

## COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

### EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTE

Séance du 24 juin 2005  
(convocation du 13 juin 2005)

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Quatre Juin Deux Mil Cinq à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain ROUSSET, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

#### **ETAIENT PRESENTS :**

M. ROUSSET Alain, M. MARTIN Hugues, M. HOUBERT Henri, M. BOBET Patrick, M. BRANA Pierre, M. BRON Jean-Charles, M. BROQUA Michel, M. CAZABONNE Alain, M. CAZABONNE Didier, M. CHAUSSET Gérard, Mme CURVALE Laure, M. DAVID Alain, Mme DESSERTINE Laurence, M. DUCHENE Michel, Mme EYSSAUTIER Odette, M. FAVROUL Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FELTESSE Vincent, M. FLORIAN Nicolas, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. LABISTE Bernard, Mme LACUEY Conchita, M. LAMAISSON Serge, M. MERCIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. PUJOL Patrick, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, M. VALADE Jacques, M. ANZIANI Alain, M. BAUDRY Claude, M. BELIN Bernard, M. BELLOC Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BRACQ Mireille, M. BREILLAT Jacques, M. CANOVAS Bruno, Mme CARLE DE LA FAILLE Marie Claude, M. CARTI Michel, Mme CASTANET Anne, M. CASTEX Régis, Mme CAZALET Anne-Marie, Mme COLLET-LEJUIF Sylvie, Mme CONTE Marie-Josée, M. CORDOBA Aimé, M. COUTURIER Jean-Louis, M. DANE Michel, M. DAVID Jean-Louis, M. DOUGADOS Daniel, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, Mme DUMONT Dominique, M. DUTIL Silvère, Mme FAORO Michèle, M. GOURGUES Jean-Pierre, M. GRANET Michel, M. GUILLEMOTEAU Patrick, M. HERITIE Michel, M. HOURCQ Robert, M. HURMIC Pierre, Mme ISTE Michèle, M. JAULT Daniel, Mme JORDA-DEDIEU Carole, M. JUNCA Bernard, Mme KEISER Anne-Marie, Mme LIMOUZIN Michèle, M. MANGON Jacques, M. MANSENCAL Alain, M. MAURIN Vincent, M. MERCHERZ Jean, M. MILLET Thierry, M. MONCASSIN Alain, M. MOULINIER Maxime, Mme NOEL Marie-Claude, Mme PALVADEAU Chrystèle, Mme PARCELIER Muriel, M. POIGNONEC Michel, M. PONS Henri, Mme PUJO Colette, Mme RAFFARD Florence, M. REBIERE André, M. RESPAUD Jacques, M. SARRAT Didier, M. SIMON Patrick, M. TAVART Jean-Michel, Mme TOUTON Elisabeth, Mme WALRYCK Anne.

#### **EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :**

M. BANAYAN Alexis à M. BREILLAT Jacques  
M. BANNEL Jean-Didier à M. CASTEX Régis  
Mme. BRUNET Françoise à Mme. DUBOURG-LAVROFF Sonia  
M. CANIVENC René à Mme. RAFFARD Florence  
Mme. CARTRON Françoise à M. ROUSSET Alain  
M. CASTEL Lucien à M. REBIERE André  
M. CAZABONNE Didier à M. CAZABONNE Alain (**jusqu'à 10h20**)  
M. CAZENAVE Charles à Mme. CAZALET Anne-Marie  
M. CHAZEAU Jean à M. GUICHARD Max  
Mlle. COUTANCEAU Emilie à M. BRANA Pierre  
Mme. DARCHE Michelle à Mme. PUJO Colette  
Mme. DE FRANCOIS Béatrice à M. ANZIANI Alain  
Mme. DELAUNAY Michèle à M. JAULT Daniel  
M. DELAUX Stéphan à Mme. CARLE DE LA FAILLE M-Claude  
M. DUCASSOU Dominique à M. CANOVAS Bruno  
M. FAYET Guy à M. PUJOL Patrick  
M. FERILLOT Michel à M. SAINTE-MARIE Michel  
M. FEUGAS Jean-Claude à Mme. ISTE Michèle

M. FREYGEFOND Ludovic à M. LAMAISSON Serge  
M. GELLE Thierry à M. FAVROUL Jean-Pierre (**jusqu'à 10h15**)  
M. GUICHOUX Jacques à M. GUILLEMOTEAU Patrick  
M. JOUVE Serge à Mme. DUMONT Dominique  
M. LABARDIN Michel à M. MERCHERZ Jean  
M. LOTHaire Pierre à M. SEUROT Bernard  
M. MAMERE Noël à M. DANE Michel  
Mme. MOULIN-BOUDARD Martine à Mme. JORDA-DEDIEU Carole  
M. NEUVILLE Michel à M. MILLET Thierry  
Mme PALVADEAU Chrystèle à Mme TOUTON Elisabeth (**jusqu'à 10H20**)  
M. QUANCARD Joël à M. SOUBIRAN Claude  
M. QUERON Robert à M. JUNCA Bernard  
M. REDON Michel à M. RESPAUD Jacques  
M. SARRAT Didier à Mme CONTE Marie-Josée (**jusqu'à 12h00**)  
M. SEGUREL Jean-Pierre à M. FELTESSE Vincent  
Mme. VIGNE Elisabeth à M. MANGON Jacques

**LA SEANCE EST OUVERTE**

**Transport des personnes à mobilité réduite - Mobibus- Présentation du rapport d'activité 2004**

Monsieur BRANA présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, l'exploitation du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite sur le territoire communautaire a été confié à la société CFTI par le biais d'une convention de délégation de service public à contribution forfaitaire avec intérressement aux résultats d'une durée de 5 ans.

Cette convention, signée le 31 décembre 2003, a été modifiée par avenant n°1 du 30 mars 2004 suite à la création d'une filiale locale « TPMR Bordeaux » qui s'est substituée à la société CFTI dans l'ensemble des droits et obligations du délégataire.

Un deuxième avenant signé le 10 février 2005 a conduit à l'approbation du plan qualité et du règlement d'exploitation du service.

Ce contrat est régi pour l'essentiel par les principes suivants :

- ✓ Versement par la Communauté urbaine d'une contribution forfaitaire annuelle pour l'exploitation du service et correspondant à une offre de référence (80 000 voyages), des principes de fonctionnement et un niveau de qualité du service.
- ✓ D'autre part, le délégataire tire une part de sa rémunération de l'exploitation du service sous la forme d'une redevance perçue auprès des usagers sur la base d'un tarif fixé par la Communauté urbaine de Bordeaux
- ✓ Enfin, le contrat prévoit une prise de risque du délégataire qui se traduit par le caractère forfaitaire de la contribution annuelle et un intérressement lié aux engagements pris par le délégataire

**1 – Les résultats 2004 en matière d'exploitation**

Les principaux évènements marquants de cette première année d'exploitation sont les suivants :

- ✓ Création d'une filiale locale « TPMR Bordeaux » pour assurer l'exploitation du service.
- ✓ Choix du nom de Mobibus comme raison commerciale.
- ✓ Mise en place de la commission d'accessibilité chargée d'examiner la situation des personnes qui ne peuvent accéder de plein droit au service
- ✓ Adoption du plan qualité et du règlement d'exploitation du service

- ✓ Mise en place de la commission tripartite (autorité organisatrice / exploitant / représentants d'usagers) pour la certification NF service.
- ✓ Mise en service de 6 nouveaux véhicules (l'âge moyen du parc au 31 décembre 2004 est de 5,9 ans)

Les principaux résultats statistiques sont les suivants :

|  | 2003      | 2004      | Variation | Objectif / Limite |
|--|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| <b>Nombre de personnes transportées dont :</b> | 71 788    | 73 106    | 1,84%     | 80 000            |
| # Personnes en fauteuil roulant                | 59%       | 54%       | -8,40%    |                   |
| # Personnes non voyantes                       | 21%       | 23%       | 9,50%     |                   |
| # Personnes semi-valides                       | 20%       | 23%       | 15%       |                   |
| <b>Kilomètres parcourus dont :</b>             | 1 368 300 | 1 337 553 | -2,25%    |                   |
| # Kilomètres commerciaux                       |           | 42,63%    |           |                   |
| # Kilomètres HLP                               |           | 57,37%    |           | 52%               |
| # Kilomètres sous-traités                      |           | 7,40%     |           | 20%               |
| <b>Transports refusés</b>                      | 2,90%     | 2,02%     | -0,30%    | 2,25%             |

## 2 – Résultats obtenus en matière de qualité de service

En matière d'intéressement, comme prévu par le contrat, le délégataire s'est engagé sur le respect de critères qui donnent lieu à l'application de primes ou pénalités.

La mesure de la qualité du service est effectuée sur les thèmes suivants :

|                        | Critère   | Seuil de qualité minimale                               | Objectif de qualité                                     | Résultats | Intéressement      |
|------------------------|---|---|---|-----------|--------------------|
| Ponctualité            | + ou - 10 minutes                                     | 95 % des transports                                     | 98 % des transports                                     | 95,77 %   | Non                |
| Propreté               | Critères de propreté                                  | 95 % des véhicules                                      | 98% des véhicules                                       | 97,49%    | Non                |
| Taux de refus          | Base : 2,5%   | 2,25%   | 2,25%   | 2,02%     | Prime (10 000 €)   |
| Réclamations           | Délai de traitement des réclamations                  | 90% des réclamations traitées dans un délai de 15 jours | 95% des réclamations traitées dans un délai de 30 jours | 100 %     | Prime (3 500 €)    |
| Kilomètres commerciaux | Amélioration du pourcentage de kilomètres commerciaux | 52%   | 52%   | 42,7%     | Pénalité (3 500 €) |

Par ailleurs, chaque année, afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle, le contrat de délégation de service public prévoit que le délégataire réalise une enquête satisfaction.

520 usagers du service ont été destinataires de l'enquête et 229 personnes y ont répondu (44%) :

Les thèmes abordés dans cette enquête étaient les suivants :

- la planification
- les transports
- les conducteurs
- l'écoute et la qualité générale du service

Les résultats sont globalement positifs sur l'ensemble des critères évalués mais certains points sont à améliorer : disponibilité du standard et du service de transport ainsi que la ponctualité.

### **3 – Les données financières**

A - *Contribution forfaitaire d'exploitation comprenant :*

|   |                              |
|---|------------------------------|
| • Contribution forfaitaire de référence hors taxe professionnelle | 2 313 320,00 €               |
| • Taxe Professionnelle  | 5 017,00 €                   |
| • Actualisation   | 70 093,60 €                  |
| <hr/>   |                              |
| <b>TOTAL Contribution forfaitaire</b>                             | <b><u>2 388 430,60 €</u></b> |

B – *Intéressement du délégataire aux résultats*

|   |                           |
|---|---------------------------|
| • Intéressement relatif à la ponctualité                                | 0,00 €                    |
| • Intéressement relatif à la propreté des véhicules                     | 0,00 €                    |
| • Intéressement relatif au traitement des réclamations ( <b>Prime</b> ) | 3 500,00 €                |
| • Intéressement à la diminution du taux de refus ( <b>Prime</b> )       | 10 000,00 €               |
| • Actualisation des primes  | 409,05 €                  |
| • Intéressement réduction kilomètres commerciaux ( <b>Pénalité</b> )    | - 3 500,00 €              |
| • Actualisation pénalités   | - 106,05 €                |
| <hr/>   |                           |
| <b>TOTAL Intéressement</b>  | <b><u>10 303,00 €</u></b> |

C – Les recettes tarifaires perçues par le délégataire :

**172 618 €**

### **4 – Document annexe**

Le document joint en annexe présente les éléments synthétisés dans le présent rapport.  
Débat reporté.

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 24 juin 2005,

Pour expédition conforme,  
par délégation,  
le Vice -Président,

REÇU EN  
PRÉFECTURE LE  
26 JUILLET 2005

M. PIERRE BRANA



