

COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

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

**Séance du 8 juillet 2005
(convocation du 27 juin 2005)**

Aujourd'hui Vendredi Huit Juillet 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. HOUDÉBERT Henri, M. BOBET Patrick, M. BRANA Pierre, M. BRON Jean-Charles, M. BROQUA Michel, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Alain, M. CAZABONNE Didier, Mme CURVALE Laure, M. DAVID Alain, Mme DESSERTINE Laurence, M. DUCASSOU Dominique, M. DUCHENE Michel, Mme EYSSAUTIER Odette, M. FAVROUL Jean-Pierre, M. FELTESSE Vincent, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GUICHARD Max, M. LABARDIN Michel, M. LABISTE Bernard, M. LAMAISON 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. BANAYAN Alexis, M. BANNEL Jean-Didier, M. BELLOC Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BRACQ Mireille, M. BREILLAT Jacques, Mme BRUNET Françoise, M. CANOVAS Bruno, Mme CARLE DE LA FAILLE Marie Claude, M. CARTI Michel, Mme CASTANET Anne, M. CAZENAVE Charles, Mme COLLET-LEJUIF Sylvie, Mme CONTE Marie-Josée, M. CORDOBA Aimé, M. DAVID Jean-Louis, Mme DE FRANCOIS Béatrice, M. DOUGADOS Daniel, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, Mme DUMONT Dominique, M. DUTIL Silvère, Mme FAORO Michèle, M. FAYET Guy, M. FEUGAS Jean-Claude, M. GOURGUES Jean-Pierre, M. GUICHOUX Jacques, M. GUILLEMOTEAU Patrick, M. HOURCQ Robert, M. HURMIC Pierre, Mme ISTE Michèle, M. JAULT Daniel, M. JUNCA Bernard, Mme KEISER Anne-Marie, Mme LIMOUZIN Michèle, M. MANSENCAL Alain, M. MAURIN Vincent, M. MERCHERZ Jean, M. MILLET Thierry, M. MONCASSIN Alain, Mme MOULIN-BOUDARD Martine, M. MOULINIER Maxime, M. NEUVILLE Michel, Mme NOËL Marie-Claude, Mme PARCELIER Muriel, M. POIGNONEC Michel, Mme PUJO Colette, M. QUANCARD Joël, M. QUERON Robert, Mme RAFFARD Florence, M. REBIERE André, M. RESPAUD Jacques, M. SARRAT Didier, M. SEGUREL Jean-Pierre, M. TAVART Jean-Michel.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

M. CHAUSSET Gérard à Mme. CURVALE Laure
Mme. FAYET Véronique à Mme. BRACQ Mireille
M. GELLE Thierry à M. REBIERE André
Mme. LACUEY Conchita à M. PIERRE Maurice
M. BAUDRY Claude à M. ANZIANI Alain
M. BELIN Bernard à M. HOURCQ Robert
M. CANIVENC René à M. QUERON Robert
M. CASTEL Lucien à M. BREILLAT Jacques
M. CASTEX Régis à M. CAZABONNE Alain
Mme. CAZALET Anne-Marie à M. DAVID Jean-Louis
M. CHAZEAU Jean à M. GUICHARD Max
Mlle. COUTANCEAU Emilie à M. BRANA Pierre
M. COUTURIER Jean-Louis à M. MOULINIER Maxime
M. DANE Michel à Mme. NOËL Marie-Claude
Mme. DARCHE Michelle à Mme. PUJO Colette
Mme. DELAUNAY Michèle à M. RESPAUD Jacques
M. DELAUX Stéphan à Mme. DESSERTINE Laurence

M. FERILLOT Michel à M. SAINTE-MARIE Michel
M. GRANET Michel à Mme. LIMOUZIN Michèle
M. HERITIE Michel à M. HOUDÉBERT Henri
Mme. JORDA-DÉDIEU Carole à M. JUNCA Bernard
M. JOUVE Serge à Mme. DUMONT Dominique
M. LOTHaire Pierre à M. MANSENCAL Alain
M. MAMERE Noël à M. HURMIC Pierre
M. MANGON Jacques à Mme. DUBOURG-LAVROFF Sonia
Mme. PALVADEAU Chrystèle à M. NEUVILLE Michel
M. PONS Henri à M. MERCHERZ Jean
M. REDON Michel à M. JAULT Daniel
M. SIMON Patrick à Mme. RAFFARD Florence
Mme. TOUTON Elisabeth à Mme. CARLE DE LA FAILLE Marie Claude
Mme. VIGNE Elisabeth à M. SOUBIRAN Claude
Mme. WALRYCK Anne à M. DUCHENE Michel

LA SEANCE EST OUVERTE

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

Monsieur BRANA présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

Mesdames, Messieurs Depuis le 1^{er} 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
Nombre de personnes transportées dont :	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%	
Kilomètres parcourus dont :	1 368 300	1 337 553	-2,25%	
# Kilomètres commerciaux		42,63%		
# Kilomètres HLP		57,37%		52%
# Kilomètres sous-traités		7,40%		20%
Transports refusés	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 €

TOTAL Contribution forfaitaire	<u>2 388 430,60 €</u>

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 (Prime)	3 500,00 €
• Intéressement à la diminution du taux de refus (Prime)	10 000,00 €
• Actualisation des primes	409,05 €
• Intéressement réduction kilomètres commerciaux (Pénalité)	- 3 500,00 €
• Actualisation pénalités	- 106,05 €

TOTAL Intéressement	<u>10 303,00 €</u>

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.
Présentation effectuée.

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 8 juillet 2005,

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

M. PIERRE BRANA

REÇU EN
PRÉFECTURE LE
26 JUILLET 2005

