation de l'offre et des services mobilités et leurs optimisations	15 %
1.3. Pertinence de la politique de maintenance et son organisation au regard de la performance opérationnelle (engagements de niveau de pannes avec impact sur le service) et des intérêts de long terme de m2A en termes de gestion de son patrimoine	10 %
1.4. Pertinence de l'organisation, du projet managérial et des process opérationnels et de pilotage mis en place par la société, du dispositif et des moyens d'assistance à l'Autorité Délégante y compris en termes d'ingénierie et d'innovation	5 %
<b>Critère 2 : Conditions économiques et financières</b>	<b>40 %</b>
2.1. Niveau du forfait de charges sur la durée de la Concession	20 %
2.2. Niveau moyen annuel de l'engagement sur la fréquentation	10 %
2.3. Qualité des propositions en termes d'intéressement à la fréquentation et de partage des gains de productivité	5 %
2.4. Niveaux des coûts unitaires de modifications et de non-réalisation de l'offre, niveau de fréquentation au km commercial en cas de modifications de l'offre	3 %
2.5. Cohérence du compte d'exploitation prévisionnel et du mémoire financier	2 %
<b>Critère 3 : Engagements contractuels</b>	<b>10%</b>
3.1. Degré d'acceptation, dans le sens des intérêts de l'Autorité délégante, du projet de contrat et annexes	7%
3.2. Robustesse de l'organisation contractuelle	3%

## 1. Complétude de l'offre remise

### 1.1. Liste des pièces attendues dans les offres des soumissionnaires

N° de la pièce	Nature de la pièce	SOLEA
Notice n°1	Compréhension des enjeux du besoin de m2A	Oui
Notice n°2	Notice économique et financière	Oui
<i>Mémoire n°2.1</i>	<i>Mémoire économique et financier</i>	Oui
<i>Pièce n°2.2</i>	<i>Annexe financière</i>	Oui
Notice n°3	Organisation et qualité de l'exploitation du service de mobilité	Oui
<i>Mémoire n°3.1</i>	<i>Offre de transport – Consistance du service</i>	Oui
<i>Mémoire n°3.2</i>	<i>Offre de transport en propre et sous-traitée</i>	Oui
<i>Mémoire n°3.3</i>	<i>Desserte des zones peu denses - TAD</i>	Oui
<i>Mémoire n°3.4</i>	<i>Politique de maintenance, organisation et moyens</i>	Oui
<i>Mémoire n°3.5</i>	<i>Organisation, justification du dimensionnement des effectifs</i>	Oui
<i>Mémoire n°3.6</i>	<i>La démarche client et les engagements de trafic</i>	Oui
Notice n°4	Juridique	Oui
<i>Mémoire n°4.1</i>	<i>Projet de Contrat</i>	Oui
<i>Mémoire n°4.2</i>	<i>Annexes du Contrat</i>	Oui
<i>Mémoire n°4.3</i>	<i>Synthèse juridique</i>	Oui
<i>Mémoire n°4.4</i>	<i>Organisation contractuelle</i>	Oui

En conclusion, l'offre initiale du soumissionnaire est complète au regard des dispositions du règlement de la consultation, même si des compléments et des clarifications sont à apporter.

## 2. Critère n°1 – Qualité et organisation des services délégués

### 2.1. Sous critère 1.1 : Pertinence de la démarche client et marketing pour l'attractivité du réseau et les engagements de trafic

Le sous-critère porte sur les éléments présentés dans le mémoire 3.6 « La démarche client et les engagements de trafic » constitué des sous-mémoires :

- 3.6.1 Engagement de fréquentation
- 3.6.2 La démarche client, la défense de la recette par la lutte contre la fraude et la sûreté sur le réseau
- 3.6.3 Le développement des services innovants
- 3.6.4 La démarche qualité
- 3.6.5 Actions de communication et de marketing

#### Engagement de fréquentation (3.6.1)

##### Les orientations de m2A

- *Engagement sur la fréquentation annuelle du réseau*

Le candidat part d'un diagnostic. Ce diagnostic met en évidence la difficulté à estimer la fréquentation à partir des mobilités par titre de transport, difficulté accrue par les mesures tarifaires (notamment de gratuité senior à Mulhouse) introduites au cours du contrat actuel.

#### Poteau de départ

Il reconstitue une année de départ novembre 2022 – octobre 2023 en données basées sur les ventes de titres et des mobilités par titre. Le candidat justifie que cette méthode peut surestimer le trafic sur titres + 65 ans. Sur cette base il établit un point de départ à [...] millions de voyages.

Concernant les recettes, il prend en compte dans la référence un prix annuel par abonnement jeune et +65 ans, quelle que soit la prise en charge de tout ou partie par un tiers payeur. Sur cette base le point de départ, dit 2023, en recettes est 12,91M€HT.

Il calcule sa projection en estimant à partir de la base l'effet de facteurs d'évolution.

Il prend en compte le changement prévu à compter de l'année 2026 de méthode de mesure de la fréquentation, consistant à se baser sur des comptages à bord effectués par cellules de comptage. Il propose (3.6.1-Annexe 1) une méthode redressement :

- Redressement des courses aberrantes sur tramway (comptage sur 100% des trams)
- Extrapolation à la population totale des courses bus à partir des comptages effectués sur [...] % des courses effectuées avec des bus équipés de cellules.
- Comptage manuel sur ligne 13
- Réservations sur TAD et TPMR

La méthode proposée n'appelle pas de remarque.

#### Évolution à la suite de la période de crise sanitaire.

Le candidat se réfère aux données nationales et estime que la remontée de fréquentation constatée après mi 2022 se poursuit. Il estime qu'en 2024 et 2025, la fréquentation augmentera d'une façon qui effacera l'impact de la crise sanitaire y compris la perte de croissance annuelle tendancielle. Il intègre [...] % de progression en 2024 et 2025 à partir du poteau de départ.

Ce raisonnement est correct et n'appelle pas de remarque.

#### Effet de la démographie.

Le candidat présente une projection démographique différenciée selon trois secteurs géographiques et par groupe d'âge. Il indique que la dynamique démographique est plus forte en périphérie moins dense, territoire moins favorable à la croissance de la fréquentation du réseau. Il prend en compte le vieillissement moyen.

Globalement il estime que les tendances démographiques entraînent une baisse de fréquentation de [...] %.

Cette estimation n'appelle pas de remarque.

#### Effet de l'offre de transport.

Cet effet est à analyser en lien avec la teneur de l'offre de transport proposée (Mémoire 3.1).

La méthode du candidat se base sur une évaluation de l'accessibilité de chaque carreau IRIS du territoire par un isochrone et l'estimation d'une part des accès en moins de [...] minutes.

Le candidat indique que « étant donné que la majorité des kilomètres supplémentaires sont déployés dans le périurbain où la densité de population est plus faible et où la part modale de la voiture est très élevée, l'impact global de la nouvelle offre reste modeste ». « Globalement, l'introduction de nouvelles lignes en périphérie et le renforcement de certaines lignes avec la suppression de terminus partiels et l'évolution du TAD, contribuent à une augmentation de [...] % de la fréquentation globale du réseau entre 2023 et 2030. »

L'affirmation en soit n'appelle pas de remarque. Elle renvoie aux choix d'offre (voir Mémoire 3.1, traité plus loin sous-critère 1.2). En tout état de cause, les choix d'offre conduisent à une augmentation très faible de la fréquentation sur la durée du contrat. Comme l'indique le candidat, quand bien même des progrès très significatifs d'accessibilité sont prévus en zones peu dense, les volumes de trafic et de potentiel étant faibles, les effets de ces progrès ne représentent qu'une part limitée l'évolution globale attendue de la fréquentation.

#### Effet de la qualité de service

Le candidat base cet effet sur la progression de la régularité du bus, estimant que celle du tram (95,5%) n'est pas un levier. Ce raisonnement n'appelle pas de remarque.

De fait le candidat suppose implicitement que les autres indicateurs de qualité n'ont pas d'effet perceptible sur la fréquentation ou que leur niveau de référence ne laisse pas apparaître de levier significatif. Cette hypothèse implicite est correcte au vu du diagnostic préalable du réseau réalisé avant le lancement de l'appel d'offres.

Il estime à [...] % de fréquentation l'effet d'une amélioration de [...] % de la ponctualité des bus. Sachant que le tramway transporte en situation actuelle [...] % du trafic estimé, l'effet d'une progression de [...] % de la ponctualité bus est donc de l'ordre de [...] % du trafic bus. Cet ordre de grandeur « d'élasticité à la ponctualité » est admissible. Néanmoins il serait utile que le candidat l'argumente par des cas d'expérience (voir questions au candidat).

#### Effet marketing

Le candidat prévoit un effet linéaire sur la fréquentation du budget dédié à la conquête de clients. Il répartit les trafics nouveaux entre profils de voyageurs en fonction de leur poids dans la clientèle de référence.

Il estime la croissance de la fréquentation à [...] % en 2030 par rapport à la référence 2023.

Le raisonnement selon lequel il y a une corrélation linéaire entre le budget dédié à la conquête et le trafic est acceptable : il est conforme à l'intuition. Cela étant il est très difficile de définir le coefficient de cette corrélation.

Le mémoire 3.6.5.1 présente les actions de communication et de marketing. Il est analysé plus bas dans le rapport.

Le choix méthodologique selon lequel la croissance de trafic induite par la communication se répartit par type de client proportionnellement à la structure actuelle de clientèle est incohérent avec des éléments structurants de la politique marketing que le candidat présente dans son mémoire 3.6.5.1. En effet il y indique qu'il définit des cibles prioritaires (page 27), ciblage qui est la base même de tout plan marketing. Dès lors qu'il cible en particulier les occasionnels, les non-clients et les clients actifs, il n'est pas logique d'affecter le gain de trafic sans pondérer entre nouveaux clients en fonction d'objectifs justifiés et d'en rester à la structure existante. On reviendra plus bas sur l'appréciation en elle-même du plan marketing.

Il conviendrait que le candidat justifie le coefficient de corrélation entre l'effort budgétaire et le rendement, et explicite ce qu'il entend par taux de retour sur investissement de [...] %.

#### Effet lutte contre la fraude

Le candidat calibre son engagement en matière de fraude à une diminution de 1,5% du taux de fraude pour le ramener à 9,5% en 2030. Sa politique de lutte contre la fraude est présentée au 3.6.2 et analysée plus bas de même que le calibrage de son engagement de baisse de la fraude.

Le candidat estime que [...] % des fraudeurs en « fraude dure » abandonnent leurs déplacements, ce qui a un effet sur la mesure du trafic par cellules. Ce raisonnement est correct. Le calibrage à [...] % d'évaporation est admissible.

Le candidat estime qu'en conséquence l'effet sur la fréquentation est une baisse de [...] % des voyages comptés. Ce calibrage est cohérent avec l'engagement de baisse de la fraude et l'hypothèse de [...] % d'évaporation. Le raisonnement est correct. L'appréciation est à baser sur la pertinence de l'engagement de taux de fraude (voir plus loin l'analyse du mémoire 3.6.2).

#### Synthèse des effets

Le candidat somme les % de variation du trafic et des recettes.

Il prévoit les effets globaux suivants entre 2023 et 2030 :

- Fréquentation +10,88%, soit +6,33% entre la nouvelle référence 2025 sur base de comptages et l'année 2030.
- Recettes + 15,98%

Le candidat présente en complément ses réflexions et recommandations sur l'évolution des tarifs, y compris le développement par m2A d'une tarification solidaire. Ces éléments ne sont pas intégrés dans les hypothèses de fréquentation et de recettes qu'il présente.

### Synthèse de l'analyse portant sur les engagements de fréquentation

Pour rappel, il y aura lieu que le candidat ajuste le « poteau de départ » en fonction des résultats à fin 2023, voire le moment venu à fin juin 2024. Cet ajustement doit permettre de confirmer au moins le retour à 2019 [...] % comme base de départ selon les hypothèses du candidat.

Il y aura lieu en phase de négociation le cas échéant de concentrer la négociation sur les points suivants :

- Effet qualité : justification et ajustement de l'élasticité à la ponctualité. Intégrer le levier d'amélioration de la ponctualité que pourrait offrir un plus grand développement des priorités aux bus à l'initiative de m2A
- Effet Marketing : justification et calibrage de l'effet des actions et pondération des effets selon les catégories de clients avec les conséquences sur le rendement tarifaire par type de client conquis et en rendement moyen.
- Effet Fraude (voir plus loin, sur engagement de baisse)

### **La démarche client, la défense de la recette par la lutte contre la fraude et la sûreté sur le réseau (3.6.2)**

#### **Les orientations de m2A**

- *Défense des recettes commerciales*

Le candidat choisit de s'engager sur un objectif de taux de fraude de 9.5%, convaincu que les moyens nécessaires pour atteindre un objectif de 8% seraient disproportionnés par rapport au bénéfice obtenu, compte tenu de la situation actuelle et de la réalité de la fraude dans les réseaux urbains au niveau national.



Il rappelle les évolutions d'organisation, de process internes et de coopérations externes mises en œuvre dans le contrat précédent.

Il présente un état des lieux basé sur des indicateurs et leur progression à la suite des actions menées : régularisation à bord de 19,7% (taux sous la moyenne mais doublé par rapport à 2019), recouvrement des PV 45% (conforme à la moyenne haute nationale et en hausse de 10%).

Ses engagements pour le nouveau contrat consistent à ne pas régresser et progresser encore :

- Fraude -1,5% à 9.5 à partir de 2028
- Régularisation à bord 21% (plus 1,3%)
- Recouvrement des PV 45% (stabilité).

Il assied ses engagements sur un plan d'action structuré selon les points suivants :

- Maintien de l'effectif de contrôle ([...] % ETP, moitié en contrôleurs et en conducteurs polyvalents pour une durée maximale de quatre ans) et d'un taux de contrôle de 2,5% sur bus et 4,5% sur tram.
- Maintien de l'effectif de prévention ([...] % agents)

Le candidat s'engage à un taux de fraude de 9,5% en moyenne, 7,5% sur bus et 11,5% sur tram. Il estime, sur base de comparaisons avec d'autres réseaux, très difficile de passer sous 10%.

On ne peut pas nier que passer sous 10% est difficile en mode de transport ouvert. Néanmoins, la proposition du candidat, basée sur le maintien de l'organisation, un nombre stable d'incidents (1200 par an) et un objectif de fraude inférieur de 0,4% à la mesure de 2016 (9,9%) ne marque pas un engagement fort.

Cet engagement paraît faible au regard de la liste des actions que prévoit le candidat pour dissuader la fraude :

- Maintien des opérations avec forces de l'ordre et objectif de 150 opérations par an (page 11)
- Programmation efficace des missions (page 12) en utilisant les données de l'enquête fraude
- Nouvel outil de PV électronique (page 13)
- Proposition d'un nouveau barème des contraventions plus dissuasif (page14)
- Transmission de 100% des dossiers de fraude d'habitude (page 15)
- Renforcement de la prévention (page 16)
- Réinstauration de la relation commerciale à bord des bus (page 17)
- Prise en compte des actes sexistes (page 17)

Le plan d'action est cohérent et complet. Les objectifs de fraude et d'incidents ne sont pas complètement cohérents avec les moyens et le plan d'action.

### **Le développement des services innovants (3.6.3)**

#### **Les orientations de m2A**

- *Continuer à innover à travers le Compte Mobilité*
- *Intégration totale des canaux digitaux actuels dans le Compte Mobilité*

Le candidat présente un bilan quantitatif et qualitatif du développement progressif du Compte Mobilité. Il en tire comme conclusions qu'il faut :

- Une communication plus de produit et service qu'institutionnelle
- Poursuivre la fiabilisation des outils pour rassurer les clients, améliorer l'outil et ses fonctionnalités
- Intégrer globalement le CRM

Il se fixe les objectifs suivants à l'horizon 2030 :

- 90000 clients en base, 1/3 habitants de m2A
- 50000 clients actifs

Il prend pour cela les mesures suivantes.

#### Organisation

- Création d'un poste de chef de projet Compte Mobilité et modification de l'organisation de la Direction Commerciale et Marketing
- Implication managériale

Il indique pouvoir s'appuyer sur le groupe TRANSDEV au titre de l'assistance technique (AT). Il ne précise pas les missions prévues.

### Outils de vente et d'information

Le candidat prévoit de décommissionner le M-ticket (2024), l'E-Boutique (2025), l'application SOLEA (2026), d'intégrer la réservation TAD au Compte mobilité (2026) et de refondre le site SOLEA (2027). L'abandon de l'application SOLEA suppose de développer dans le Compte Mobilité les fonctions de recherche d'itinéraire et d'information temps réel au niveau des fonctionnalités offertes par l'application SOLEA dans ces domaines.

Il présente pour ces opérations des plans d'action et des calendriers. Il décrit le contenu des étapes dans ces calendriers.

Il prévoit en plus la mise en place de « l'Openpaiement » connecté au compte Mobilité.

Il évoque sans la préciser l'intégration de l'IA dans le Compte Mobilité [...]

### Information temps réel et SAE

Le candidat étudie les possibilités d'extraire les données pour informer sur les suppressions ou retards. Il ne propose rien de précis.

Expérience sur smartphone. Le candidat évoque la possibilité d'afficher les notifications sans déverrouiller le smartphone. Il ne s'engage pas.

### Intégration des besoins des clients les moins « connectés »

Le candidat propose de rendre possible l'usage du Compte Mobilité y compris pour des clients sans smartphone, ou sans abonnement de données, avec l'objectif de 100% des abonnés en Compte Mobilité et de compléter les fonctionnalités du Compte Mobilité pour des fonctions relatives au parking, au VLS.

### Boutique et CRM

Le candidat propose que l'agence Porte Jeune soit la Boutique Mobilité. [...], renforçant les possibilités d'actions commerciales digitales.

## Stratégie commerciale

Le candidat définit ses axes d'action :

- Partenariats
- Parrainages : [...]

Il vise deux objectifs :

- Conquête, mutualisée SOLEA/Compte Mobilité
- Notoriété

Il présente un plan d'action, structuré selon neuf cibles :

- Actifs
- Demandeurs d'emploi
- Non-clients
- Non-clients occasionnels étudiants
- Seniors occasionnels & non-clients
- Tout public
- Cyclistes

La présentation justifie face aux cibles les objectifs, présente les outils, le dispositif et les indicateurs de mesures. Le candidat s'engage résolument dans une stratégie commerciale centrée autour du Compte Mobilité et propose des solutions concrètes et innovantes.

Il manque néanmoins la présentation d'une étape préalable définissant la segmentation et la hiérarchisation des cibles. Les objectifs ne sont pas quantifiés. Le poids de chaque action dans l'engagement des moyens budgétaires n'est pas indiqué. Par ailleurs, une articulation plus cohérente est nécessaire avec d'autres chapitres de l'offre (lutte contre la fraude, qualité de service, etc..)

Les éléments présentés permettent d'apprécier les actions mais pas la cohérence globale. Il conviendra que le candidat soit plus précis.

Le candidat présente les indicateurs de suivi des actions commerciales et CRM. Ces éléments sont usuels et suffisants. Il propose des modalités et périodicités de pilotage avec m2A. Elles n'appellent pas de remarque.

## La démarche qualité (3.6.4)

### Les orientations de m2A

- *Engagements de qualité de service davantage axés sur l'expérience client y compris dans la conquête de nouveaux clients*
- *Concentrer ses actions sans régresser sur les aspects classiques actuellement maîtrisés*
- *Priorité 1 : Réalisation de l'offre et transparence sur le service effectivement réalisé et les actions correctives*
- *Priorité 2 : Ponctualité et gestion des perturbations (implication sur la vitesse commerciale et les conditions de circulation)*

### La démarche

Le candidat présente son Système de management de la qualité (SMQ), appuyé sur la certification ISO 9001 et la certification NF Service. Il se traduit en [...] processus et [...] indicateurs. Il ne fournit pas ces éléments. Ce serait utile.

Il présente la boucle d'amélioration continue, illustre les revues de direction. La démarche est sérieuse et structurée. Elle est présentée de façon claire et précise. Les exemples de revue fournis montrent, en complément des certifications l'effectivité de la démarche qualité.

Le candidat fournit les annexes suivantes :

- Annexe 1 Accidentologie et sécurité : engagement pour le bus de baisse de -5% des blessés, collisions avec obstacles et avec tiers et pour le tram d'être < moyenne française, sous 0,3/10000km et sous 0,9 événement /million de voyages, avec un engagement de 100% de conducteurs contrôlés par an
- Annexe 2 engagement d'écoconduite : engagement de baisse de consommation par type de véhicule et par énergie (GO ou Gaz) de 1% en 2026 et à nouveau 1% à la fin de réalisation des aménagements de l'axe Franklin-Briand. Le tableau page 7 présente en fait également un gain de -1% en 2029.
- Annexe 3 Autres :
  - Grille d'observation de l'Appli Solea
  - Processus de continuité en situation perturbée inopinée
  - Processus de continuité en situation perturbée prévue
  - Historique des résultats

Il conviendra que le candidat fournisse les données 2023 de taux d'accidentologie SOLEA tramway, sans attendre les données STPG PUR.

Les engagements d'accidentologie sont corrects et atteignables, soutenus par des méthodes adaptées. Ils n'appellent pas de remarques.

L'engagement d'écoconduite, qui tient compte de ce qui a déjà été réalisé est (modulo la précision à obtenir sur le -1% en 2029) correct et faisable. Le plan d'action est clair, structuré et planifié. Toutefois, le confort de conduite mériterait d'être valorisé dès les premières années du contrat et devrait être la priorité en cohérence avec l'objectif de réduction de l'accidentologie. Il peut être géré en parallèle des autres axes de formation.

### Engagements

Le candidat s'engage à :

- Couverture de l'offre tram 99,5% (+0,5%)
- Couverture de l'offre bus 99% (inchangé)
- Ponctualité Bus 81% (inchangé)
- Ponctualité Tram 95% Lignes 1 et 2, 93% ligne 3
- Satisfaction client 8/10 (au lieu de 7,7/10).

Il propose de ne plus exclure les causes exonératoires de suppressions de courses, notamment au regard du temps nécessaire à l'extraction de cette donnée des fichiers. Il détaille les objectifs par ligne.

L'engagement de réalisation du service et de ponctualité s'appuie sur un plan d'action pour les trois premières années de contrat, auquel le candidat affecte au stade de l'offre initiale la moitié du bonus qualité qu'il compte toucher. Il indique envisager de l'affecter à 100%, une fois les objectifs validés par m2A.

- Un plan de recrutement de conducteurs : [...] en 2025, [...] en 2026, [...] en 2027.
- La mise en place d'un planning de travail plus personnalisé (voir dans les développements du mémoire 3.5.1.2 analysé plus loin) et d'un plan de qualité de Vie au Travail.
- L'adaptation des accords sociaux pour favoriser le présentisme.

Le candidat prévoit de réduire la fréquence du tram en pointe et d'allonger l'intervalle minimum de 6 à 7,5mn. Ce point sera analysé plus loin, notamment au regard du besoin de capacité.

L'engagement de satisfaction s'appuie sur :

- Une augmentation (non précisée) de l'amplitude du PIC (Poste Information Clients en temps réel) en 2025.
- La formation au management d'agents de maîtrise (2026), ce qui en soit est une action courante de management en 2026.
- La formation à la communication destinée à l'ensemble des agents au contact de la clientèle tels que les conducteurs, contrôleurs, agents de prévention, agents de vente et d'accueil. Ce qu'il traduit par la formation de [...] conducteurs en 2027. Cela ne couvre pas la population ciblée

### Actions de marketing et de communication (3.6.5)

#### Les orientations de m2A

- *Développer une dynamique commerciale forte à travers ses actions commerciales et marketing*
- *Rendre la communication au service de la dynamique commerciale*

Le candidat présente une analyse Forces – Faiblesses – Opportunités – Menaces (SWOT). Elle est correcte. On peut être surpris de ne pas trouver dans les Forces la bonne qualité de service.

Il note :

- Un parcours client parfois complexe
- Une progression des ventes digitales
- De même que la progression de la vente à bord depuis sa réintroduction.
- L'information des voyageurs, tout en identifiant qu'elle est difficile à comprendre pour les non-clients par profusion et complexité technique (mais il serait utile d'apporter les éléments de preuve de ce diagnostic).
- Une distinction entre les produits SOLEA et el Compte Mobilité et une limitation de la promotion aux service SOLEA
- Une dispersion entre outils des données et un usage limité de ces données

Il s'engage à développer une convergence (voir plus haut).

Il focalise la politique commerciale sur deux priorités : l'évolution de l'offre et l'intermodalité.

Il présente la structuration des marques en trois éléments : SOLEA, Compte Mobilité et m2A. Il propose un rapprochement visuel du « territoire de communication » de SOLEA vers l'univers m2A, une limitation des noms de produits et leur ancrage dans une déclinaison de la marque produit SOLEA.

La stratégie commerciale vise à la convergence [...] des canaux de vente (voir plus haut 3.6.3). Le candidat présente les évolutions de parcours client pour les achats de titres. Il modélise l'évolution de la répartition des ventes par canaux digitaux et physiques (page 19). Il présente la transformation de l'agence Porte Jeune en Boutique Mobilité (page 22).

Pour mettre en œuvre cette politique il adapte l'organisation de la Direction Commerciale. Il peut y avoir une complexité en matière de Relations Clients, mission affectée à la fois au pôle Commercial et relations Clients et au pôle Innovation multi-mobilités.

Le candidat aborde la définition de segments prioritaires :

- Clients occasionnels
- Non-clients
- Clients Actifs

Il ne fait pas de lien avec la géographie du réseau et des déplacements. Il conviendrait que cette dimension soit explicitée.

Certaines actions du plan d'action commercial sont discutables : [...]. Il conviendrait que le candidat présente de façon plus rigoureuse par cible les leviers et les actions visant justement à agir sur les leviers.

Le candidat place le CRM « au cœur de la performance commerciale ». [...]

Le candidat prévoit d'adapter l'information Voyageurs à partir du diagnostic réalisé, lequel montre une information complète à développer vers les services multimodaux et les supports digitaux.



Il définit cinq axes d'amélioration :

- Renforcer la clarté et la lisibilité de l'offre pour une communication plus inclusive et incitative. [...]
- Valoriser l'intermodalité
- [...]
- [...]
- [...]

Il propose d'unifier les outils digitaux [...]

Le candidat fait une présentation structurée et claire des éléments sur lesquels il base sa projection de trafic et de recettes. Sa méthode est compréhensible et correcte. L'approche proposée pour le changement de méthode d'estimation de la fréquentation par comptages est correcte.

La fixation du poteau de départ est fondée et à ajuster avec les données 2023, voire 2023-2024.

Les engagements d'évolution sont à croiser avec les propositions du candidat en matière d'offre de transport, d'actions de communication dans le cadre de la politique marketing, de diminution de la fraude.

En matière de fraude, l'engagement est timide et améliorabile au regard de la complétude du plan d'action prévu. Lors de la négociation il conviendrait que le candidat améliore l'engagement de taux de fraude.

Le candidat propose une stratégie de forte intégration dans le cadre du Compte Mobilité, traduite en calendriers précis de décommissionnement d'outils existants.

Les propositions de politique commerciale sont structurées. Il conviendrait de clarifier et justifier les priorités.

La démarche qualité est sérieuse et effective. Des plans d'action à trois ans méritent d'être précisés. Les engagements d'accidentologie, d'écoconduite sont très clairement présentés et satisfaisants.

**En synthèse, l'offre du candidat est en l'état satisfaisante.** La négociation est susceptible d'améliorer les engagements, notamment en ce qui concerne l'engagement de taux de fraude, la clarté et la précision de plans d'action qualité à trois ans.

## 2.2. Sous critère 1.2 : Qualité de l'organisation de l'offre et des services mobilités et leurs optimisations

## Les orientations de m2A

- Adapter l'offre et modifier sans bouleverser
- Maitrise des propositions d'évolution
- Répondre aux besoins des communes périphériques
- Répondre aux besoins de soirées et week-ends
- Propositions ajustées et optimisées économiquement
- Développement du service de TAD tout en maîtrisant le coût
- Vitesse commerciale tramway maintenue
- Maintenir les vitesses commerciales bus et apporter son expertise pour les améliorer

Le sous-critère 1.2 s'apprécie sur la base des mémoires :

- 3.1 Offre de transport – Consistance du service
- 3.2 Offre de transport en propre et sous-traitée
- 3.3 Desserte des zones peu denses – TAD

### **Offre de transport et consistance du service**

En synthèse la nouvelle offre de transport vise à mieux desservir les communes périphériques et améliorer l'offre en soirée et le week-end. Elle intègre l'intermodalité dans la conception et la continuité de l'offre de service.

Le candidat structure sa présentation en trois chapitres :

- Diagnostic
- Engagements contractuels
- Explicitation des évolutions d'offre

### Diagnostic et propositions d'évolution

L'approche du territoire distingue le centre dense et la première couronne, la deuxième couronne et ses « bourgs-relais » qui ne sont pas tous desservis aujourd'hui de façon homogène.

Le candidat identifie la dynamique démographique marquée par la croissance de la population des communes de deuxième couronne et le déclin des communes centrales, ainsi que le vieillissement. Il en conclue que « ces tendances incitent à travailler un renforcement de l'offre de mobilité sur la 1ère couronne et la 2<sup>ème</sup> couronne de Mulhouse, principalement au nord de l'agglomération ».

Il indique que le secteur nord présente un niveau de vie et de motorisation plus faible que le sud du territoire et la bande rhénane.

Face à ce territoire, l'offre de transport en km/habitant est plus faible que dans les agglomérations comparables : 27,1km-an/habitant en 2019, 35 ailleurs.

Le rendement de cette offre en usage progresse avec la croissance de trafic.

Le candidat se réfère aux comptages tram de novembre 2023 montrant [...] voyages sur lignes 1 et 2 soit [...]% de plus qu'en 2017. Il indique que la fréquentation tram atteint [...] voyages par course en ligne 1 (idem ligne 2 avec [...]) dans la demi-heure 7h15 -7h40 « qui justifie la fréquence actuelle de 5 minutes sur l'hyperpointe ». **La cohérence de ce diagnostic et de la proposition formulée par ailleurs (voir plus haut de réduire la fréquence en pointe avec un intervalle moyen passant de 6mn à 7,5 minutes est à vérifier (idem le soir).** Dans sa proposition (page 36), le candidat préconise une fréquence 7,5mn à partir de midi sur lignes 1 et 2. Il propose de resserrer l'intervalle à 20mn en soirée au lieu de 30 entre 20h00 et minuit.

Il convient de vérifier que cette modification ne pose pas de problème de surcharge en pointe du soir. Les graphes de charge par course (pages 35 et 36) montrent des charges élevées en pointe soir sur ligne 1 dans les deux sens et ligne 2 en sens 2. Il convient de démontrer au regard des charges par course que la réduction de fréquence proposée ne se heurte pas à des surcharges en pointe du soir.

La réduction de fréquence sur le tram est liée à l'évolution des lignes de bus qui la suivent. C'est donc un plan d'ensemble de décisions interdépendantes que propose le candidat. Il faut d'autant plus s'assurer de leur cohérence. Ce que propose le candidat est d'aligner sur une fréquence 7,5mn les lignes tram après la pointe matin, alors qu'aujourd'hui la fréquence est de 7,5mn le matin après la pointe et 6mn l'après-midi. Cela s'accompagne d'ajustements des lignes bus en correspondance.

Il présente la progression de trafic bus en 2022-2023 et indique que la tendance est de +[...]% en 2023-2024. Il analyse les voyages/course par ligne selon les périodes et identifie des inadéquations entre offre et trafic : notamment la C4.

Il met en évidence les bons résultats obtenus par les modifications à CORA DORNACH, Mer Rouge, Espale (puis Maison du Territoire), Riedisheim rues d'Habsheim et d'Alsace, Morschwiller, la ligne 17, des modifications de circuits scolaires, pour les évolutions les plus importantes quantitativement. Il en conclut que « la plupart d'entre elles sont une réussite en matière d'usage et de fréquentation, certaines ont besoin de plus de temps pour s'ancrer dans les habitudes des clients ».

### Évolutions sur les principales lignes de bus

Sur le réseau bus, le candidat propose de développer en soirée l'offre de la C5, de recalculer les horaires de C6 et C7 en lien avec les horaires de la ligne 1.

Sur les lignes principales C, le bilan en km commerciaux est le suivant :  
[...]

Le candidat n'indique pas d'effet sur le trafic. Il convient de vérifier la cohérence de ces propositions au regard des objectifs de trafic.

### La C4

La ligne C 4 qui assure la correspondance avec le tram pour desservir WITTENHEIM et KINGERSHEIM a une fréquentation faible pour une ligne BHNS, qui correspond à une extrémité de ligne. Comme sur les autres lignes mises en correspondances tramway, le candidat augmente l'intervalle à 15mn. Il propose d'étendre son fonctionnement jusqu'à 22h00 avant de basculer en véhicule 9 places (au lieu de 21h00 qui nécessite un doublage en 9 places). Globalement l'offre kilométrique diminue. [...]

Le candidat propose d'autres aménagements de desserte :

- Prolongement du Pôle 430 jusqu'au quartier Markstein sur la ligne 8
- Passage à 30mn sur la desserte d'Illzach par les 9 et 16.
- Ajustement des lignes 10 et 11 à Rixheim et Riedisheim

- Desserte systématique de Hohmatten à Wittelsheim par suppression du terminus intermédiaire Étang St-Pierre
- Scission en deux de la ligne 14 pour rééquilibrer entre Lutterbach et Brunstatt

Le bilan global est sur ces lignes le suivant.

[...]

Avant d'engager des kilomètres supplémentaires pour améliorer les dessertes des bourgs-relais de 2<sup>ème</sup> couronne, les évolutions cumulées sont les suivantes :

[...]

#### Les évolutions en deuxième couronne.

Le candidat redistribue une partie des kilomètres en périphérie.

À Habsheim, il fait le choix d'appuyer la desserte de transport en commun sur le TER et de faire fonctionner une navette de rabattement (ligne 19) à la fréquence de 30mn en pointe matin et soir avec en complément une desserte FILEA aux heures creuses.

À Morschwiller-le-Bas, il augmente la fréquence de la ligne 13, à 15mn en pointe et 30mn aux heures creuses avec un objectif de renforcement des correspondances sur tram 3 ou tram-train à Dornach.

À Brunstatt, il propose de modifier l'itinéraire de la ligne 13 pour desservir le nouveau quartier avant de rejoindre l'hôpital Émile Muller.

Le bilan global de ces évolutions est une diminution de 2900 km commerciaux environ (mais une augmentation des km totaux).

Le candidat identifie à l'échelle de la deuxième couronne [...] axes et les analyses selon des critères [...] Ces critères sont relativement pertinents. On peut douter de l'intérêt réel du critère de motorisation, les taux étant de toute façon très élevés en deuxième couronne.

Le candidat retient deux axes et y propose des modifications et développements de dessertes :

- BOLLWILLER – RATTACHEMENT : consistant à remplacer la ligne régionale 54 avec un itinéraire traversant les principales zones commerciales. C'est un projet à convenir avec la Région. Il est cohérent.
- BOLLWILLER – GRAFFENWALD : consistant à modifier la ligne régionale 53 et la prolonger à STAFFELFELDEN et BOLLWILLER. C'est également à convenir avec la Région.

Le candidat labelise ces deux lignes en Lignes à Haut Niveau de Service (LHNS). Cela repose sur deux éléments :

- Le véhicule de 22 places assises avec des éléments de confort dont racks à vélos, une livrée SOLEA
- La fréquence 30mn en pointe, 60mn hors pointe

Il esquisse sans l'inclure dans son offre une ligne du même type en reprenant la ligne régionale 58 et la 59.

Il propose des évolutions de service pour des pôles d'échanges. Elles sont la traduction des évolutions de desserte des lignes décrites ci-avant.

Il propose en option ([...]K€/an) un service de conciergerie à Rattachement sur 3 heures / semaine. Le potentiel de 500 utilisateurs n'est pas argumenté. Le coût du service par utilisateur ressortirait à [...]. C'est très élevé et questionne la pertinence de cette proposition.

Il propose un abri-vélos à Île Napoléon sur la C6. Il ne dit pas clairement si c'est inclus financièrement dans son offre. C'est a priori un investissement à réaliser et financer par m2A et que le candidat propose d'ajouter au PPI m2A. Le candidat fournit des plans (Rattachement, Université et Île Napoléon).

Les propositions d'intermodalité avec le vélo (page 77) constituent un budget d'investissement de [...]K€.

Le TAD est dans l'offre du candidat comme aujourd'hui un élément essentiel de la desserte de la deuxième couronne.

Il structure sa proposition sur trois "piliers" (mémoire 3.3 page 3) :

- Un fonctionnement en 6 secteurs reliés au centre de l'agglomération
- Des possibilités de déplacement internes à un bassin
- Un service 7/7 de 6h à 23h.

Globalement il augmente le TAD de [...]commerciaux et ses charges de [...]€.

Les six zones sont chacune reliées à un point d'accès au réseau de bus ou tram ou tram-train et à un générateur de déplacement important. À l'intérieur de chaque zone les déplacements internes sont possibles.

Le service est ouvert tous les jours de 6h à 23h, sachant qu'aux heures auxquelles une ligne régulière circule, le client sera orienté vers elle. Le candidat présente une analyse des impacts de cette nouvelle organisation sur les utilisateurs existants du service actuel. Il montre ainsi que les usagers actuels dont les déplacements ne seraient plus pris en compte sont très peu nombreux (voir pages 31 à 39 du mémoire 3.3). Il analyse également les arrêts qui ne seront plus desservis (page 40). Ces éléments démontrent que les changements qui augmentent très nettement le service proposé et en augmentent la lisibilité n'ont des impacts négatifs que très limités sur les usagers actuels.

Les moyens engagés sont équivalents aux moyens actuels en nombre de véhicules : 10 véhicules engagés simultanément.

À la suite des modifications proposées, le trafic sera constitué d'une part d'environ [...] voyages transférés de FILEA sur les lignes régulières et de [...] nouveaux voyages effectués en TAD. Le nombre de courses sera ramené à [...] environ au lieu de [...] en 2023, le remplissage progressant de [...] par course à [...].

Le candidat propose de facturer le service en deux éléments :

- Une base fixe couvrant les charges fixes de mobilisation des véhicules et des conducteurs
- Un coût variable par km parcouru

En complément du TAD, le candidat propose de développer le service Chronopro en remplacement du TAD FILEA dans la zone industrielle de RICHWILLER en étendant son service de cette zone jusqu'au carreau Anna à KINGERSHEIM, avec toujours rabattement à Rattachement sur la ligne 1 du tram et un fonctionnement étendu au samedi toutes mes 20mn entre 6h00 et 8h20 et entre 16h et 20h30.



### Appréciation générale du sous-critère

Le candidat propose une offre en faible évolution quantitative, sous la forme d'une baisse de l'offre tramway et bus.

Le candidat fait des propositions de rationalisation de l'offre tramway et bus basées sur la réduction de la fréquence du tramway l'après-midi et consistant à maintenir l'après-midi la fréquence du matin (après la pointe) soit un intervalle de 7,5 minutes. Il harmonise sur cette base les fréquences des lignes bus principales en correspondance à 15mn l'après-midi au lieu de 12mn. Il maintient cette fréquence lors de la pointe du soir. En contrepartie, le candidat prévoit une augmentation de la fréquence du tramway en soirée avec un intervalle de 20mn au lieu de 30mn, ce qui renforce nettement l'attractivité après 21h et il augmente légèrement l'amplitude pour assurer la correspondance en gare avec le dernier train en provenance de Paris.

Il ne dit pas si ce choix d'offre a ou non un impact sur la fréquentation. Il ne démontre pas que la capacité sur le tramway ou sur le bus sera suffisante en pointe du soir. Ces points sont à vérifier en détail.

Cette rationalisation est accompagnée d'un développement des dessertes en lignes régulières et en TAD de la deuxième couronne.

Le candidat propose un certain nombre d'ajustements de lignes, qui sont argumentés de façon assez détaillée et sont pertinents. Dans certains cas, leur mise en œuvre suppose des aménagements, ou pour les lignes desservant la deuxième couronne d'accords à passer entre m2A et la Région sur des lignes régionales actuellement affrétées.

Le candidat propose une modification du service TAD en le réorganisant en six zones et un service offrant pour chaque zone un point de rabattement sur le réseau et un accès direct à un générateur de déplacement important. Les déplacements internes à chaque zone sont pris en charge, l'amplitude de fonctionnement affichée est 7/7 de 6h00 à 23h00, sachant qu'aux heures où circule une ligne régulière, le demandeur de réservation sera orienté vers la ligne.

Il propose également un développement du service Chronopro dans le secteur de la zone industrielle de RICHWILLER étendu jusqu'au carreau Anna à KINGERSHEIM.

En synthèse, l'offre est satisfaisante, sous réserve de la vérification de la pertinence de la modification de fréquence l'après-midi qui est un élément central de la proposition et qui entraîne les adaptations des horaires des lignes de bus en correspondance.

### **2.3. Sous critère 1.3 : Pertinence de la politique de maintenance et son organisation au regard de la performance opérationnelle (engagements de niveau de pannes avec impact sur le service) et des intérêts de long terme de m2A en termes de gestion de son patrimoine**

#### **Les orientations de m2A**

- *Maintenir un haut niveau de maintenance*
- *Préparer et accompagner le vieillissement du parc bus*
- *Baisser le taux de réserve véhicule*
- *Maintenir gestion dynamique et partagée des biens confiés au délégataire*
- *Préparer et accompagner les OPMV des tramways*
- *Apporter une expertise sur les choix énergétiques*

L'analyse porte sur le mémoire 3.4 Maintenance.

Le candidat présente ses engagements page 15. Il les compare aux engagements du contrat précédent et à la performance 2023.

Les points à relever pour leur évolution sont :

- Augmentation de la disponibilité BUS : à [...] % au lieu de [...] % au précédent contrat et réserve 15,9%
- Taux de panne BUS aux 10000km avec impact client 0,45 au lieu de 0,49
- Disponibilité tramway 95% (au lieu de 90% contrat précédent)
- Taux de panne aux 10000km avec impact client 0,45 au lieu de 0,55
- Taux de panne TramTrain aux 10000km, 0,45 au lieu de 0,53

[...]

#### Réserve et dimensionnement du parc

Le candidat reste prudent sur le taux de disponibilité et le taux de panne bus en fixant des objectifs contractuels moins élevés que les performances. Il maintient un taux de réserve supérieur à 15% ce qui est élevé.

Une optimisation du taux de réserve reste envisageable et à rechercher. En 2023, le taux de disponibilité est de 99%.

Le candidat développe ce point au chapitre 4.1.4, page 22 et suivantes. Il présente la composition du parc et de la réserve page 29. Il réduit le parc de réserve de [...] standards.

Il prend acte de la volonté de m2A de prolonger les durées de vie de matériels : [...] bus à 19 ans, [...] à 20 ans, [...] à 21 ou 22 ans. Il estime que cet objectif impacte le taux de réserve nécessaire de 1%. Il ne justifie pas ce calibrage.

Il identifie les facteurs qui entrent en jeu. Il pointe notamment la fiabilité plus faible des véhicules neufs en raison de leurs équipements et de la fiabilité faible des bus GNV.

Il insiste pour que m2A mette en place avec SOLEA un dispositif de pénalités vis-à-vis des constructeurs de nature à en obtenir des améliorations. Il convient de faire préciser la demande.

#### Durée de vie et plan de renouvellement

Le candidat présente sa politique de maintenance et souligne que sa maintenance permet d'obtenir de bonnes performances des matériels ou équipements même quand ces biens arrivent en fin de vie.

Il n'y a pas lieu au regard des enjeux de continuité et de qualité du service public de remettre en cause cette politique qui répond aux attentes de m2A.

Le candidat propose dans ce cadre d'obtenir la certification ISO 55001 de Gestion des Actifs en commençant par les IF tram, puis le tram et enfin le bus. C'est pertinent. L'historique de SOLEA en matière de certifications et de système de management de la qualité fait que la société est capable de maîtriser l'ISO 55001.

Il présente son analyse de l'étude de scénarios énergétiques.

Le candidat présente son plan d'action pour garantir la prolongation de la durée de vie des bus.

Concernant les bus existants il fait des hypothèses de traitement des organes de ces bus :

- [...] rénovations de soubassement de GX327 de 2008
- [...] renforcements de structure arrière de GX327

- [...] rénovations de CITELIS articulés

Il met en œuvre des opérations préventives de protection des châssis sur les bus standards, [...] Ces mesures sont pertinentes.

Il détaille les opérations de renouvellement de moteurs.

Il présente en synthèse le plan et les coûts de rénovation, page 28.

Le candidat présente page 29 l'état de parc et les mouvements d'acquisition et de sortie.

#### Modélisation des activités de maintenance

Le candidat explique les décisions d'internalisation / externalisation et le contrôle qu'il assure des prestations. Il traite clairement les questions d'obsolescence.

Il propose des indicateurs de performance de la maintenance (page 58). Ces indicateurs et les niveaux proposés sont pertinents.

#### Organisation

La présentation est très précise et très claire.

En cohérence avec la diminution du parc bus, le candidat prévoit de baisser l'effectif bus de [...] ETP et de passer de [...] ETP en 2025 à [...] en 2028.

#### **Appréciation générale du sous-critère**

Le candidat présente une offre de maintenance très détaillée et argumentée. Sa politique de maintenance est expliquée de façon claire et détaillée et pertinente. Il s'engage à une certification ISO de Gestion des Actifs. Il est capable de l'obtenir et cette certification est utile au stade de maturité de son organisation de la maintenance.

Il reste prudent dans ses engagements contractuels.

Cette prudence se constate en premier lieu sur le taux de réserve bus. Le candidat réduit le besoin de parc total et la réserve tout en la gardant au-dessus de 15%. Il justifie en détail les opérations à réaliser pour prolonger la vie de certains bus acquis en 2008 afin de répondre au besoin d'étalement des investissements en bus neufs. Il fait des demandes à m2A sur la maîtrise des performances de disponibilité et de fiabilité des bus neufs à acquérir. Le taux de réserve visé en bus est cohérent avec la politique de rénovation. Il n'est pas utile de chercher à l'optimiser plus.

L'offre est d'un très haut niveau technique et de précision. Elle est très satisfaisante.

#### **2.4. Sous critère 1.4 : Pertinence de l'organisation, du projet managérial et des process opérationnels et de pilotage mis en place par la société, du dispositif et des moyens d'assistance à l'Autorité Délégante y compris en termes d'ingénierie et d'innovation**

##### **Les orientations de m2A**

- *Développer une stratégie managériale globale robuste pour accomplir avec un haut niveau de performance le service confié*
- *Réduire l'absentéisme*
- *Conserver une gestion transparente de la sous-traitance*

Documents analysés :

- Mémoire 3.5.1.1 Organisation générale
- Mémoire 3.5.1.2 Effectif conduite

##### Organisation générale

L'organisation générale de l'entreprise est présentée en détail dans le mémoire 3.5.1.1. Les effectifs de chaque direction sont présentés en détail pour chaque catégorie d'emploi et chaque année.

Les évolutions d'effectifs sont cohérentes avec les mémoires techniques qui décrivent les actions et justifient les choix d'organisation. Les structures non directement productives sont peu modifiées. Les évolutions d'organisation à la marge sont justifiées en détail.

On peut citer notamment :

- Augmentation de l'encadrement des conducteurs pour ramener le nombre de conducteurs par agent de maîtrise en cadrant à moins de [...]
- Modifications de l'organisation de la DCM, [...]

L'organisation est justifiée de façon très claire. Il n'y a pas lieu de pousser le candidat à des optimisations supplémentaires des structures, compte-tenu des objectifs de performance.

### Effectif de conduite

Le candidat situe le dimensionnement de l'effectif dans une politique structurée autour des points suivants :

- Recrutement et attractivité : [...]
- Fidélisation : [...]
- Lutte contre l'absentéisme

Le bilan très alarmant de l'absentéisme conduite est présenté (page 6). Le candidat ne présente pas d'analyse des causes.

Le corpus d'actions déclinant ces axes est présenté de façon détaillée.

Calcul du besoin d'heures et d'effectif de conduite. Le calcul du besoin est expliqué méthodologiquement (pages 8 à 10). Le candidat ne prévoit pas de modification des règles de conception des graphiques ni des services agents. Au regard du Diagnostic préalable à la procédure, ce choix est assez raisonnable. Néanmoins, dans la conduite de son projet social et des mesures de Qualité de vie au travail qu'il prévoit, il conviendrait que le candidat traite les faiblesses des règles d'habillage qu'il identifie correctement dans le document 3.5.1.2 Annexe 2 – Recherche d'optimisation graphicaire et habillage, notamment la limite des services à [...] les contraintes spécifiques de durée de [...] sur [...] et [...]sur [...], ou la possibilité de sous-traiter certaines courses isolées de pointe.

Le candidat présente le calcul détaillé par an du potentiel théorique et de l'impact des absences. Cela fait apparaître les taux d'absence maladie (hors LM) et Accident du travail (AT). Il détaille les évolutions de l'absentéisme (page 44).

Le taux de maladie évolue de [...] % à [...] % entre 2024 et 2030, avec un pic à [...] % en 2024. Le taux d'AT évolue de [...] % à [...] % avec un pic 2025 à [...] %.

L'ampleur de l'évolution et son rythme est acceptable pour les maladies. Le pic de 2025 doit être expliqué.

L'ampleur de l'évolution AT questionne. Le taux est élevé. Sa baisse est modeste. Il convient que le candidat explique en détail et examine les possibilités de faire mieux.

#### Actions visant à favoriser le recrutement et à disposer de l'effectif répondant au besoin.

Le candidat présente un plan d'action détaillé. Il planifie en détail le plan visant à revenir à l'effectif nécessaire, tenant compte de la réintégration de lignes sous-traitées à date par manque de personnel.

Les actions sont classiques, bien conçues. Il convient que le candidat démontre qu'elles sont suffisantes et notamment qu'elles appréhendent correctement les évolutions sociétales dans le rapport à l'emploi, notamment au regard de la durée des processus de recrutements. Il convient également qu'il précise ce qu'il fait pour limiter le taux de renoncement lors des formations initiales.

#### Politique sociale et fidélisation.

Le candidat présente un ensemble cohérent d'actions de management, de formation, de développement de carrières, de vie au travail. La complétude des mesures envisagées doit avoir des contreparties suffisantes. Il convient que le candidat montre que l'équilibre qu'il prend comme hypothèse de construction de son offre est suffisamment garant de la maîtrise du modèle économique.

Cet équilibre est notamment illustré par le document 3.5.1.2 - Annexe 1 Stratégie de révision du développement professionnel. Il définit l'hypothèse que le candidat prend en compte dans le chiffrage. En synthèse, l'équilibre financier des mesures qu'il prévoit établi une balance entre le gain financier représenté par la réduction de 1% de l'absentéisme et les mesures de développement professionnel qui rehaussent la rémunération en début de carrière et en fin de carrière. Le diagnostic préalable et les comparaisons aux moyennes nationales que présente le candidat confirment des rémunérations inférieures à la moyenne en début de carrière (ce qui est particulièrement délicat dans la situation du

bassin d'emploi mulhousien) et des rémunérations un peu supérieures en fin de carrière. Ce que le candidat prévoit présente l'inconvénient de rehausser les rémunérations de fin de carrière, mais est probablement une condition de faisabilité par la voie de la négociation sociale. Il n'est en que plus important de veiller à ce que les contreparties que doit viser l'employeur en termes de réduction de l'absentéisme et d'optimisation des règles d'habillage soient suffisamment importantes.

### Appréciation générale du sous-critère

Le candidat fournit des éléments très clairs et détaillés sur l'organisation et les effectifs. L'organisation générale est cohérente avec les méthodes et engagements décrits dans les mémoires techniques par sujet. Elle n'appelle pas de remarques. Il n'y a pas de potentiel significatif d'optimisation, en cohérence avec ce qu'avait montré le Diagnostic préalable.

Le dimensionnement de l'effectif de conduite est présenté en détail et très clairement. Il convient que le candidat justifie et si possible améliore son engagement de baisse de l'absentéisme, ne ce qui concerne prioritairement les AT. Le plan de recrutement est structuré et cohérent. La question qui demeure et que le candidat devra traiter est de savoir s'il est à la mesure des évolutions de rapport à l'emploi qu'on constate sur le marché de l'emploi et s'il ne doit pas à cet égard être plus innovant.

Les intentions et les projets concrets visant à fidéliser sont cohérents.

Un point de stratégie reste à éclairer en lien avec le projet social : les efforts, y compris financiers de l'employeur n'ont de légitimité que si les résultats sont là et suffisants, notamment au regard de l'absentéisme qui est à date la "maladie" de SOLEA. Il convient que dans le dialogue social, l'employeur obtienne les contreparties adéquates, ce qui renvoie à l'ambition, trop limitée de baisse de l'absentéisme. Il convient aussi qu'il intègre des optimisations des règles d'habillage dans les équilibres sociaux à trouver. À cet effet, il conviendrait que le candidat intègre dans son offre des objectifs plus ambitieux sur ces deux paramètres.

## 2.5. Conclusion CRITERE 1

### Critère 1



Le candidat présente une offre satisfaisante au regard du Critère N°1 de Qualité de l'organisation des services délégués.

Les propositions de modification de l'offre de transport sont intéressantes mais à conforter par une démonstration premièrement du bon dimensionnement de la capacité de transport en pointe du soir sur le tram et sur les principales lignes, notamment la C6 et de l'absence de perte de trafic liée à la modification de fréquence. Les propositions de développement des services en deuxième couronne sous la forme d'aménagements de lignes, de reprise de lignes régionales, d'évolution du TAD sous une forme de 6 zones avec une amplitude de service étendue, de développement du service Chronopro à RICHWILLER et KINGERSHEIM, sont argumentées de façon détaillée et pertinentes.

Les engagements de fréquentation sont prudents voire timides et méritent d'être renforcés, avec une ambition plus ferme concernant la lutte contre la fraude.

Ces propositions sont soutenues par une organisation générale qui est justifiée en détail et est adaptée aux besoins et aux ambitions qualitatives et commerciales. Il ne serait pas prudent ni cohérent avec les exigences de performance de pousser le candidat à réduire les effectifs de structure.

Elles sont également appuyées sur une politique de maintenance et de gestion des actifs dont la conception constitue un bon équilibre entre optimisation et lissage du plan de renouvellement, performances opérationnelles, dimensionnement des opérations de grande maintenance permettant la prolongation de la durée de vie de certains bus avec un maintien des performances, dimensionnement de la réserve de bus, donc du nombre de bus à renouveler et in fine charges de maintenance dont une diminution des effectifs accompagnant la diminution du volume de parc. Même si le taux de réserve supérieur à 15% reste élevé, il n'apparaît pas de l'intérêt de m2A de pousser plus le candidat à le réduire, au risque de fragiliser l'équilibre proposé.

Il conviendrait qu'il améliore son offre sous l'angle de :

- L'ambition de qualité de service et d'éconduite avec une attention renforcée sur la qualité de l'expérience client, une plus tôt dans la durée du contrat des gestes métiers dans l'écoconduite
- Un renforcement de l'ambition de réduction de l'absentéisme et d'optimisation des règles d'habillage, de façon à ce que la collectivité bénéficie dans le calcul des charges qu'elle finance d'une part des gains qui en l'état des propositions sont intégralement consacrés à la politique sociale avec une prise de risque limitée par l'opérateur.

### 3. Critère n°2 – Engagements économiques

#### 3.1. Sous critère 2.1 : Niveau du forfait de charges sur la durée de la Concession

##### Les orientations de m2A

- Baisse et stabilisation de la contribution du budget général au budget annexe (pas plus de 15 M d'€)
- Limiter l'évolution du forfait de charges
- Optimisation des coûts de production
- Développement des recettes perçues auprès des voyageurs

Pour rappel le périmètre du forfait de charges contractuel correspond à l'ensemble des charges hors dépenses de GNV.  
[...]

*Nb : les ratios avec les dépenses ci-dessus correspond au forfait de charges déduit de la marge et aléas (dépenses).*

Le candidat prévoit un forfait de charges de [...]k€ sur la durée du contrat soit [...]k€ en moyenne par an. Ce forfait de charges se compose à [...] % des charges directes d'exploitation, [...] % d'autres charges et [...] % de charges de sous-traitance. Cette répartition est standard aux pratiques du secteur.

Le forfait de charges diminue en euros constants de [...] k€ entre 2025 et 2030 (soit - [...]). Cela s'explique essentiellement par la réforme progressive des bus gasoil remplacés par des bus GNV. Le forfait de charges ne comprenant pas les frais liés au GNV, la transformation du parc permet l'économie de [...] k€ sur la durée du contrat (estimation du coût du GNV par le candidat sur la base d'un prix moyen).

En conséquence le niveau de dépense par kilomètre s'améliore ([...]€ en 2025 contre [...]€ en 2030). A titre indicatif, en intégrant les frais liés au GNV, le niveau de dépenses par kilomètres totaux est de [...]€ en 2025 puis atterrit à [...]€ en 2030 : le coût kilométrique s'améliore également du fait de l'évolution plus importante de l'offre, + [...] % de kilomètres entre 2025 et 2030, que celle du forfait de charges y compris frais GNV.

##### 3.1.1. Détail des charges directes

Les charges directes se composent essentiellement des frais de personnel (conduite, maintenance, nettoyage), des frais de roulage et des autres charges liées aux véhicules.

Les hypothèses retenues par le candidat sont les suivantes :

a) Les frais de personnel

[...]

On constate que :

- Pour le personnel de conduite,
  - Le coût moyen par ETP est de [...]€. Sur la durée du contrat, le coût par ETP augmente de près de [...] % entre 2025 et 2030 ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030). Le candidat explique cette augmentation par le Glissement Vieillesse Technicité qui impacte la rémunération des conducteurs. L'ancienneté des conducteurs passe de [...]ans en 2025 à [...]ans en 2030. Il prévoit que le GVT induit une augmentation de [...] % entre le début et la fin du contrat. Cette augmentation est minorée par la réduction de l'effectif ([...] ETP en 2025, [...] ETP en 2030). Les frais de personnel de conduite comprennent l'intérim, la facturation du personnel de conduite SCNF et la refacturation. Le coût moyen par ETP retraité des éléments mentionnés précédemment est de [...]€.
  - En termes de productivité, le candidat prévoit une amélioration du nombre de kilomètres réalisés par ETP de conduite ([...]en 2025, [...]en 2030). De même, les ratios en lien avec les heures de conduite s'améliorent.
  - Sur l'absentéisme, le candidat prévoit un taux d'absentéisme (court et longue durée) de [...] % en 2025 ([...] % courte durée et [...] % longue durée) pour atterrir à [...] % en 2030 ([...] % courte durée et [...] % longue durée). Malgré son amélioration, ce niveau reste élevé.
  
- Pour le personnel d'entretien et maintenance,
  - L'effectif diminue sur la durée du contrat ([...] ETP en 2025, [...] ETP en 2030)
  - Le coût par ETP augmente ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030), sans explication du candidat.
  
- Pour le personnel de lavage et nettoyage,
  - L'effectif diminue légèrement sur la durée du contrat ([...] ETP en 2025, [...] ETP en 2030)

- Le coût par ETP diminue également ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030), sans explication du candidat.

a) Les frais de roulage

[...]

On constate que :

- Le coût de roulage hors énergie des véhicules de type bus diminue sur la durée du contrat ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030). Dans le détail, cette amélioration provient du coût de roulage des bus articulés.
- Pour le tramway, le coût de roulage (yc énergie) se dégrade sur la durée du contrat ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030) sous l'effet essentiellement de l'augmentation du poste d'entretien et maintenance. Elle concerne notamment les frais de fournitures et pièces détachés qui passe de [...] k€ en 2025 (soit [...]€ / kilomètres) à [...] k€ en 2030 (soit [...]€) et dans une moindre mesure de la valorisation de l'intérim au titre de la maintenance type gros entretien du tramway à partir de 2027.
- Pour le tram-train, le coût de roulage diminue sur la durée du contrat ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030, dans le détail on constate une augmentation du coût en fin de contrat par rapport à mi-contrat). Cette amélioration provient essentiellement de la baisse du poste entretien et maintenance. Elle concerne notamment les frais de sous-traitance de maintenance et entretien ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030). En parallèle, cette baisse permet de compenser la hausse du coût des autres charges d'entretien et maintenance ([...]€ en 2025, [...]€ en 2030).

a) Les autres charges liées aux véhicules

[...]

On constate que :

- Pour les véhicules de type bus, le coût par véhicule diminue sur la durée du contrat sous l'effet ([...]€ en 2025 contre [...]€ en 2030) sous l'effet de la baisse des frais de lavage et nettoyage.
- Pour le tramway et le tram-train, les coûts sont stables sur la durée du contrat.

### 3.1.2. Détail des charges "autres charges"

Les autres charges se composent essentiellement des frais de personnel (commerciaux, services généraux ...), d'autres frais, de l'assistance technique et de la marge et aléas.

Les hypothèses retenues par le candidat sont les suivantes :

a) Les frais de personnel et autres frais par fonction

[...]

On constate que :

- Pour l'ensemble des fonctions, à l'exception des services généraux et divers, le coût par ETP augmente sur la durée du contrat entre [...]et près de [...] % entre 2025 et 2030 sans explication de la part du candidat.
- Concernant les autres frais :
  - Fonction commerciale, marketing et communication : ils représentent environ [...] % des charges /an du contrat. Ces frais correspondent essentiellement aux dépenses d'actions commerciales ([...]€ en 2025, l'enveloppe se réduit chaque année pour atterrir à [...]€ en 2030), du compte mobilités ([...]€ en 2025, l'enveloppe augmente pour atterrir à [...]€ / an dès 2028) et l'information voyageur ([...]€ en 2025, l'enveloppe augmente jusqu'en 2028 ([...]€) pour se stabiliser à [...]€ les deux dernières

années du contrat). Le reste des dépenses ([...]€ en moyenne par an) comprend les coûts d'études et enquêtes, les commissions bancaires, la billetterie et de sponsoring et communication interne.

- Informatique et système : ils représentent environ [...] % des charges /an du contrat. Ces frais correspondent essentiellement aux dépenses de logiciels métiers ([...]€ en 2025, [...]k€/ an à partir de 2027), au SAE ([...]€ en 2025, [...]€ / an à partir de 2028), aux matériels de bureautique ([...]k€ en 2025, puis une enveloppe d'environ [...]€/an jusqu'à la fin du contrat), le renouvellement des valideurs ([...]€/ an sur la durée du contrat) et de comptage ([...]€ en 2025 pour atterrir à [...]€ en 2030). Le reste des dépenses ([...]€ en moyenne par an) comprend les coûts d'outils comptable, SIV, sécurité informatique, boîtier éco-conduite, marketing/vente etc.
- Entretien des installations fixes : ils représentent moins de [...] % des charges /an du contrat. Ces frais correspondent uniquement la maintenance infrastructures tramway ([...] k€ / an) dont le nettoyage des installations fixes ([...]k€ / an) et charges d'entretien des équipements lourds dédiés au tramway ([...]k€ / an).
- Support aux opérations : ils représentent moins de [...] % des charges /an du contrat. Ces frais correspondent uniquement les frais de personnel mis à disposition (PMAD) du responsable méthodes ([...] ETP - [...]k€).
- Services généraux et divers : ils représentent moins de [...] % des charges /an du contrat. Ces frais correspondent les frais de personnel mis à disposition (PMAD) [...]

#### a) Les autres frais

Les autres frais sont estimés à [...]k€ en moyenne par an. Ils représentent environ [...] % du total des charges par an. Les principaux postes sont les suivants :

[...]

Sur la durée du contrat, seul le poste de charges sur les bâtiments augmente, + [...]k€ entre 2025 et 2030. Dans le détail,

- le poste d'assurances comprend les assurances du matériel roulant : [...] k€ pour les bus et [...] k€ pour le tramway et le tramtrain, soit [...]€ / par bus en propre (véhicule et réserve) en 2025 pour atterrir à [...]€ / bus en 2030 et [...]€ / tramway et tramtrain. Le reste correspond à l'assurance dommage, la responsabilité, l'indemnisation à des tiers et les primes d'assurances RCA.
- Les impôts et autres taxes comprend la CET (la CVAE est appliqué uniquement au début du contrat conformément à sa suppression actée dans la loi de finances 2024), la contribution sociale, la redevance de mise à disposition demandé au projet de contrat et le versement mobilités.
- Les charges sur le bâtiment,

- Plusieurs postes (honoraires ([...] k€/an), études techniques ([...] à [...] k€/an sur 2026 à 2028), services partagés sur le tramway ([...] k€/an), divers coûts d'exploitation ([...] k€/an) ne sont pas détaillés par le candidat.

b) L'assistance technique

Le candidat prévoit une assistance technique avec Transdev pour une enveloppe annuelle de [...]M€. L'assistance technique représente [...] % du total de charges. Si le taux est conforme à la pratique du secteur, l'enveloppe est élevée par rapport aux frais d'assistance du siège actuels, [...] k€ en 2022.

L'assistance technique couvre les prestations suivantes :

- Le développement du laboratoire des mobilités, [...] k€ / an (ateliers, une à deux expérimentations par an)
- Un forfait d'assistance avec l'appui permanents des experts métiers de Transdev, [...] k€ / an (appui sur les volets de la future DSP, RH, administratif, formation ...)
- Un forfait pour des missions d'appuis spécifiques qui seront définis lors de comités de suivi partagés avec m2A, [...] k€ / an (renforcement des moyens des équipes du candidat pour l'accompagnement de grands projets).

c) La marge et aléas

Le candidat prévoit un niveau d'aléas de [...] k€/ an soit [...] % du total des charges. Il indique que ce poste couvre les « risques opérationnels pouvant survenir et impacter l'équilibre du contrat sur les 6 années » tels que des risques organisationnelle, conjoncturelle, ressource humaine, technique.

Le candidat prévoit un niveau de marge d'en moyenne [...]k€ /an soit [...] % du total des charges. Après impôts sur les sociétés, la marge nette (c'est-à-dire le résultat net prévisionnel) du candidat est de [...] %. Le niveau de marge pratiqué est dans les standards du secteur.

### 3.1.3. Détail des charges de sous-traitance

Les charges de sous-traitance se composent des frais de roulage (énergie, lubrifiant), de l'entretien, de conduite, des charges liées aux véhicules (dont l'amortissement et le coût de structure (personnel et autres charges) de l'offre kilométrique sous-traitée.

Les hypothèses retenues par le candidat sont les suivantes :

[...]

La sous-traitance se compose à plus de [...] % de charges fixes, si le niveau est relativement stable sur la durée du contrat, il reste élevé. Cela s'explique notamment par la nature des différents services sous-traités. En termes de coût kilométrique, il s'améliore sur la durée du contrat, [...] € / km commerciaux en 2025, [...] € en 2030. En précision, les kilomètres totaux correspondent aux kilomètres commerciaux de l'ensemble des services sous-traités et des kilomètres haut-le-pied et technique de la filiale de Solea (il s'agit des seuls connus, pour le reste des sous-traitants les kilomètres haut-le-pied et technique ne sont pas connus).



Dans le détail pour chaque service :

Services urbains et scolaires :

[...]

Le candidat précise que la sous-traitance des lignes urbaines et scolaires fera l'objet d'une consultation fin 2024/début 2025 pour choisir les nouveaux partenaires à partir de septembre 2025. Le chiffrage de son offre est basé sur les tarifs actuels des marchés et complété des nouveaux services ajoutés. En précision, l'année 2025 est atypique : elle ne porte pas sur une année complète. On constate que :

- Le coût kilométrique (cout annuel / km commerciaux) de l'offre urbaine est supérieure à celui de l'offre scolaire, cela s'explique notamment par la nature du service et des véhicules utilisés (autocar pour le service scolaire, minibus/minicars pour l'urbain).
- En revanche sur la durée du contrat à l'exception de 2025, si le coût kilométrique de l'offre scolaire est stable, le coût de l'offre urbaine connaît un léger pic en 2028.

Services de taxi pour les lignes urbaines :

[...]

L'offre de sous-traitance de taxi pour les lignes urbaines prévoit un faible niveau de charges fixes ([...] %). En termes de coût kilométrique, il est stable sur la durée du contrat, [...]€.

Services TAD :

[...]

Concernant le TAD Filéa, le niveau de charges fixes est plus élevé en lien avec la structure relative à la gestion du service et la réservation de course. Le coût kilométrique augmente légèrement sur la durée du contrat. Le candidat n'isole pas le coût lié aux nouveaux services ajoutés dans le futur contrat. Concernant l'offre Chronopro, il est prévu un faible niveau de charges fixe ([...] %). En termes de coût kilométrique, il augmente légèrement sur la durée du contrat sur la durée du contrat.

Services TPMR :

Concernant le service TPMR réalisé par Mulhouse Mobilité (Domibus), le niveau de charges fixes s'explique par la structure mise en place ([...]ETP support et administratif) et une marge nette pour la filiale, [...] à [...] k€ /an (selon le mémoire financier du candidat, la marge est de [...]%) toutefois les données de l'annexe financière indiquent une marge à [...]). En termes de coût par course, le coût se réduit sur la durée du contrat, [...]€ en 2026 pour atterrir à [...]€ en 2030 sans explication du candidat. Pour les services sous-traités par Mulhouse Mobilité, le niveau de charges fixes est faible ([...] %). En termes de coût par course, le coût est stable sur la durée du contrat, [...]€.

**Appréciation générale du sous-critère**

L'offre du candidat se caractérise par un niveau de détail par postes de dépenses satisfaisant qui permet une appréciation du forfait de charges.

Le forfait de charges diminue de [...] k€ entre 2025 et 2030 (soit - [...]). Cela s'explique essentiellement par la réforme progressive des bus gasoil remplacés par des bus GNV. A l'exception du poste énergie contenant les frais de GNV, aucune évolution notable sur la durée du contrat n'est prévu par le candidat. Toutefois plusieurs demandes de précisions/d'explication sont à adresser au candidat.

A ce stade, plusieurs éléments pourront faire l'objet de négociations :

- Taux de réserve du parc roulant en début de contrat, [...] % jusqu'en 2027 (puis [...] % jusqu'à la fin du contrat)
- Taux d'absentéisme (court et longue durée) de [...] % en 2025 ([...] % courte durée et [...] % longue durée) pour atterrir à [...] % en 2030 ([...] % courte durée et [...] % longue durée)
- Le coût d'assurance pour les véhicules de type bus
- L'optimisation des autres frais
- L'assistance technique, [...] M€/an ([...] % du total de charges)
- Le niveau d'aléas, [...] k€/an ([...] % du total des charges)
- Le niveau de marge intégré aux frais de sous-traitance au titre du service TPMR réalisé par Mulhouse Mobilités ([...] k€ /an (selon le mémoire financier du candidat, la marge est de [...]%) toutefois les données de l'annexe financière indiquent une marge à [...])
- L'amélioration du coût kilométrique en début de contrat du service TPMR réalisé par Mulhouse Mobilités
- Une augmentation de la part de l'offre kilométrique sous-traitée au regard des attentes de l'Autorité Délégante (actuellement l'offre sous-traitée représentent [...] % en moyenne des km totaux)

### 3.2. Sous critère 2.2 : Niveau moyen annuel de l'engagement sur la fréquentation

Le candidat s'engage sur un niveau de fréquentation sur la durée du contrat. Les hypothèses retenues par le candidat sont les suivantes :

[...]

Pour rappel la méthodologie du chiffrage de la fréquentation est analysée au titre du critère 1.1

#### Appréciation générale du sous-critère

Le candidat s'engage sur un niveau de fréquentation qui augmente sur la durée du contrat (+ 2 M de voyages soit + 6,33 % entre 2030 et 2025). En parallèle, l'offre du candidat progresse de 4,16 % (kilomètres commerciaux). Ainsi, mathématiquement, le ratio V/K (voyages / par kilomètres) s'améliore.

Il est à noter une dégradation de ratio V/K sur la période 2026 à 2027.

L'offre est satisfaisante, à ce stade il pourra être attendu une amélioration de l'engagement du candidat et l'amélioration du ratio V/K sur la période 2026 à 2027.

### 3.3. Sous critère 2.3 : Qualité des propositions en termes d'intéressement à la fréquentation et de partage des gains de productivité

Le candidat a complété les dispositifs contractuels en termes d'intéressement et de partage des gains :

- **Sur l'intéressement à la fréquentation**, le candidat a modifié la rédaction initiale de l'article. Il propose de s'engager sur une évolution de la fréquentation calculée par rapport au nombre de voyage constaté en 2025 (année d'observation qui constitue la base). Pour chaque année,
  - si le taux d'évolution de la fréquentation réelle est inférieur à son engagement, un malus s'applique
  - si le taux d'évolution de la fréquentation réelle est supérieur à son engagement, un bonus s'applique

Les taux d'évolutions sont les suivants : [...]

Le taux d'évolution proposé par le candidat est équivalent à l'évolution du nombre de voyage figurant dans le critère 2.2.

Le candidat introduit une marge d'incertitude de 3 % pour déterminer le taux d'évolution de la fréquentation réelle.

Il prévoit les seuils suivants :

Si l'écart est en dessous de 10%	Malus : [...] k€
Si l'écart est entre - 10 et - 5%	Malus : [...]k€ + (-5% - écart) / 5% x [...] k€
Si l'écart est - 5 et 0%	Malus : - écart/ 5% x [...] k€
Si l'écart est entre 0 et + 5%	Bonus : écart/ 5% x [...] k€
Si l'écart est au-delà de 5 %	Bonus : [...] k€ + (écart - 5%) / 5% x [...] k€

- **Sur le partage des gains de productivité** : dans l'hypothèse où le Délégué obtiendrait pour un exercice donné de meilleurs résultats que ceux prévus dans ses comptes d'exploitation prévisionnel, un partage des gains sous la forme d'une diminution du forfait de charges est prévu. Le candidat a proposé que l'excédent soit partagé de manière égalitaire chaque année entre l'Autorité Délégante (33,3%), le Délégué (33,3%) et les salariés du Délégué (33,3%).

#### Appréciation générale du sous-critère

Concernant l'intéressement et le malus liés à la fréquentation, le candidat prévoit de s'engager sur la base du nombre de voyage par rapport à 2025 constaté puis sur un taux d'évolution par rapport à cette année. La proposition du candidat fera l'objet d'échange lors des négociations pour améliorer son engagement pour l'année 2025.

La proposition du candidat concernant le partage des gains de productivité fera l'objet d'échange lors des négociations notamment concernant le contrôle de la redistribution du gain à ses salariés et l'amélioration de la part reversée à l'Autorité Délégante.

#### 3.4. Sous critère 2.4 : Niveaux des coûts unitaires de modifications et de non réalisation de l'offre, niveau de fréquentation au km commercial en cas de modifications de l'offre

Le candidat prévoit :

- **Sur les recettes** : une recette par km commercial qui progresse sur la durée du contrat, [...]€ en 2025, [...]€ en 2030. Le niveau de recette par km commercial est inférieur de [...] à [...] % par rapport au niveau de recette par km commercial que prévoit le candidat dans son offre de base.
- **Sur la fréquentation** (nombre de voyage au kilomètre commercial), le candidat s'engage par type de transport. Le niveau proposé par le candidat ne peut être apprécié au regard de l'offre actuelle car les voyages par type de transport ne sont pas connus. Le candidat devra préciser sa méthodologie.
- **Sur le coût unitaire de sous-traitance**, le coût est établi par type de sous-traitance (urbaine, scolaire, TAD ...). Le candidat valorise le même coût unitaire que dans son offre de base.
- **Sur le coût marginal commercial**, le candidat s'engage sur un coût horaire par mode (tram, bus et véh. de moins de 9 places) et un coût d'énergie pour les services en propre et sous-traités.
  - Coût horaire service en propre : le niveau proposé par le candidat (entre [...] et [...] € pour le tram et bus et [...] € pour les véh. de moins de 9 places) ne peut être apprécié au regard de l'offre actuel car les frais de personnel et les heures de conduite par type de transport ne sont pas connus. Le candidat devra préciser sa méthodologie
  - Coût horaire service sous-traité : le niveau proposé par le candidat ([...] € pour les autocars et minicar et [...]€ pour les véh. de moins de 9 places) ne peut être apprécié au regard de l'offre actuel car les frais de personnel et les heures de conduite par type de transport ne sont pas connus. Le candidat devra préciser sa méthodologie.
  - Coût énergie service en propre : le candidat prévoit des coûts supérieurs à son offre de base :
    - [...]€ en 2025 en cas de modification d'offre contre [...]€ en 2025 pour les bus articulés, l'écart peut s'expliquer par l'absence de valorisation des coûts de GNV
    - [...]€ en 2025 en cas de modification d'offre contre [...]€ pour le tramway en offre de base,
    - [...]€ en 2025 en cas de modification d'offre contre [...]€ pour le tram-train en offre de base.
  - Coût énergie service sous-traité : le candidat prévoit le même coût pour les autocars et les véhicules de type bus contrairement à son offre de base où les coûts diffèrent.
- **Sur le coût de roulage**, le candidat s'engage sur un coût de roulage par mode de transport pour les services en propre et sous-traités.
  - Coût roulage service en propre : à l'exception du tramway et tram-train, le niveau proposé par le candidat ne peut être apprécié au regard de l'offre actuel car les frais de roulage par type d'énergie par véhicule ne sont pas connus. Le candidat devra préciser sa méthodologie. Pour les coûts de roulage du tramway et tram-train, ils sont inférieurs à ceux constatés dans l'offre de base.
  - Coût de roulage service sous-traité : le candidat prévoit le même coût pour les autocars et les véhicules de type bus contrairement à son offre de base où les coûts diffèrent. Pour les véhicules TPMR et TAD, les coûts sont similaires à ceux de son offre de base.

#### Appréciation générale du sous-critère

Sur la recette par km commercial et le coût unitaire de sous-traitance : l'offre du candidat est satisfaisante.

Sur la fréquentation : l'offre du candidat est à préciser

Sur le coût marginal commercial et le coût de roulage : l'offre du candidat est à préciser

#### 3.5. Sous critère 2.5 : Cohérence du compte d'exploitation prévisionnel et du mémoire financier

A l'exception de quelques données présentées dans le mémoire financier qui ne coïncident pas avec les éléments chiffrés du CEP, aucune remarque n'est à faire sur l'offre du candidat. Les éléments entre son mémoire et son annexe financière sont globalement cohérents.

#### Appréciation générale du sous-critère

L'offre du candidat est satisfaisante.

#### 3.6. Conclusion CRITERE 2

#### Critère 2

Globalement l'offre est satisfaisante : elle prévoit un forfait de charges en diminution sur la durée du contrat et une amélioration des ratios financiers. Pour son engagement de fréquentation, le candidat est relativement prudent.

Quelques éléments de précision/compréhension notamment sur la valorisation des coûts en cas de modification d'offre sont à apporter. A ce stade des pistes de négociations et d'améliorations ont été ciblés par sous critère.

**4. Critère n°3 – Engagements contractuels**

**4.1. Sous critère 3.1 : Degré d'acceptation, dans le sens des intérêts de l'Autorité délégante, du projet de contrat et annexes**

Propositions de modifications avec éventuels impacts financiers du projet de convention de DSP pour la gestion du service public de la mobilité urbaine  
(Mulhouse Alsace Agglomération - m2A)

Article (numéro et objet)	Texte modifié <i>(modification apparente)</i> (extrait de la clause concernée)	Justification	Appréciation de l'Autorité Délégante (à ne pas compléter)
---------------------------------	--	---------------	---

<p><b>Article 9.5 - Vitesse commerciale</b></p>	<p>« L’Autorité Délégante et le Déléгатaire ont décidé d’appliquer une règle de prise en compte de la vitesse commerciale ou d’exploitation, qui reflète la réalité de l’évolution des coûts, lorsque la vitesse d’exploitation s’améliore ou se dégrade, notamment lorsque cette vitesse d’exploitation permet d’économiser un véhicule sur une ligne donnée tout en offrant un service identique à la clientèle ou au contraire nécessite l’ajout d’un véhicule sur la ligne pour maintenir les fréquences de passage.</p> <p>L’Autorité Délégante et le Déléгатaire ont identifié les lignes sur lesquelles il est possible de faire de réelles économies de production. A priori, il s’agit des principales lignes de bus sur lesquelles circulent un nombre important de véhicules dont la vitesse de progression est lente et/ou aléatoire.</p> <p>En cas d’économie d’un véhicule entre la pointe du matin et la pointe du soir, à kilométrage commercial équivalent, le forfait de charges versé par l’Autorité Délégante au Déléгатaire sera réduit du coût équivalent à deux ETP conducteurs valorisés aux conditions économiques précisées en Annexe 4, et actualisé de l’index salaires et charges. De plus, le parc de véhicules à renouveler sera également réduit d’une unité, l’année civile qui suit la mise en œuvre de cette économie.</p> <p>A contrario, en cas d’affectation d’un véhicule supplémentaire pour des raisons extérieures au Déléгатaire (dégradation des conditions de circulation notamment), entre la pointe du matin et la pointe du soir, à kilométrage commercial équivalent, et sur accord préalable de l’Autorité Délégante, le forfait de charges versé par l’Autorité Délégante au Déléгатaire sera augmenté du coût équivalent à deux ETP conducteurs valorisés aux conditions économiques précisées en Annexe 4, et actualisé de l’index salaires et charges. De plus, le parc de véhicules à renouveler sera également augmenté d’une unité, l’année civile qui suit la mise en œuvre de cette dépense.</p> <p><u>Les dispositions ci-dessus s’appliquent dans le cas où la vitesse commerciale évolue en raison de la mise en œuvre par l’Autorité Délégante du projet de développement des mobilités douces.</u> (...)</p> <p>».</p>	<p>La mise en place du projet mobilités douces aura nécessairement un impact important sur la vitesse commerciale.</p> <p>Nous vous proposons donc de préciser que le mécanisme proposé par m2A est applicable en cas d’évolution de la vitesse commerciale liée au projet de mobilités douces.</p> <p><b>L’impact financier de cette modification est difficilement mesurable à ce stade.</b></p> <p><b>De plus la clause peut fonctionner de manière symétrique.</b></p>	<p><b>Peu d’impact</b></p>
---	--	--	----------------------------



<p><b>Article 18.8 – Dispositions techniques particulières à la gestion du réseau de tramway</b></p>	<p>« (...) L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le financement des moyens humains supplémentaires qui seraient nécessaires au Délégué pour organiser et réaliser ces prestations.</p> <p><i>Le Délégué doit également intervenir sur les installations fixes tramway. Le périmètre d'intervention est celui de la convention de superposition de gestion entre l'Autorité Délégante et la Ville de Mulhouse.</i></p> <p><i>Le Délégué mettra en place des registres d'intervention sur les différents biens qui lui sont confiés. Ces registres consigneront les interventions majeures d'investissement, de maintenance ou liées à des incidents. Ils permettront d'évaluer la bonne gestion du Délégué et également de suivre le bon contrôle réglementaire des installations et de leurs configurations. Ces registres feront l'objet d'un reporting annuel à l'Autorité Délégante.</i></p> <p><i>Les opérations à la charge du Délégué portant sur les infrastructures tramway sont décrites dans l'annexe 2.3.2.</i></p> <p><i>Le financement des opérations est assuré par mandats d'investissement conformément à l'annexe 4.15 et selon les modalités de l'annexe 7. Le calendrier des opérations sur les installations fixes du tramway est validé annuellement par l'Autorité Délégante conformément à l'article 17.4.</i></p> <p><u><i>L'Autorité Délégante et le Délégué réexaminent, le cas échéant, le montant du forfait de charges afin de prendre en compte d'éventuelles modifications du plan de maintenance qui résulteront des opérations de maintenance à mi-vie et/ou des diagnostics effectués ».</i></u></p>	<p>Le Délégué a la charge des opérations de maintenance à mi-vie du tramway.</p> <p>A l'issue des opérations de maintenance, mais également à l'issue du diagnostic qui sera réalisé pour déterminer le nouveau plan de maintenance à mettre en œuvre, les charges de maintenance sont susceptibles d'augmenter significativement.</p> <p>Dans ce contexte, nous proposons que les parties se rencontrent pour réexaminer le montant du forfait de charges en cas d'évolution des charges supportées par le Délégué.</p> <p><b>L'impact financier de cette modification est difficilement chiffrable.</b></p> <p><b>En cas de non-acceptation, nous nous réservons la possibilité de revoir notre chiffrage d'offre à la hausse.</b></p>	<p><b>Théoriquement le montant des opérations de maintenance a été prévu dans le PPI. Donc pas d'évolution du forfait de charges (sauf moyens humains qui est déjà prévu).</b></p> <p><b>Et à la suite des opérations de maintenance, les charges pourraient augmenter si les défauts n'étaient pas visibles ?</b></p> <p><b>Mais on peut considérer que cela fait partie du risque du délégué.</b></p>
--	--	--	---

<p><b>Article 23.1 - Le forfait de charges</b></p>	<p>« Les montants annuels de forfait de charges dû par l’Autorité Délégate en euros hors taxes (valeur août 2023) sont les suivants :</p> <p>[...]</p> <p><u>Ces montants comprennent la consommation d’électricité nécessaire à l’exploitation du tram-train entre le rond-point Stricker et la gare de Dornach et le rond-point Stricker et la gare de Lutterbach évaluée à 103 137 € HT par an.</u></p> <p><u>Les montants de forfait de charges sont ajustés en transparence des variations de la consommation d’électricité au regard du montant effectivement constaté ».</u></p>	<p>En cohérence avec notre proposition d’indexation (article 26.2 du projet de contrat), nous vous proposons de distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le montant du forfait de charges hors sous-traitance ;</li> <li>- le montant du forfait de charges calculé pour la sous-traitance ;</li> <li>- le montant du forfait de charges global (hors sous-traitance + avec sous-traitance).</li> </ul> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p> <p>La seconde modification est en cohérence avec l’article 2.1 du projet de contrat qui indique que l’électricité nécessaire à l’exploitation du tram-train est assurée dans le périmètre du contrat.</p> <p>Nous vous proposons de préciser que les montants annuels de forfait de charges comprennent la consommation d’électricité nécessaire à l’exploitation du tramtrain et qu’ils seront ajustés en transparence des variations de la consommation d’électricité constatée.</p> <p>En effet, SOLEA ne maîtrise pas l’évolution de ces coûts qui peuvent varier de façon très importante.</p> <p><b>L’impact financier de cette modification est difficilement chiffrable.</b>  <b>En cas de non-acceptation, nous nous réservons la possibilité de revoir notre chiffrage d’offre à la hausse.</b></p>	<p><b>L’article 31 prévoit un cas de réexamen en cas d’évolution du cout de l’électricité « s’agissant spécifiquement de l’électricité, si le coût réel est supérieur ou inférieur à 10 % au coût prévisionnel indexé, les parties conviennent de se rencontrer ; » qui est le mécanisme souhaité par M2A.</b></p> <p><b>Défavorable.</b></p>
--	---	---	---

**Article 23.5 –  
Engagement et  
intéressement du  
Déléataire liés à la  
fréquentation à  
partir de la  
deuxième année du  
contrat**

« La fréquentation est mesurée grâce à :

- des cellules de comptage installées sur 22 rames du tramway et a minima 37 véhicules bus articulé ou standard ;
- le dispositif Flowly installé sur l'intégralité des véhicules bus articulé, standard et midibus.

Les dispositifs de comptage sont fonctionnels à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025. La première année du contrat est une période d'observation.

Les données de fréquentation récoltées durant la première année du contrat permettent, par application de la méthode de consolidation des données pour le calcul de la fréquentation annuelle figurant à l'annexe 3.6.1 – Annexe 1 – Méthode de redressement des comptages annuels, de déterminer la fréquentation annuelle de 2025, comptabilisée en nombre de voyage.

Le Déléataire s'engage sur les-des objectifs contractuels d'évolution de la fréquentation calculés par rapport au nombre de voyage de l'année 2025, qui constitue la base 100.

Dans l'hypothèse où les dispositifs de comptage ne seraient pas fonctionnels de façon à permettre une année complète d'observation, les Parties s'engagent à se rencontrer.

Le Déléataire s'engage sur les objectifs contractuels d'évolution de fréquentation suivants :

	2025	(...)
Engagement contractuel <u>d'évolution</u> de <u>la</u> fréquentation	(...)	

**[Voir tableau complété dans le projet de contrat]**

~~La base d'intéressement est déterminée chaque année n à partir des objectifs de fréquentation comptabilisée en nombre de voyage sur~~

La fréquentation du réseau est aujourd'hui mesurée en fonction du nombre de ventes de titre de transport. Des cellules de comptage seront installées à compter du 1er janvier 2025 par l'Autorité Délégate sur les véhicules pour mesurer la fréquentation grâce à des capteurs comptabilisant automatiquement le nombre d'entrées/sorties.

Or, le système de comptage actuel et celui-ci qui sera mis en place à compter du 1er janvier 2025 peuvent donner des résultats très différents.

Aussi, nous proposons d'intégrer une période d'observation d'un an à compter de l'installation des nouveaux dispositifs de comptage et de déterminer une méthode de consolidation des données qui permettra aux parties de fixer, à la fin de l'année d'observation, un nombre de fréquentation pour l'année 2025, qui constituera la base 100.

Nous proposons que le délégataire s'engage sur une courbe d'augmentation de la fréquentation par rapport à cette base 100, plutôt que sur des objectifs de fréquentation chiffrés.

Par ailleurs nous vous proposons d'intégrer :

- une clause de rencontre dans l'hypothèse où les dispositifs de comptages ne seraient pas fonctionnels de manière à permettre une année complète d'observation de la fréquentation ;
- une marge d'incertitude pour déterminer le taux de fréquentation annuel afin de tenir compte de l'absence de déploiement des cellules de comptage sur tous les véhicules.

Le dispositif d'intéressement proposé fonctionne sur des malus ou des bonus en fonction de l'écart entre le taux d'évolution de la fréquentation réel

Cela nous paraît bien compliqué (s'entendre sur une méthode de consolidation des données pour le calcul de la fréquentation annuelle, objectif en augmentation de la fréquentation et non en objectif chiffré).

Il faut que le candidat s'engage sur une base d'objectif de fréquentation en 2025.

lesquels le Délégué s'engage. Cette base d'objectif annuel de fréquentation est comparée au nombre de voyages de l'année n.

Pour chaque année n, si le taux d'évolution de la fréquentation réelle est :

- inférieure à l'engagement de l'année en question : l'intéressement fréquentation négatif est déclenché (malus) ;
- supérieure au prévisionnel de l'année en question : l'intéressement fréquentation positif est déclenché (bonus) si et seulement si le niveau de recette commerciale réel sur l'année considérée dépasse le niveau de recette indicatif annuel défini à l'article 22.3 du contrat. Les recettes sont indexées conformément à l'Article 26 du contrat.
- Compte-tenu de l'absence de déploiement des cellules de comptage sur tous les véhicules, une marge d'incertitude estimée à 3% est prise en compte pour déterminer le taux d'évolution de la fréquentation réel.

Ainsi :

- si l'écart entre le taux d'évolution de la fréquentation au réel (FN réalisé) et le taux d'évolution défini au contrat (FN contrat) pour l'année N est supérieur à +3%, l'écart effectif retenu pour le calcul de l'intéressement est (FN réalisé / FN contrat - 1) - 3%.
- si l'écart entre le taux d'évolution de la fréquentation au réel (FN réalisé) et le taux d'évolution défini au contrat (FN contrat) pour l'année N est inférieur à -3%, l'écart effectif retenu pour le calcul de l'intéressement est (FN réalisé / FN contrat - 1) + 3%.
- Le dispositif de partage d'intéressement est le suivant :

Ecart <u>effectif entre le taux d'évolution</u> de la fréquentation <u>au réel et le taux d'évolution défini au contrat</u>	Montant ou pourcentage
Si l'écart est en dessous de -10%	<u>Malus = [...] k€</u>
Si l'écart est entre -10% et -5%	<u>Malus = [...] k€ + (-5% - écart)/5% x [...] k€</u>
Si l'écart est entre -5% et <u>2,5</u> 0%	<u>Malus = écart/5% x [...] k€</u>
<u>Si l'écart est entre 2,5% et 0%</u>	
Si l'écart est entre 0 et <u>2,5+5%</u>	<u>Bonus = écart/5% x [...] k€</u>
<u>Si l'écart est entre 2,5% et 0%</u>	
<u>Si l'écart est entre 5 et 10%</u>	

et les objectifs contractuels d'évolution de la fréquentation.

En cas d'écart de fréquentation supérieur à +/- 15 %, nous proposons que les parties fassent application des dispositions de révision de la convention prévues à l'Article 31.

NB : Les deux tableaux figurant au sein de cet article ont été complétés dans le projet de contrat.

L'impact financier de cette modification n'est pas mesurable.

	<p>Si l'écart est au-delà de <u>±0 +5 %</u> <span style="margin-left: 20px;"><u>Bonus = [...] k€ + (écart - 5%)5%</u></span>  <span style="margin-left: 20px;"><u>x [...] k€</u></span></p>																
<p><b>Article 23.7 - Engagement et intéressement du Déléataire relatif à la consommation de GNV</b></p>	<p>« <u>L'Autorité Délégante fourni au Déléataire le GNV nécessaire à l'exécution de la Convention.</u></p> <p><u>En contrepartie, le Déléataire s'engage sur les objectifs contractuels de réduction de sa consommation de GNV. La première année de la Convention est une année neutre. La consommation de GNV en kg / km pour l'année 2025 constitue l'année de référence (n).</u></p> <p><u>En fonction de cette année de référence, le Déléataire sur les taux de réduction de sa consommation de GNV en kg / km suivants :</u></p> <table border="1" data-bbox="472 657 1093 992"> <thead> <tr> <th></th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>2027</th> <th>2028</th> <th>2029</th> <th>2030</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Taux d'engagement contractuel de réduction de consommation de GNV annuelle par rapport à l'année (n)</u></td> <td><u>Année de référence (n)</u></td> <td>[...]</td> <td>[...]</td> <td>[...]</td> <td>[...]</td> <td>[...]</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>H-Le Déléataire est intéressé sur ces objectifs. La base d'intéressement est déterminée chaque année (...)</u> ».</p>		2025	2026	2027	2028	2029	2030	<u>Taux d'engagement contractuel de réduction de consommation de GNV annuelle par rapport à l'année (n)</u>	<u>Année de référence (n)</u>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	<p>Conformément au souhait de m2A cette clause vise à inciter l'exploitant à faire le nécessaire pour limiter ses consommations de GNV.</p> <p>SOLEA propose de s'engager sur une baisse progressive des consommations de GNV par véhicules au cours de la DSP de 3% par rapport à la consommation calculée à l'issue de l'année de 2025. D'après nos hypothèses de parc et de prix d'énergie, l'économie estimée cumulée sur la DSP seraient de l'ordre de 280k€ par rapport aux consommations de 2022.</p> <p>SOLEA n'a pas la possibilité de s'engager sur un volume de GNV annuel dès lors que la consommation dépend notamment de l'état du parc de véhicule, dont elle ne maîtrise pas le renouvellement. Elle propose donc de s'engager sur une consommation de GNV en kg / km.</p> <p>Nous proposons un mécanisme d'intéressement basé sur un système de bonus/malus.</p> <p><b>En cas de refus de la modification contractuelle, un aléa financier pourra être intégré à notre offre.</b></p>	<p><b>Solea connaît la flotte puisque c'est l'exploitant actuel. En quoi attendre la fin de l'année 2025 lui permet d'être plus certain de la consommation à venir qu'aujourd'hui ? Cela rend l'engagement de Solea peu ferme.</b></p>
	2025	2026	2027	2028	2029	2030											
<u>Taux d'engagement contractuel de réduction de consommation de GNV annuelle par rapport à l'année (n)</u>	<u>Année de référence (n)</u>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]											

**Article 26.2 – Les modalités d’actualisation du forfait de charges**

« Le forfait de charges versé au Déléguataire est actualisé chaque année, sur la base des indices de l’INSEE, afin de prendre en compte l’évolution des prix unitaires liés à l’inflation.

Les ~~la~~ présentes formules s’appliquent pour la première fois en avril 2026 pour le forfait de charges de l’année 2025 (au moment de la publication des indices de décembre par l’INSEE), puis en avril de chaque année suivante de la convention, selon les mêmes modalités.

Pour chaque année de la convention, le forfait de charges actualisé de l’année N est égal au montant du forfait de charges pour l’année N, en valeur août 2023, inscrit dans le tableau des engagements financiers de l’article 21 23 et actualisé sur la base de la formule ci-dessous.

26.2.1 Indexation des charges hors sous-traitance

Pour ce qui concerne les charges hors sous-traitance, la formule d’indexation est la suivante :

$$F_n = F_{n0} \times \left[ a + b \frac{G_n}{G_0} + bc \frac{E_n}{E_0} + cd \frac{ICHT TE_{n0}}{ICHT TE_{0n}} + de \frac{IPPI A_n}{IPPI A_0} + fe \frac{IPC_n}{IPC_0} \right]$$

Où :

Les coefficients de pondérations sont déterminés en fonction de la structure du compte d’exploitation prévisionnel annexé à la présente convention (cf. annexe 4.3)

Les coefficients ont les valeurs suivantes :

- $a = 1,0\%$
- $b = 2,4\%$
- $c = 3,0\%$

Afin de prendre en compte les spécificités dans la structuration des charges de sous-traitance (notamment le type d’énergie – uniquement gazole - le poids des salaires et la présence d’investissements véhicules), nous vous proposons de modifier cet article pour intégrer deux formules d’indexation : une pour les charges hors sous-traitance et une pour les charges de sous-traitance.

**Aucun aléa financier n’a été chiffré en offre 1 sur ce point. Toutefois, si la proposition n’était pas retenue, nous nous réservons la possibilité d’en intégrer un ultérieurement.**

Par ailleurs, le coût de l’électricité est devenu très fluctuant.

Ainsi, nous vous proposons d’intégrer une clause permettant d’intégrer contractuellement les décalages entre l’effet de l’indexation et les coûts réels d’achat de l’électricité avec un couloir de neutralisation de 5%. Cette formule fonctionnerait de manière symétrique en cas de hausse ou de baisse.

La proposition du candidat permet de différencier les charges de sous-traitance. Le principe est satisfaisant. L’impact financier potentiel sera à étudier.

Concernant le dispositif particulier de l’électricité, la demande du candidat est cohérente avec le contexte actuel, il fera l’objet de discussion en négociations.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>d = 65,0\%</math></li> <li>▪ <math>e = 6,1\%</math></li> <li>▪ <math>f = 22,5\%</math></li> </ul> <p>La somme de la partie fixe (a) de <u>0,01</u> et des coefficients de pondération est égale à 1.</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>F_n</math> : Forfait de charge <u>hors sous-traitance</u> actualisé de l'année concernée <math>n</math> ;</li> <li>▪ <math>F_{n0}</math> : Forfait de charge <u>hors sous-traitance</u> en euros valeur août 2023 de l'année concernée <math>n</math> (cf. montants indiqués à l'article 23) ;</li> <li>▪ <u><math>G_n</math> : moyenne arithmétique des indices des prix à la consommation du gazole publiés par l'INSEE sur le site <a href="http://www.indices.insee">www.indices.insee</a> – identifiant 001764283, pour la période allant de janvier à décembre de l'année <math>n</math> ;</u></li> <li>▪ <u><math>G_0</math> : moyenne arithmétique des indices des prix à la consommation du gazole publiés par l'INSEE sur le site <a href="http://www.indices.insee">www.indices.insee</a> – identifiant 001764283, pour la période du 1er septembre 2022 au 31 août 2023, valeur 152.92 ;</u></li> </ul> <p>(...)</p> <p>En cas de disparition des indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, les Parties conviennent :</p>	<p>Aucun aléa financier n'a été chiffré en offre 1 sur ce point. Toutefois, si la proposition n'était pas retenue, nous nous réservons la possibilité d'en intégrer un ultérieurement.</p>	
--	--	--	--

- d'utiliser l'indice de substitution et le coefficient de raccordement proposés par le producteur de la série arrêtée ;
- à défaut de convenir par avenant du choix d'autres indices ou références, sans formule de raccordement si la base 100 du nouvel indice est antérieure ou égale à 2024 et si la série de l'indice démarre avant ou en 2024.

Au cours de l'année n+1 et dès diffusion des indices définitifs de l'année n, lors de la mise en œuvre de la formule d'actualisation du forfait de charges, le Délégué présente à l'Autorité Déléguée un état comparatif concernant le composant coûts de l'électricité pour l'année n :

- Des coûts unitaires contractuels de l'électricité de traction  $CE_{T_0}$  et des bâtiments  $CE_{B_0}$  tels que définis dans l'Annexe 4.X, et révisés pour l'année n, actualisé sur la base de l'évolution de l'indice  $E_n$  (défini à l'article 26.2 supra, pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ). Les coûts d'électricité sont analysés hors TVA, avec frais d'acheminement, fourniture, services prestations redevances et les taxes / contributions. Les coûts révisés de l'année n sont donc calculés de la façon suivante :

$$\text{Traction : } CE_{T_n} = CE_{T_0} \times \frac{E_n}{E_0}$$

$$\text{Bâtiments : } CE_{B_n} = CE_{B_0} \times \frac{E_n}{E_0}$$



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Des coûts unitaires réels d'achat de l'électricité de traction <math>CE_{T_{réel n}}</math> et des bâtiments <math>CE_{B_{réel n}}</math> sur l'année n, assis sur la base de l'analyse des factures et décomptes transmis par les fournisseurs d'électricité.</u></li> </ul> <p><u>En cas de constat sur l'année n d'une variation supérieure à 5% (en plus ou en moins) du coût unitaire contractuel révisé par rapport au coût unitaire de l'électricité réellement payé, respectivement pour la traction et pour les bâtiments, un ajustement, en plus ou en moins, du forfait de charges est appliqué de la façon suivante :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Traction : <math>Ajust_{T_n} = V_{C_{T_n}} \times (CE_{T_{réel n}} - CE_{T_n})</math></u></li> <li>• <u>Bâtiments : <math>Ajust_{B_n} = V_{C_{B_n}} \times (CE_{B_{réel n}} - CE_{B_n})</math></u></li> </ul> <p><u>Avec :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u><math>Ajust_{T_n}</math> et <math>Ajust_{B_n}</math> : ajustements du forfait de charge pour l'année n au titre de la traction, pour le premier, et des bâtiments pour le second ;</u></li> <li>• <u><math>V_{C_{T_n}}</math> et <math>V_{C_{B_n}}</math> : volumes contractuels d'électricité de l'année n, de traction pour le premier, et des bâtiments pour le second ;</u></li> <li>• <u><math>CE_{T_{réel n}}</math> et <math>CE_{B_{réel n}}</math> : coûts unitaires réels d'achat de l'électricité sur l'année n assis sur la</u></li> </ul>		
--	--	--	--

base de facture, de traction pour le premier, et des bâtiments pour le second ;

- $CE_{T_n}$  et  $CE_{B_n}$  : coûts unitaires contractuels révisés de l'électricité, tels que définis précédemment.

Ces ajustements sont réalisés au moment de la régularisation du solde du forfait de charge dû au Déléguataire pour l'année n.

#### 26.2.2 Indexation des charges de sous-traitance

Pour ce qui concerne les charges de sous-traitance, la formule d'indexation est la suivante :

$$Cst_n = Cst_{n0} \times \left[ a' + b' \frac{G_n}{G_0} + c' \frac{ICHT TE_n}{ICHT TE_0} + d' \frac{IPPI A_n}{IPPI A_0} + e' \frac{IPC_n}{IPC_0} + f' \frac{M_n}{M_0} \right]$$

Où :

Les coefficients de pondérations sont déterminés en fonction de la structure du compte d'exploitation prévisionnel annexé à la présente convention (cf. annexe 4.3).

Les coefficients ont les valeurs suivantes :

- $a' = 8,0\%$
- $b' = 7,8\%$
- $c' = 48,0\%$
- $d' = 11,1\%$
- $e' = 17,6\%$
- $f' = 7,5\%$

La somme de la partie fixe (a') de 0,08 et des coefficients de pondération est égale à 1.

Avec :

- Cstn : Forfait de charge de sous-traitance actualisé de l'année concernée n ;
- Cst0 : Forfait de charge de sous-traitance en euros valeur août 2023 de l'année concernée n (cf. montants indiqués à l'article 23) ;
- Gn : moyenne arithmétique des prix à la consommation du gazole publiés par l'INSEE sur le site [www.indices.insee](http://www.indices.insee) – identifiant 001764283, pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;
- G0 : moyenne arithmétique des indices des prix à la consommation du gazole publiés par l'INSEE sur le site [www.indices.insee](http://www.indices.insee) – identifiant 001764283, pour la période du 1er septembre 2022 au 31 août 2023, valeur 152,92 ;
- ICTH-TEn : moyenne arithmétique de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année n.
- ICTH-TEo : moyenne arithmétique de l'indice du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Transport et

	<p><u>entrepasage (NAF rév. 2 section H) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565190, périodicité mensuelle) pour la période du 1er septembre 2022 au 31 août 2023, valeur 125,08 ;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>IPPI An : moyenne arithmétique de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels - CPF 29.10 - Autobus et autocars (Source INSEE, identifiant 010535349, périodicité mensuelle) pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;</u></li> <li>▪ <u>IPPI A0 : Moyenne arithmétique de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels - CPF 29.10 - Autobus et autocars (Source INSEE, identifiant 010535349, périodicité mensuelle), pour la période du 1er septembre 2022 au 31 août 2023, valeur 111,68 ;</u></li> <li>▪ <u>IPCn : moyenne arithmétique de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, Identifiant 001763866), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;</u></li> <li>▪ <u>IPC0 : moyenne arithmétique de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine (Source INSEE, Identifiant 001763866), pour la période du 1er septembre 2022 au 31 août 2023, valeur 116,07 ;</u></li> <li>▪ <u>Mn : moyenne arithmétique de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine -</u></li> </ul>		
--	--	--	--

	<p><u>Nomenclature Coicop : 07.2.3 - Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, Identifiant 1764109), pour la période allant de janvier à décembre de l'année n ;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>MO : moyenne arithmétique de l'indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 07.2.3 - Entretien et réparation de véhicules particuliers (Source INSEE, Identifiant 1764109), pour la période du 1er septembre 2022 au 31 août 2023, valeur 128,05.</u></li> </ul> <p><u>Le calcul de la formule d'actualisation est effectué avec cinq (5) chiffres après la virgule, les règles d'arrondi s'appliquent par excès ou par défaut au chiffre suivant.</u></p> <p><u>Le calcul du coefficient d'actualisation doit être réalisé dans un tableau au format Excel ou équivalent afin de permettre son suivi. Il sera annexé à la présente convention (annexe 4).</u></p> <p><u>En cas de disparition des indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, les Parties conviennent :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>D'utiliser l'indice de substitution et le coefficient de raccordement proposés par le producteur de la série arrêtée ;</u></li> <li>▪ <u>À défaut de convenir par avenant du choix d'autres indices ou références, sans formule de raccordement si la base 100 du nouvel indice est antérieur ou égal à 2024 et si la série de l'indice démarre avant ou en 2024 ».</u></li> </ul>		
--	---	--	--

<p><b>Article 31 – Cas de révision des dispositions de la convention</b></p>	<p>« Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques générales et des événements ou circonstances externes aux Parties cocontractantes de nature à en modifier les conditions d'exploitation, l'Autorité Délégante et le Déléguataire se rencontrent pour discuter de leur impact sur la convention et envisager le cas échéant et dans les limites légales, une révision des dispositions de la convention, notamment dans les cas suivants et sur le fondement de l'Article R3135-1 du Code de la commande publique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ modification de l'environnement législatif, réglementaire et jurisprudentiel concernant les conditions de travail, les conventions collectives nationales, <a href="#">la législation fiscale et la doctrine des services fiscaux</a>, les règles applicables à la profession des transports urbains et interurbains de voyageurs, ou les normes techniques ou de sécurité visées à <a href="#">l'Article 15 Article 16</a> ci-avant ;</li> <li>▪ modification par rapport au calendrier d'exploitation de référence présenté en annexe 1.1.10 du nombre de jours d'exploitation par type de période (scolaire, petites vacances, vacances d'été) et par type de jour (lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, dimanche) ;</li> <li>▪ création, suppression et/ou changement de détermination de l'assiette, du taux ou des modalités de calcul des impôts, taxes ou redevances, ou modification du niveau de remboursement des taxes telles que la TICPE ou du dispositif d'allègement de charges se substituant au CICE ;</li> <li>▪ variation de l'un des indices de la formule d'indexation de plus de 15 % en valeur relative, au cours d'une année entière ;</li> <li>▪ évolution de plus de 10 % du nombre de places de stationnement dans les parcs relais ;</li> <li>▪ évolution de plus de 15 % du nombre de voyages (pour les tram, bus, tram train, ou tram bus) ; augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD) ; augmentation de plus de 10 % du nombre de personnes transportées pour le TAD PMR ; franchissement, par le jeu des clauses d'actualisation prévues à l'Article 26 de la présente convention, d'un seuil de 10 % par an du coefficient d'actualisation ;</li> <li>▪ s'agissant spécifiquement de l'électricité, si le coût réel est supérieur ou inférieur à 10 % au coût prévisionnel indexé, les parties</li> <li>▪ conviennent de se rencontrer ;</li> <li>▪ <a href="#">modification des conditions d'exploitation et/ou de maintenance du tram-train résultant notamment de l'évolution des conventions</a></li> </ul>	<p>Nous proposons de compléter la liste des cas de révision de la convention en intégrant l'ensemble de la législation constituant l'environnement des activités du délégataire de service public de transports, dans le cadre de l'exécution de la présente convention, en l'occurrence la législation fiscale et la doctrine des services fiscaux qui pourraient avoir un impact significatif en cas d'évolution des impôts et taxes applicables (taux, régime applicable, assiette, mode de calcul...).</p> <p>Nous proposons une modification de forme : la référence d'article portant sur les normes techniques ou de sécurité est celle de l'article 16 (et non pas celle de l'article 15).</p> <p>Nous proposons de modifier la clause de rencontre prévue en cas de hausse de plus ou de moins de 10% du coût réel de l'électricité par rapport au coût prévisionnel.</p> <p>Nous proposons un ajustement automatique du forfait de charges en cas d'évolution de plus ou moins 5% du coût réel de l'électricité par rapport au coût prévisionnel (voir la modification proposée à l'article 26.2 du projet de contrat).</p> <p>Cette modification allège, dans l'intérêt des deux parties, le suivi d'exécution du contrat dès lors qu'il ne sera pas nécessaire d'organiser une rencontre entre les parties pour prendre en compte une évolution significative des coûts d'électricité. Par ailleurs, l'application d'un taux de 5% pour cette clause tunnel est plus adapté à la réalité de l'évolution de ce type de coût.</p> <p>Nous proposons d'intégrer une clause de révision en cas de modifications des conditions d'exploitation et/ou de maintenance du tram-train résultant notamment de l'évolution des</p>	<p><b>Législation fiscale et la doctrine des services fiscaux : pourquoi pas.</b></p> <p><b>Electricité : en lien avec le commentaire à l'article 23.1.</b></p> <p><b>Tram train : on comprend la problématique, mais il faut restreindre aux modifications significatives ou substantielles.</b></p> <p><b>Cause légitime : les CL n'ont pas pour objet de donner lieu à révision mais seulement à exonération des pénalités. Mais une CL prolongée pourrait nécessiter une révision. 3 mois au lieu d'1 mois : cela me semble logique effectivement</b></p>
--	--	---	---

	<p><u>conclues avec SNCF Voyageurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>constatation par les Parties d'une Cause Légitime en application de l'Article 6.2, le cas échéant ;</u></li> <li>▪ <u>dans les cas prévus aux Article 9, Article 21 et article 23 ;</u></li> <li>▪ <u>dans tous les autres cas prévus à la convention et non repris explicitement ici.</u></li> </ul> <p><i>Après la saisine par l'une des Parties, une procédure de révision est ouverte dans un délai de négociation de 3 mois, ou dans un délai plus court éventuellement convenu entre les Parties, compte tenu de l'urgence ou des circonstances, visant à rétablir l'équilibre économique et financier de la convention qui a été significativement impacté. Les négociations portent sur les conditions financières et / ou les conditions d'exécution du service.</i></p> <p><i>Les Parties se concerteront pour procéder au réexamen et trouver un accord, sur les modifications à apporter par avenant à la convention.</i></p> <p><i>À défaut d'accord dans un délai <u>d'un de trois</u> mois à compter de la demande de la partie qui aura sollicité la révision, <u>ou dans le délai plus court éventuellement convenu entre les Parties</u>, les Parties procéderont sous quinzaine à la consultation d'un expert prévue à l'article Article 44 ».</i></p>	<p>conventions conclues avec SNCF Voyageurs.</p> <p>En effet, ces opérations sont réalisées par SOLEA en utilisant les moyens mis à disposition par m2A. C'est pourquoi les éventuelles marges réalisées sur ces opérations du tram-train sont consolidées dans le budget de SOLEA et soumis à la clause de partage d'EBE avec m2A le cas échéant. A l'inverse, SOLEA, ne dispose d'aucune possibilité de négociation auprès de la SNCF pour contenir les éventuelles évolutions des conditions financières.</p> <p><b>L'impact financier est difficilement chiffrable pour chacun des items de cet article.</b></p> <p><b>En cas de non-acceptation, nous nous réservons la possibilité de revoir notre chiffre d'offre à la hausse.</b></p> <p>Nous proposons de prévoir également que les parties se rencontrent en cas de constatation d'une cause légitime en application de l'Article 6.2. En effet, les évènements listés parmi les causes légitimes nécessiteront une rencontre entre les parties.</p> <p>Enfin, nous proposons une dernière modification qui est une simple mise en cohérence. Le projet de contrat prévoit un délai de négociation de 3 mois. Aussi, nous proposons une modification afin</p>	
--	--	---	--

<p><b>Article 40.1 - Les pénalités</b></p>	<p>« Des pénalités, applicables à la discrétion de l'Autorité Délégante, sont prévues dans les cas suivants, étant entendu qu'un même fait générateur ne peut être pénalisé deux fois.</p> <p>Une période probatoire de six (6) mois est instaurée à compter du début de la convention pendant laquelle les méthodes de contrôle et les outils d'évaluation des indicateurs sont testés de façon contradictoire entre les Parties, afin d'en apprécier la pertinence et la justesse, avant d'adopter la mise en place d'un dispositif définitif de contrôle et de permettre à l'Autorité Délégante d'appliquer les éventuelles pénalités telle que définies à la convention.</p> <p>L'application des pénalités intervient <u>(sauf pour la discontinuité de service, la transmission des contrats de sous-traitances, des rapports mensuels et annuels et des attestations d'assurances, et pour le non-respect des obligations de qualité de service)</u> après une mise en demeure, <u>pour toutes les pénalités journalières</u>, de rétablir la bonne exécution des obligations contractuelles dans leur globalité et dans la durée, ou le cas échéant de justifier de son impossibilité de remédier au manquement constaté, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires, qui peut être ramené à 48 heures en cas d'urgence, à compter du jour suivant la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>Les pénalités sont en valeur août 2023 et actualisée selon la formule de l'Article 26.</p> <p><u>Les pénalités sont plafonnées annuellement à 2,5 % du montant du forfait de charges annuel payé au titre de l'année considérée</u> ».</p>	<p>L'application des pénalités vise à sanctionner les manquements dont le Déléataire est l'origine.</p> <p>Le projet de contrat ne prévoit de mise en demeure préalable que pour certaines pénalités. Il convient toutefois, de prévoir une mise en demeure pour déterminer une date certaine à compter de laquelle les pénalités commencent à se décompter.</p> <p>L'objectif de l'application de pénalités et de malus est d'obtenir un haut niveau de qualité du réseau et de contribuer à la performance du contrat. Dans cet esprit, il est important que les manquements soient signalés de manière à être corrigés rapidement en comités par le Déléataire.</p> <p>Ainsi, nous tenons à vous alerter sur le déséquilibre que peut générer l'absence de mise en demeure préalable concernant certaines pénalités journalières et uniquement celle-ci. Cela peut impliquer une rétroactivité sur une durée importante alors même que le Déléataire aurait pu mettre fin au manquement si celui-ci lui avait été signalé.</p> <p>Nous proposons également un plafonnement annuel des pénalités. Le plafond proposé est pratiqué dans d'autres contrats et ne remet pas en cause le caractère dissuasif des sanctions.</p> <p>Le plafond permet une protection équilibrée entre les deux parties : il permet à SOLEA de mieux évaluer ses risques ce qui participe au processus de limitation des défauts d'exécution, ce qui est à l'avantage de m2A.</p> <p><b>En cas de refus de la modification contractuelle, un aléa financier pourra être intégré à notre offre.</b></p>	<p><b>Ce n'est pas à M2A de rappeler au délégataire ses obligations. Donc pas de MED.</b></p> <p><b>Plafonnement : sur le principe pourquoi pas, mais 2.5% c'est dérisoire. 10% à 15% paraîtrait plus adapté.</b></p>
--	---	--	---



Propositions de modifications <u>sans impact financier</u> du projet de convention de DSP pour la gestion du service public de la mobilité urbaine (Mulhouse Alsace Agglomération - m2A)			
Article (numéro et objet)	Texte modifié <u>(modification apparente)</u> (extrait de la clause concernée)	Justification	Appréciation de l'Autorité Délégante (à ne pas compléter)
Article 3.3 - Société dédiée	<u>Suppression de l'article 3.3.</u>	Nous proposons de supprimer l'article 3.3 relatif à la création d'une société dédiée dès lors que la société candidate SOLEA est la société dédiée à l'exploitation du réseau de mobilité urbaine de m2A.  <b>Modification de forme sans impact financier.</b>	Ok
Article 6.1 – Principe de continuité du service	« Le Déléataire est tenu d'assurer la continuité du service qui lui est confié, avec qualité et de manière durable, sauf causes légitimes et cas de perturbations prévisibles donnant lieu aux dispositions particulières ci-après.  En dehors de ces causes légitimes <u>et de ces cas de perturbations prévisibles</u> , des pénalités sont calculées et appliquées selon les stipulations de l'Article 40, en cas d'interruption ou de suspension du service public ».	L'ajustement rédactionnel proposé a pour objet d'articuler le premier et le second alinéa de l'article 6.1.  En effet, le régime général de pénalités ne peut trouver à s'appliquer en cas de causes légitimes mais également en cas de perturbations prévisibles (les deux notions étant définies dans le contrat).	<b>Le régime des perturbations prévisibles n'est pas le même que celui des CL. Dans le cas des perturbations prévisibles, le délégataire doit mettre en place certaines actions (PTA, PIU notamment), qui donnent lieu à pénalités si elles ne sont pas faites. Donc la modification est défavorable.</b>

<p><b>Article 6.2 – Causes légitimes</b></p>	<p>« Sont réputées être des causes légitimes d'exonération de responsabilité du Déléataire les évènements suivants : (...) »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mouvements sociaux et/ou grèves d'ampleur nationale et/ou locale indépendants de la politique sociale du Concessionnaire ;</li> <li>- défaillance d'un prestataire de la Collectivité <b>ou d'un partenaire du Compte Mobilité</b> susceptible d'entraver en tout ou partie la continuité d'un ou des services délégués objet du contrat ; (...) ».</li> </ul>	<p>Nous nous proposons de viser la cause légitime qui pourrait être liée à la défaillance d'un partenaire du Compte Mobilité susceptible d'entraver ou de perturber la continuité des services.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Qui est désigné par « partenaire » ? Théoriquement il revient au délégataire de se retourner contre le tiers qui lui a causé un dommage.</p>
<p><b>Article 7.2 – Rendu d'informations concernant la sous-traitance</b></p>	<p>« (...) Le Déléataire rend compte de la sous-traitance réalisée chaque année, dans le rapport remis à l'Autorité Déléante et il transmet a minima les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>une synthèse de l'évolution des services sous- traités ;</b></li> <li>- <b>une synthèse des kilomètres commerciaux <del>et totaux</del> réalisés <u>par an et par ligne</u> et du coût annuel par service ;</b></li> <li>- <b>nombre d'heures de conduite par ligne sous traitée</b></li> <li>- type et nombre de véhicules par ligne sous-traitée ;</li> <li>- inventaire détaillé des véhicules utilisés ;</li> <li>- Factures détaillées des sous-traitants, payées par le Déléataire <b>pour l'année n-1, mentionnant le service concerné, avec les kilomètres réalisés, les heures produites, le nombre de véhicules et la nature, le nombre de places par véhicules et les prix unitaires de chaque poste d'unités d'œuvre, le prix kilométrique contractuel et le coût mensuel du service</b></li> </ul> <p>L'Autorité Déléante a toute latitude pour auditer ou faire auditer par des tiers de son choix les entreprises sous- traitantes pour les services qu'elles réalisent en sous- traitance dans le cadre de la présente convention. Ces audits incluent les moyens mis en œuvre, les factures et les comptes relatifs aux services sous-traités (...) ».</p>	<p>Nous proposons d'ajouter au contenu du rapport annuel une synthèse de l'évolution des services sous-traités, ce qui permettra à m2A d'avoir une vision précise de l'évolution de ces services d'une année sur l'autre.</p> <p>Pour sélectionner ses sous- traitants, SOLEA organise des procédures de mise en concurrence.</p> <p>Afin de correspondre aux pratiques de SOLEA, qui travaille avec ses sous-traitants sur la base du prix kilométrique commercial négocié lors de chaque appel d'offres et des kilomètres réalisés, nous proposons de présenter dans le cadre du rapport annuel le prix kilométrique contractuel et le coût mensuel et annuel de chaque service plutôt que le prix unitaire de chaque poste d'unités d'œuvre et le nombre d'heures de conduite. Modification de forme sans impact financier.</p>	<p>La modification donne moins de précision sur le nombre d'heures sous-traitées.</p>

<p><b>Article 10.1 - Modifications courantes</b></p>	<p>« <i>Les modifications courantes sont les modifications, cumulées sur une même année N, inférieures à 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l'offre contractuelle.</i></p> <p>Contenu du rapport de présentation d'une modification courante de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation générale de la modification : communes et lignes concernées, facteurs déclenchants et motivations, nature de la modification (itinéraire, amplitude, fréquence...), périodes concernées, estimation du nombre de voyageurs concernés...</li> <li>- offre de service avec la description détaillée des modifications par ligne et par service (mise à jour du tableau Excel de l'annexe 4.1) (...) ».</li> </ul>	<p>En cohérence à l'article 10.2, nous proposons de préciser que les modifications courantes sont les modifications, cumulées sur une même année, inférieures au seuil de 2% des kilomètres commerciaux annuels de l'offre contractuelle.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>ok</p>
<p><b>Article 10.2 - Modifications significatives</b></p>	<p>« <i>Une modification est significative sSi cette modification de service (à l'initiative de l'Autorité Délégante ou pour des raisons extérieures au Déléguataire) porte sur plus de 2% des kilomètres commerciaux annuels aux termes de l'offre contractuelle, définis à l'annexe 4.1 de la présente convention, ou nécessite l'usage de moyens humains, matériels ou techniques non prévus dans la présente convention et en particulier dans son annexe 4.1, ou porte sur l'intégration dans le réseau urbain d'une nouvelle ligne ou de lignes précédemment exploitées par une autre collectivité publique, alors le rapport de présentation décrit à l'Article 10.1 est complété, pour l'instruction de ladite modification, par : (...) ».</i></p>	<p>Nous proposons une modification de forme pour préciser que les modifications de service de plus de 2% des kilomètres commerciaux annuels son des modifications significatives.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier</b></p>	<p>ok</p>

<p><b>Article 17.1 – Le PPI à la charge de l’Autorité Délégante (biens mis à disposition)</b></p>	<p>« L’Autorité Délégante assure la réalisation et le financement des biens meubles et immeubles nécessaires à l’exploitation du service, que ce soit à titre de renouvellement ou de développement du service, conformément au programme pluriannuel <b>prévisionnel</b> d’investissement joint en annexe 4.14 ».</p>	<p>Nous proposons de préciser que le programme pluriannuel d’investissement est prévisionnel.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Pourquoi préciser cela ici ?</p> <p>Défavorable. on parle de programme pluriannuel d’investissement dans tout le document et il est engageant pour le délégataire, dans les conditions prévues par cet article 17.</p>
<p><b>Article 17.2 – Le PPI réalisé par le Délégataire et financé par mandat d’investissement de l’Autorité Délégante</b></p>	<p>« Le Délégataire est chargé au nom et pour le compte de l’Autorité Délégante dans le cadre d’un mandat d’investissement, prévu à l’Article 28 de réaliser les investissements dont la liste est jointe en annexe <b>4.14-15</b>. Ces investissements sont intégrés dans la convention sous forme <b>d’avances de remboursements sur commandes d’immobilisations versées par l’Autorité Délégante</b> sur présentation de factures, en référence aux montants inscrits au programme pluriannuel <b>prévisionnel</b> d’investissements du Délégataire, <b>lesquels sont actualisés au regard de l’évolution des besoins, l’évolution des coûts et du marché</b>.</p> <p>Les investissements réalisés par le Délégataire et financés par l’Autorité Délégante par mandat d’investissement concernent par exemple le mobilier de bureau, le mobilier informatique (ordinateurs, imprimantes, logiciels de bureautiques) et autres petits investissements récurrents ou investissements que l’Autorité Délégante décide de faire acquérir par le Délégataire. Ces investissements, propriété de la collectivité dès leur acquisition, sont mis à disposition du Délégataire et restitués en fin de convention, par le Délégataire. Ces opérations réalisées en mandat d’investissement ne génèrent aucune charge supplémentaire pour le Délégataire, au titre de l’annexe 4.15. L’Autorité Délégante et le Délégataire réexaminent, le cas échéant, le financement des moyens humains supplémentaires qui seraient nécessaires au Délégataire pour organiser et réaliser ces prestations ».</p>	<p>Nous proposons plusieurs modifications des dispositions relatives au PPI réalisé par le Délégataire et financé par mandat d’investissement de l’Autorité Délégante.</p> <p>Premièrement, nous proposons de remplacer la référence à l’annexe 4.14 (PPI à la charge de m2A) par la référence à l’annexe 4.15 qui concerne le PPI financé par mandat par le Délégataire pour le compte de l’Autorité Délégante.</p> <p>Deuxièmement, nous proposons de remplacer la référence à des avances sur commandes d’immobilisations par des remboursements sur facture, dès lors que les investissements seront effectués par le Délégataire puis remboursés sur facture par m2A.</p> <p>Troisièmement, nous vous proposons de préciser que les investissements prévus au PPI sont prévisionnels, ainsi, les montants inscrits au sein du PPI seront actualisés au regard de l’évolution des besoins, des coûts</p>	<p>Caractère prévisionnel et évolutif au regard de l’évolution des besoins, l’évolution des coûts et du marché : Défavorable.</p> <p>Le PPI est engageant pour le délégataire, dans les conditions d’évolutivité prévues par cet article 17.</p> <p>Cette modification présente le risque que le délégataire se dédouane du caractère engageant du PPI (qui peut évoluer mais peut aussi ne pas évoluer si M2A ne le souhaite pas).</p>

		<p>et du marché. Quatrièmement, nous vous proposons une modification de forme afin de préciser que les investissements réalisés par le Déléataire et financés par mandat d'investissement de l'Autorité Délégant seront mis à disposition du Déléataire durant l'exécution du contrat.</p>	
--	--	--	--

<p><b>17.3 – Disposition générales aux PPI à la charge de l’Autorité Délégante et au délégataire</b></p>	<p><b>17.3 – Dispositions générales aux PPI à la charge de l’Autorité Délégante et au PPI financé par mandat par le du Délégataire pour le compte de l’Autorité Délégante</b></p> <p>« Les programmes pluriannuels d’investissements <b>prévisionnels</b> sont joints en annexe 4.14 et 4.15 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le programme d’investissements sur lequel s’est engagé l’Autorité Délégante en annexe 4.14 ;</li> <li>- le programme d’investissements à réaliser par le Délégataire et financé par mandat d’investissement par l’Autorité Délégante sur présentation de factures en référence aux montants inscrits au programme pluriannuel d’investissements en annexe 4.15, <b>lesquels sont actualisés au regard de l’évolution des besoins (Article 17.4), de l’évolution des coûts et du marché.</b></li> </ul> <p><i>En cas de report, de retard ou de non-respect des programmes pluriannuels d’investissements (PPI) visés ci- dessus, l’Autorité Délégante et le Délégataire s’engagent à en analyser les conséquences afin de maintenir l’équilibre économique <b>initial</b> de la convention.</i></p> <p><i>Conformément aux imputations comptables des biens, sont considérées comme des investissements, les opérations entrant en actifs du patrimoine de l’Autorité Délégante y compris les opérations qui permettent de prolonger la durée de vie des biens et pouvant être amortis comptablement.</i></p>	<p>Nous vous proposons plusieurs précisions de forme, en cohérence avec les modifications proposées pour l’article 17.2.</p> <p>Nous proposons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de préciser que le second PPI et celui « financé par mandat du Délégataire pour le compte de l’Autorité Délégante » ;</li> <li>- de préciser que les montants inscrits au sein de ce PPI seront actualisés au regard de l’évolution des besoins, des coûts et du marché ;</li> <li>- de préciser que le maintien de l’équilibre économique de la convention s’apprécie au regard de l’équilibre économique initial.</li> </ul> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Caractère prévisionnel et évolutif du PPI au regard de l’évolution des besoins, l’évolution des coûts et du marché : Défavorable. Voir commentaires précédents.</p> <p>Initial : pas vraiment, puisque chaque avenant vient potentiellement revoir l’équilibre économique.</p>
--	---	---	---

<p><b>Article 17.4 – Gestion dynamique des PPI</b></p>	<p>« Les investissements, y compris leur calendrier prévisionnel, et les opérations d'entretien et de maintenance faisant l'objet de l'Article 18, visent (1) à garantir une disponibilité suffisante des biens pour pouvoir assurer les services aux voyageurs tout en (2) optimisant la charge financière globale de gestion de ces biens pour l'Autorité Délégante et le Délégataire.</p> <p>A la date de signature de la présente convention, les Parties estiment que la réponse la plus adaptée à ce double objectif se caractérise par les <u>engagements pris par chaque cocontractant quant aux prévisions des PPI</u> annexés et quant aux opérations d'entretien et de maintenance prévues à l'Article 18 et dont la charge financière figure en annexe 4.14 et 4.15.</p> <p>Toutefois, pendant la durée de la convention, il peut apparaître aux cocontractants que des modifications des PPI soient opportunes pour répondre aux objectifs décrits. Ces modifications peuvent par exemple être motivées par une usure plus rapide ou plus lente que prévue de certains biens, par la disponibilité de nouvelles technologies, par l'évolution des méthodes ou processus de maintenance permettant de prolonger la durée de vie en sécurité, par la volonté de répondre à de nouveaux besoins des voyageurs ou de mener de nouvelles expérimentations etc. (...) ».</p>	<p>Cette modification est en cohérence avec les autres modifications proposées aux articles 17.2 et 17.3.</p> <p>Les PPI étant prévisionnels, les parties ne s'engagent pas sur les prix indiqués dans les PPI. Aussi, nous vous proposons de modifier cet article pour faire référence aux prévisions des PPI.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Caractère prévisionnel et évolutif du PPI au regard de l'évolution des besoins, l'évolution des coûts et du marché : Défavorable. Voir commentaires précédents.</p>
--	---	--	--

<p><b>Article 18.1 – Maintenance – Organisation générale</b></p>	<p>« Le Déléataire doit réaliser les actions nécessaires afin de garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés dans le cadre de la présente convention avec pour exigence la qualité du service, la sécurité et l'optimisation des biens <b>(niveaux 1, 2, 3 norme NF EN 13 306 (janvier 2018))</b>. Il doit organiser les opérations d'entretien conformément aux plans de maintenance des constructeurs, à la législation et aux règles de l'art. Tout constat de défaut de maintenance ayant une incidence sur la sécurité des matériels, installations et usagers fait l'objet d'une pénalité conformément à l'article 40.1.7. »</p>	<p>Dès lors que les maintenances gros entretien renouvellement (GER) de niveaux 4 et 5 sont à la charge de l'Autorité Délégante, pour plus de clarté, nous vous proposons de préciser que les opérations de maintenance à la charge du Déléataire sont de niveaux 1, 2, 3.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>ok</p>
<p><b>Article 18.3.2 – Répartition des responsabilités sur l'entretien maintenance des biens nécessaires à l'exploitation</b></p>	<p>« Le Déléataire assure une veille permanente lui permettant de détecter par anticipation une situation d'obsolescence ou d'alerter <del>le Déléataire</del> <b>l'Autorité Délégante</b> en conséquence. Cette veille doit assimiler les évolutions juridiques, techniques et réglementaires ».</p>	<p>Il appartient au délégataire d'alerter l'Autorité Délégante d'une éventuelle situation d'obsolescence des biens.</p> <p><b>Correction rédactionnelle sans impact financier.</b></p>	<p>Ok, coquille</p>
<p><b>Article 19 – Engagements financiers du déléataire au cours du contrat</b></p>	<p>« Le Déléataire s'engage sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le forfait de charges (...)</li> <li>2. le montant de recettes tarifaires (...)</li> <li>0. le nombre de voyages (fréquentation) à partir de la deuxième année du contrat jusqu'à l'échéance de ce dernier. L'ensemble des dispositifs de comptage sont réputés effectifs à partir de la <del>deuxième</del> <b>première</b> année du contrat. Le Déléataire est intéressé sur la fréquentation dans les modalités définies à l'article 23.5 ». </li></ol>	<p>En cohérence avec notre proposition de modification de l'article 23.5 relatif à l'engagement à la fréquentation, nous proposons d'indiquer que les dispositifs de comptage seront effectifs à partir de la première année. La première année étant, comme proposé à l'article 23.5, une année d'observation.</p> <p>Correction rédactionnelle sans impact financier.</p>	<p>Voir commentaire à l'article 23.5</p>



<p><b>Article 20 – Le compte d’exploitation prévisionnel de la délégation</b></p>	<p>« <i>Le compte d’exploitation annexé à la convention (annexe 4.3) précise l’économie générale de la délégation. Il sert de base à la détermination de la rémunération du Délégué versée par l’Autorité Déléguée sur la durée de la convention telle que fixée à l’Article 23.</i></p> <p><i>L’annexe <b>XX 4.8 Recettes Commerciales</b> à la présente convention précise la tarification spécifique et applicable par le Délégué ».</i></p>	<p>Cette modification permet de viser l’annexe qui précise la tarification spécifique applicable par le Délégué.</p> <p><b>Modification rédactionnelle sans impact financier.</b></p>	<p>Ok</p>
<p><b>Article 21 – Dispositions tarifaires</b></p>	<p>« (...) <i>En cas de modification de la structure de la tarification à la demande de l’Autorité Déléguée et/ou sur la proposition du Délégué (suppression ou création de titre, modification des critères d’accès, modification des prix relatifs des titres, réduction ou gratuité du tarif d’un titre par rapport au dernier tarif en vigueur), une révision du niveau indicatif de recettes et de l’équilibre financier global du compte d’exploitation prévisionnel sera effectuée en cas d’une variation constatée des recettes tarifaires réelles et du volume réel des ventes de l’année N par rapport à l’année N-1, toutes choses égales par ailleurs, après une période d’observation d’un an. Une analyse de l’évolution des tarifs et de leur impact sur l’évolution des ventes et des recettes par titre <b>ainsi que l’analyse de leur impact sur la fréquentation</b>, est réalisée à la fin de la période d’observation afin de prendre en compte la sensibilité (élasticité) de la demande (ventes et recettes) à l’évolution des tarifs, les ventes pouvant compenser en tout ou partie l’évolution des tarifs et permettre au Délégué d’atteindre le niveau indicatif pris à la convention en termes de recettes tarifaires issues du trafic. Le niveau indicatif de recettes tarifaires du Délégué, à partir de la deuxième année du contrat, est calculée pour chaque année restante de la convention à partir de la date de mise en œuvre des nouveaux tarifs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>d’une part sur la base d’une observation des reports et des inductions de vente de titres à titres durant une période d’un an</i></li> </ul>	<p>Tout d’abord, nous proposons à l’autorité déléguée de préciser que l’analyse des impacts de l’évolution des tarifs portera également sur la fréquentation.</p> <p>Ensuite, nous proposons également à l’Autorité Déléguée, de préciser, conformément à l’article 22.3 du projet de contrat, que le niveau de recettes tarifaires calculé est indicatif et qu’il sera calculé à compter de la deuxième année du contrat.</p> <p><b>Modification rédactionnelle sans impact financier.</b></p>	<p>Impacts de l’évolution des tarifs sur la fréquentation : cela me parait assez logique</p>

	<p><i>(période d'adaptation des usagers et d'attractivité de nouveaux usagers à la nouvelle grille tarifaire) sur la base du volume réel des ventes de titres de l'année N-1 et des volumes réels des ventes de titres constatés sur une année à partir de la mise en œuvre des nouveaux tarifs ;</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· <i>d'autre part de l'écart entre le volume réel des ventes de titres et des recettes réelles et des niveaux de ventes de titres et de recettes initiaux ;</i></li><li>· <i>ainsi que de l'évolution des ventes de titres et des recettes sur lesquels le Délégitaire a fondé son niveau initial et indicatif de recettes tarifaires pour chaque année restante de la convention (cf. annexe 4.8).</i></li></ul> <p><i>Le compte d'exploitation prévisionnel est modifié par les nouveaux montants prévisionnels de recettes tarifaires ».</i></p>		
--	---	--	--

<p><b>Article 23.3 - Ajustement du forfait de charges en cas de non réalisation de l'offre (service non fait)</b></p>	<p>« En cas de non-réalisation, pour quelque cause que ce soit, et même en cas de force majeure, le forfait de charges fait l'objet d'une réfaction de charges établie sur la base des kilomètres non faits par rapport à l'offre théorique et des coûts de roulage unitaires (comprenant l'énergie, lubrifiant, entretien et pièce et main d'œuvre <b>hors conduite</b>) tels que défini en Annexe 4.11 (coûts, recettes et fréquentation unitaires). Dans le cas particulier d'une grève locale, la réfaction de charges est établie sur la base des kilomètres non faits par rapport à l'offre théorique et des coûts de roulage unitaires et des coûts horaire de conduite tels que définis en Annexe 4.11 (coûts, recettes et fréquentation unitaires) ».</p>	<p>Nous vous proposons de préciser que les coûts de roulage unitaires comprennent les coûts de main d'œuvre à l'exclusion de ceux liés à la conduite. <b>Mise en cohérence sans impact financier.</b></p>	<p>Ok</p>
---	--	---	-----------

Article 24 – Partage des gains de productivité	Dispositif de partage			<p>SOLEA propose de modifier le tableau de partage des gains de productivité afin de préciser qu'une part de l'excédent revenant au Délégataire sera versée aux salariés du Délégataire.</p> <p>Avec cette modification, SOLEA s'engage à faire bénéficier les salariés d'une part de l'excédent positif annuel.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Le principe n'est pas inintéressant, mais l'Autorité délégante y gagne peu et pourra difficilement contrôler le reversement aux salariés.</p>	
	Si l'excédent X est positif pour une année N, le partage de cet excédent sera fait dans les conditions suivantes :	Délégataire				Autorité Délégante
		Part versée aux salariés du Délégataire				
2025	33,3%	33,3%	33,3%			
2026	33,3%	33,3%	33,3%			
2027	33,3%	33,3%	33,3%			
2028	33,3%	33,3%	33,3%			
2029	33,3%	33,3%	33,3%			
2030	33,3%	33,3%	33,3%			

<p><b>Article 26.3 – Les modalités d’actualisation des recettes tarifaires du Déléataire</b></p>	<p>« <b>Article 26.3 – Les modalités d’actualisation des recettes et de l’engagement de fréquentation du Déléataire</b> »</p> <p>L’engagement contractuel de la première année du contrat et le niveau indicatif des recettes <b>ainsi que l’engagement contractuel de fréquentation</b> à partir de la deuxième année du contrat sont actualisés chaque année :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d’une part en fonction d’un coefficient d’actualisation qui se base sur les évolutions tarifaires HT approuvées par l’Autorité Délégante</li> <li>d’autre part en fonction d’un coefficient d’élasticité-prix destiné à refléter l’attractivité des évolutions tarifaires par rapport à l’inflation du point de vue de la clientèle, et qui par conséquent doit s’apprécier sur la base du tarif TTC qui</li> </ul> $R_n = R_0 \times (1 + VTHT_m) \times \left[ 1 + e \times \left( \frac{1 + VITTC_m}{i_n} - 1 \right) \right]$ <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rn : Engagement contractuel (année 1) ou niveau indicatif de recettes actualisé (à partir de l’année 2);</li> </ul>	<p>Tout d’abord, dès lors que le Déléataire s’engage sur un engagement de fréquentation à compter de la deuxième année du contrat, nous proposons d’intégrer une formule d’indexation de l’engagement de fréquentation.</p> <p><b>Il s’agit d’une mise en cohérence de la clause au regard de l’engagement de fréquentation prévu à l’article 23.5, sans impact financier.</b></p> <p>Ensuite, nous proposons de supprimer la référence au cabinet Alpha Audit qui est issue de l’ancien contrat de DSP. Les documents seront validés par l’un des commissaires aux comptes du Déléataire qui ne sera pas nécessairement Alpha Audit.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p> <p>Enfin, nous proposons une</p>	<p>Référence à Alpha Audit : à supprimer effectivement</p>
--	--	---	--

<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RO : Engagement de recettes contractuel (année 1) ou niveau indicatif de l'année (à partir de l'année 2), avant indexation, exprimé en euros août 2023 ;</li> <li>• VHTM : Variation moyenne des tarifs hors taxes ;</li> <li>• VTTTCm : Variation moyenne des tarifs toutes taxes comprises.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>La fréquentation actualisée sur l'année n est déterminée de la manière suivante :</i></p> $Freq_n = Freq_{n,0} \times \left[ 1 + e \times \left( \frac{1 + VTTTC_m}{i_n} - 1 \right) \right]$ <p><i>avec :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Freq<sub>n</sub> : Engagement contractuel actualisé de l'année n / fréquentation en 2025 x 100;</i></li> <li>• <i>Freq<sub>0n</sub> : Engagement contractuel initial de l'année n / fréquentation en 2025 x 100.</i></li> </ul> <p>(...)</p> <p><i>La période de référence est l'engagement de recettes de la première année exprimé en euros août 2023, détaillé en annexe 4.8 de la présente convention.</i></p> <p><i>Concernant les points (3) et (5) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>les décisions de l'Autorité Délégante et du Délégué pouvant avoir un impact sur le</i></li> </ul>	<p>2023 et non de septembre 2023 à août 2023. <b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>Formule à expertiser</p>
----------	--	---	-----------------------------

	<p><i>tarif moyen seront neutralisées (notamment les titres gratuits ou réductions commerciales qui sont compensés par ailleurs) ;</i></p> <p><i>les quantités de titres seront celles issues des documents validés par <b>Alpha Audit</b>, l'un des commissaires aux comptes du Délégué, dans le cadre de la procédure de validation de la réversion des recettes retenues en mandat de gestion ;</i></p> <p>▪ <i>le Délégué s'engage à maintenir constantes les procédures de dénombrement des titres tout au long de la convention. Toute modification fait l'objet d'une information de l'Autorité Délégante pour validation de celle-ci dans un délai de deux (2) mois (...)</i></p> <p><i>IPCo correspond à la valeur moyenne pour la période de référence du 1<sup>er</sup> septembre <b>2023-2022</b> au 31 août 2023 de</i></p> <p><i>l'indice INSEE 001763852 : Indice des prix à la consommation – Base 2015 – Ensemble des ménages – France – Ensemble hors tabac), soit IPCo = (...) ».</i></p>		
--	--	--	--





<p><b>Article 27.1 – Détermination du montant de acomptes mensuels du forfait de charges et versement</b></p>	<p>« (...) Pour la première année de la convention (exercice courant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2025), l'acompte mensuel de janvier à mai est égal au douzième du forfait de charges de l'année 2025 inscrite dans le tableau des engagements financiers de l'article <del>24</del> 23. Afin de prendre en compte l'indexation, le montant de forfait des charges de la première année (2025) inscrit de l'article 23.1 en date de valeur août 2023 est actualisé d'un coefficient <b>d'indexation prévisionnel de 3% pour le versement des acomptes mensuels. Le montant de forfait de charges définitif de la première année (2025) sera calculé dès la publication des indices d'actualisation de décembre N-1</b></p> <p>(...) »</p>	<p>Nous comprenons que la majoration de 3% pour tenir compte de l'écart en € entre l'offre août 2023 et le démarrage du contrat en 2025 est appliquée sur le montant des acomptes mensuels sur forfait de charges. Nous proposons donc de le préciser dans le contrat.</p> <p>Nous proposons également de préciser que le montant de forfait de charges définitif de la première année sera calculé dès la publication des indices d'actualisation de l'année N-1.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>OK</p>
---	--	---	-----------

<p><b>Article 27.4 – Règlement définitif en fin d'exercice</b></p>	<p>« Le règlement définitif est réalisé à la clôture de l'exercice comptable de l'année N, au plus tard en juin de l'année N+1.</p> <p>Le règlement définitif est composé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le solde du forfait de charges calculé par différence entre le montant du forfait de charges actualisé, et le cumul des sommes versées en acomptes au titre du forfait de charges tout au long de l'année N pour l'offre retenue et pour chaque option levée ;</li> <li>• l'intéressement sur recettes tarifaires et les intéressements calculés selon les Articles 23.4, 23.5, 23.6 et 23.7 <b>ainsi que le partage des gains de productivité au titre de l'Article 24 ;</b></li> <li>• la déduction du montant des pénalités calculées selon les dispositions de l'Article 40.1 de la présente convention. Le montant des pénalités intègre également les frais engagés par l'Autorité Délégante pour rétablir la sécurité publique aux frais et risques du Délégué par défaut d'entretien des installations ou du matériel ».</li> </ul>	<p>Il est proposé de compléter les items devant être traités à la clôture de l'exercice comptable de l'année N, pour le règlement définitif, en visant également le dispositif de partage des gains de productivité au titre de l'article 24 du contrat, au-delà des autres intéressements à instruire.</p> <p><b>Modification de forme sans impact financier.</b></p>	<p>OK</p>
--	---	--	-----------

<p><b>Article 27.5.2 – Facture de règlement définitif de la rémunération du Délégataire</b></p>	<p>« Chaque année, les Parties procèdent en avril N+1 à un arrêté des recettes tarifaires du 1<sup>er</sup> janvier 0h00 au 31 décembre minuit de l'année N et au calcul de l'intéressement sur les recettes tarifaires du Délégataire <i>pour la première année du contrat, et au calcul de l'intéressement du Délégataire lié à l'engagement de fréquentation à partir de la deuxième année du contrat.</i></p> <p>« De même, les cocontractants procèdent au calcul du montant des pénalités de l'année N ».</p>	<p>Nous invitons l'Autorité Délégante à compléter le calcul des différents intéressements prévus au contrat pour la facturation du règlement définitif de la rémunération du délégataire, en intégrant le calcul de l'intéressement sur les recettes tarifaires du Délégataire pour la première année du contrat, et le calcul de l'intéressement du délégataire lié à l'engagement de fréquentation à partir de la deuxième année du contrat.</p> <p>Modification de forme sans impact financier.</p>	<p>Ok</p>
---	---	--	-----------

<p><b>Article 33 – Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)</b></p>	<p>« Conformément à l'instruction administrative du 4 février 2015 BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-10, et du Code Général des Impôts, l'Autorité Délégante a le statut d'exploitant fiscal du service au regard de la TVA. Elle est redevable de la TVA au titre de l'activité Transport de Voyageurs dans le cadre de la présente convention de DSP et elle récupère la TVA grevant les dépenses de l'activité selon les dispositions du code général des impôts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les recettes tarifaires encaissées par le Déléataire au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante qui est l'exploitant fiscal <b>sont reversées toutes taxes comprises</b> ;</li> <li>• l'Autorité Délégante collecte de la TVA sur les recettes tarifaires au taux en vigueur (taux réduit pour les recettes relatives à l'activité Transport de Voyageurs) ; <ul style="list-style-type: none"> <li>• la rémunération versée par l'Autorité Délégante au Déléataire et définie à l'Article 23 est placée dans le champ d'application de la TVA. Le taux en vigueur est le taux réduit de l'activité Transport de Voyageurs. L'Autorité Délégante récupère la TVA sur la rémunération versée au Déléataire ;</li> </ul> </li> </ul> <p>en contrepartie l'Autorité Délégante déduit la TVA sur les dépenses de fonctionnement et d'investissements de son compte administratif transport ; la redevance mise à la charge du Déléataire à l'Article 25 n'est pas soumise à TVA ».</p>	<p><b>Modification de financier.</b></p>	<p>Ok</p>
---	--	--	-----------

Éléments complétés du contrat :

Art 21 Dispositions tarifaires :

[...]

→ Il convient que le candidat justifie de ce montant.

Art. 23.5 Engagement et intéressement du Déléataire liées à la fréquentation à partir de la deuxième année du contrat

[...]

Sur les seuils, pas de remarque particulière. Sur cet article le candidat prévoit de s'engager sur la base du nombre de voyage par rapport à 2025. Son engagement portera sur l'année 2025 et le niveau d'évolution du facteur. La proposition du candidat est relativement satisfaisante. Elle fera l'objet d'échange lors des négociations.

### Appréciation générale du sous-critère 3.1

Le candidat procède à quelques modifications contractuelles défavorables :

- Coût de l'électricité : Remplacer la clause de réexamen relative à l'évolution du **coût de l'électricité** (baisse ou hausse de + de 10% entre le réel et le prévisionnel indexé) par un suivi **au réel** -> rend l'engagement moins ferme et fait peser le risque de variation du cout de l'électricité sur M2A
- Engagement de recettes/fréquentation : Le projet de contrat prévoyait **un engagement de recettes en année 1 (2025)** puis un engagement de fréquentation (en valeur absolue de nombre de voyages) à compter de l'année 2 (2026). Le candidat souhaite que 2025 soit une année d'observation qui constitue la base de son engagement de fréquentation et qu'à partir de 2026, il s'agit sur un taux d'évolution de la fréquentation. Sur le taux d'évolution en lieu et place d'une valeur absolue : cela a peu d'impact ; mais sur l'année d'observation -> rend l'engagement moins ferme
- Pénalités :
  - Obligation de **mise en demeure préalable** pour toutes les pénalités de retard (x euros/jour) -> renverse la charge de la surveillance du respect des obligations de délégataire
  - **Plafond** fixé à 2,5% du forfait de charges annuel -> sur le principe pourquoi pas, mais 2.5% c'est dérisoire. 10% à 15% sur la durée du contrat paraîtrait plus adapté.
- PPI : Le PPI est engageant pour le délégataire, dans les conditions d'évolutivité prévues par cet article 17. Cette modification présente le risque que le délégataire se dédouane du caractère engageant du PPI (qui peut évoluer mais peut aussi ne pas évoluer si M2A ne le souhaite pas).

#### 4.2. Sous critère 3.2 : Robustesse de l'organisation contractuelle

Solea est l'exploitant actuel. C'est une société d'économie mixte détenue à 88% par Transdev et 10 % par M2A.

Transdev S.A s'engage à maintenir une participation majoritaire dans le capital de la société d'économie mixte locale, en actions et en droits de vote, pendant toute la durée du Contrat de concession.

Le candidat présente son offre avec les sous-traitants suivants :

- la société Mulhouse Mobilités, qui assurera la réalisation des prestations de services de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite (TAD TPMR) ;
- la société [...], qui assurera les missions d'étude et de conseil demandées par m2A ;
- la société Transdev SA qui assurera des missions d'assistance technique
- la société SNCF Voyageurs pour l'exploitation et la maintenance du tram-train

Il indique « *Enfin, pour l'exploitation de certaines lignes régulières de bus, y compris à vocation scolaire, et de services de transports à la demande, SOLEA s'appuiera sur des entreprises expérimentées et localement implantées. Plus précisément, jusqu'au 31 août 2025, date d'échéance des contrats de sous-traitance actuels, la société SOLEA s'appuiera sur la société [...] à qui ont été confiées des prestations de services de transports urbains, périurbains, non urbains et scolaires.*

*Avant l'échéance de ces contrats de sous-traitance, SOLEA organisera des procédures de publicité et de mise en concurrence afin de sélectionner les partenaires qui assureront l'exécution des services sous-traités après le 31 août 2025 et jusqu'à la fin du Contrat de concession. »*

On en déduit que quelques sous-traitants futurs ne seront pas connus au moment de la conclusion du contrat. Mais l'article 14 du contrat le prévoit, avec un agrément préalable de l'Autorité déléguée.

Le contrat ne sera pas revu suite à la conclusion de ces nouveaux contrats de sous-traitance, c'est un risque qui pèse sur le délégataire.

Le candidat présente les différents sous-contrats auquel il aura recours (ou déjà en place et qui subsisteront) :

- Un **contrat cadre de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage** à conclure entre SOLEA et [...]
- convention de sous-traitance portant sur **l'exécution des services de TAD** à conclure entre SOLEA et Mulhouse Mobilités.
- convention de **partenariat (assistance technique)** à conclure entre SOLEA et Transdev S.A
- convention **d'exploitation du tram-train de Mulhouse** – vallée de la Thur en vigueur depuis le 23 juin 2020 avec SNCF Voyageurs - échéance le 31 décembre 2024. Le candidat indique que des échanges sont en cours pour son renouvellement ;
- convention de **maintenance du tram-train de Mulhouse** – vallée de la Thur en vigueur depuis le 23 juin 2020 avec SNCF Voyageurs - échéance le 23 juin 2026. Le candidat indique que des échanges sont en cours pour son renouvellement ;
- contrats de **sous-traitance pour l'exécution de services de transports publics en bus ou cars** conclus avec [...]– échéance 31 août 2025 – de nouveaux contrats seront conclus à l'issue d'une consultation ;

- contrat de **sous-traitance pour l'exécution de services de transports publics en véhicule léger (max 9 places)** conclu avec [...] – échéance 31 août 2025 – de nouveaux contrats seront conclus à l'issus d'une consultation ;
- contrats de **sous-traitance pour l'exécution de services de transports publics en bus, cars et en véhicule léger** conclus avec [...] – échéance 31 août 2025 – de nouveaux contrats seront conclus à l'issus d'une consultation.

Ces contrats sont tous conclus sur le principe du back-to-back c'est-à-dire que les obligations et risques supportés par SOLEA au titre du Contrat de concession sont reportés dans les contrats de sous-traitance (exemple : objectifs de qualité de service, engagements etc.).

Les sous-contractants ne disposent pas plus de droits envers SOLEA que SOLEA envers M2A.

**Point d'attention** : SOLEA étant une SEM, c'est un pouvoir adjudicateur soumis à publicité et mise en concurrence pour ses achats. Il convient, en négociation, que le candidat justifie de la régularité de la conclusion sans publicité ni mise en concurrence des contrats de sous-traitance pré-identifiés ci-dessus.

#### Appréciation générale du sous-critère 3.2

L'organisation contractuelle présentée par le candidat est clairement exposée et semble robuste.

**Point d'attention** : SOLEA étant une SEM, c'est un pouvoir adjudicateur soumis à publicité et mise en concurrence pour ses achats. Il convient, en négociation, que le candidat justifie de la régularité de la conclusion sans publicité ni mise en concurrence des contrats de sous-traitance pré-identifiés ci-dessus.

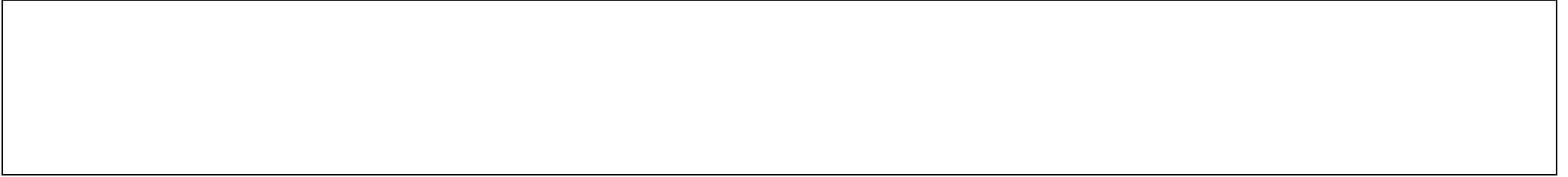
#### 4.3. Conclusion CRITERE 3

##### Critère3

Le candidat effectue quelques modifications défavorables du projet de contrat, dont il conviendra de discuter avec lui en négociation. Néanmoins le degré d'acceptation globale du contrat et de ses clauses substantielles est bon.

L'organisation contractuelle présentée par le candidat est clairement exposée et semble robuste. Il conviendra simplement, en négociation, que le candidat justifie de la régularité de la conclusion sans publicité ni mise en concurrence des contrats de sous-traitance pré-identifiés (SOLEA étant une SEM).





<b>5. SYNTHÈSE GLOBALE</b>
----------------------------

	<b>CRITERES</b>	<b>APPRECIATION</b>
1	Qualité et organisation des services délégués	<p>L'offre du candidat est de très bonne qualité. Les mémoires techniques présentés sont très clairs, structurés et suivent bien les prescriptions du GCO. Les propositions sont justifiées de façon détaillée.</p> <p>Les propositions d'évolution de l'offre de service sont construites comme demandé dans la continuité du réseau de 2019. Elles adressent des sujets bien identifiés d'une façon pertinente. L'économie d'ensemble du projet d'offre consiste à rationaliser l'offre sur le cœur du réseau de bus et tramway en basant les horaires sur un intervalle tramway de 7,5 minutes l'après-midi et par suite de 15mn sur les bus en correspondance, alignant l'offre sur celle du matin après la pointe. Le candidat devra démontrer que cela est bien cohérent avec les besoins de capacité en fin d'après-midi à la pointe du soir et n'entraîne pas de perte de trafic.</p> <p>Le candidat propose une politique commerciale basée sur un basculement résolu vers la digitalisation des services aux voyageurs à travers le Compte Mobilité. La politique marketing qui en est le cadre demande à être mieux détaillée quant à la segmentation du marché des mobilités et aux priorités de développement. L'offre, encore perfectible, constitue déjà une base solide.</p> <p>Les engagements du candidat en termes de qualité de service, d'objectif de fréquentation apparaissent prudents et mériteraient d'être renforcés.</p> <p>L'organisation de la maintenance proposée répond aux attentes stratégiques de m2A et vise à permettre d'étaler les investissements de renouvellement.</p> <p>L'organisation de l'entreprise est présentée et justifiée en détail. Elle est cohérente avec les engagements commerciaux et opérationnels que prend le candidat. Il n'apparaît pas de potentiels d'optimisation complémentaire.</p> <p>Le projet social du candidat est structuré, solide. Il convient néanmoins de s'assurer que l'équilibre qu'il propose intègre suffisamment de progrès de productivité et de performance, notamment au regard de la réduction de l'absentéisme. L'objectif de baisse pêche par excès de prudence et mérite d'être amélioré avec plus d'élan.</p>

2	Conditions économiques et financières	Globalement l'offre est satisfaisante : elle prévoit un forfait de charges en diminution sur la durée du contrat et un engagement de fréquentation relativement prudent. Quelques éléments de précision/compréhension notamment sur la valorisation des coûts en cas de modification d'offre sont à apporter. A ce stade des pistes de négociations et d'améliorations ont été ciblés par sous critère.
3	Engagements contractuels	<p>Le candidat effectue quelques modifications défavorables du projet de contrat, dont il conviendra de discuter avec lui en négociation. Néanmoins le degré d'acceptation globale du contrat et de ses clauses substantielles est bon.</p> <p>L'organisation contractuelle présentée par le candidat est clairement exposée et semble robuste. Il conviendra simplement, en négociation, que le candidat justifie de la régularité de la conclusion sans publicité ni mise en concurrence des contrats de sous-traitance pré-identifiés (SOLEA étant une SEM).</p>

**Conclusion :** Au regard de ce qui précède, la Commission de délégation de service public propose à Monsieur le Président d'engager des négociations avec Soléa.