

## **BORDEAUX METROPOLE**

### **EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE**

**Séance du 25 septembre 2015  
(convocation du 18 septembre 2015)**

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Cinq Septembre Deux Mil Quinze à 09 Heures 30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain JUPPE, Président de BORDEAUX METROPOLE.

#### **ETAIENT PRESENTS :**

M. JUPPE Alain, M. ANZIANI Alain, M. CAZABONNE Alain, M. DUPRAT Christophe, Mme BOST Christine, M. LABARDIN Michel, M. BOBET Patrick, M. RAYNAL Franck, M. MANGON Jacques, M. MAMERE Noël, M. PUJOL Patrick, Mme JACQUET Anne-Lise, Mme MELLIER Claude, Mme VERSEPUY Agnès, M. DUCHENE Michel, M. TOUZEAU Jean, Mme WALRYCK Anne, M. ALCALA Dominique, Mme DE FRANÇOIS Béatrice, Mme FERREIRA Véronique, M. HERITIE Michel, Mme KISS Andréa, M. PUYOBRAU Jean-Jacques, M. SUBRENAT Kévin, M. TURBY Alain, M. TURON Jean-Pierre, M. VERNEJOUL Michel, Mme ZAMBON Josiane, Mme AJON Emmanuelle, M. AOUIZERATE Erick, Mme BEAULIEU Léna, Mme BERNARD Maribel, Mme BLEIN Odile, M. BONNIN Jean-Jacques, Mme BOUDINEAU Isabelle, M. BOURROUILH-PAREGE Guillaume, M. BOUTEYRE Jacques, Mme BOUTHEAU Marie-Christine, Mme BREZILLON Anne, M. BRUGERE Nicolas, Mme CALMELS Virginie, Mme CASSOU-SCHOTTE Sylvie, M. CAZABONNE Didier, Mme CHABBAT Chantal, M. CHAUSSET Gérard, Mme CHAZAL Solène, Mme COLLET Brigitte, M. COLOMBIER Jacques, Mme CUNY Emmanuelle, M. DAVID Jean-Louis, M. DAVID Yohan, Mme DELATTRE Nathalie, Mme DELAUNAY Michèle, M. DELAUX Stéphan, M. DELLU Arnaud, Mme DESSERTINE Laurence, M. DUBOS Gérard, Mme FAORO Michèle, M. FELTESSE Vincent, M. FEUGAS Jean-Claude, M. FLORIAN Nicolas, Mme FORZY-RAFFARD Florence, M. FRAILE MARTIN Philippe, Mme FRONZES Magali, M. GARRIGUES Guillaume, M. GUICHARD Max, M. GUICHOUX Jacques, M. HICKEL Daniel, M. HURMIC Pierre, Mme IRIART Dominique, M. JUNCA Bernard, Mme LACUEY Conchita, Mme LAPLACE Frédérique, M. LE ROUX Bernard, Mme LEMAIRE Anne-Marie, M. LOTHAIER Pierre, Mme LOUNICI Zeineb, Mme MACERON-CAZENAVE Emilie, M. MARTIN Eric, M. NJIKAM MOULIOM Pierre De Gaétan, Mme PEYRE Christine, Mme PIAZZA Arielle, M. POIGNONEC Michel, Mme POUSTYNNIKOFF Dominique, M. RAUTUREAU Benoit, Mme RECALDE Marie, M. ROBERT Fabien, M. ROSSIGNOL PUECH Clément, Mme ROUX-LABAT Karine, Mme TOURNEPICHE Anne-Marie, M. TURNERIE Serge, Mme TOUTON Elizabeth, M. TRIJOULET Thierry, Mme VILLANOVE Marie-Hélène.

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

M. JUPPE Alain à M. CAZABONNE Alain à partir de 13h20  
M. DUPRAT Christophe à M. DUCHENE Michel à partir de 11h35  
M. LABARDIN Michel à Mme TOUTON Elisabeth à partir de 13h30  
M. DAVID Alain à M. HERITIE Michel  
M. RAYNAL Franck à M. MARTIN Eric à partir de 9h50  
M. MANGON Jacques à Mme IRIART Dominique à partir de 13h05  
Mme VERSEPUY Agnès à Mme PIAZZA Arielle jusqu'à 10h45 et à partir de 12h20  
Mme TERRAZA Brigitte à M. BOURROUILH-PAREGE Guillaume  
M. COLES Max à M. SUBRENAT Kévin  
M. TURBY Alain à Mme JACQUET Anne-Lise à partir de 12h  
Mme AJON Emmanuelle à Mme DELAUNAY Michèle à partir de 12h30  
M. AOUIZERATE Erick à M. GARRIGUES Guillaume à partir de 13h05  
Mme BOUTHEAU Marie-Christine à Mme CASSOU-SCHOTTE Sylvie à partir de 12h10  
Mme CALMELS Virginie à M. ALCALA Dominique à partir de 12h30  
Mme CAZALET Anne-Marie à M. CAZABONNE Didier  
Mme CHAZAL Solène à Mme MACERON-CAZENAVE Emilie à partir de 12h40  
Mme COLLET Brigitte à Mme WALRYCK Anne à partir de 13h20  
M. DAVID Jean-Louis à M. LOTHAIER Pierre à partir de 13h20  
M. DAVID Yohan à Mme BREZILLON Anne à partir de 12h30

M. DELAUX Stephan à M. BONNIN Jean-Jacques à partir de 12h15  
Mme DESSERTINE Laurence à Mme ROUX-LABAT Karine à partir de 10h  
M. FETOUH Marik à Mme VILLANOVE Marie-Hélène  
M. FLORIAN Nicolas à M. BOBET Patrick à partir de 10h40  
Mme FORZY-RAFFARD Florence à M. HICKEL Daniel à partir de 12h55  
Mme FRONZES Magali à M. FRAILE-MARTIN Philippe de 10h à 11h30  
M. GUYOMARC'H Jean-Pierre à M. BRUGERE Nicolas  
M. HURMIC Pierre à M. ROSSIGNOL-PUECH Clément à partir de 13h35  
Mme JARDINE Martine à M. DELLU Arnaud  
Mme LACUEY Conchita à M. PUYOBRAU Jean-Jacques à partir de 12h30  
M. LE ROUX Bernard à M. TURNERIE Serge à partir de 12h40  
Mme LEMAIRE Anne-Marie à Mme LAPLACE Frédérique à partir de 13h35  
Mme LOUNICI Zeineb à Mme POUSTYNNIKOFF Dominique jusqu'à 10h15  
M. MILLET Thierry à Mme PEYRE Christine  
M. PADIE Jacques à M. GUICHARD Max  
M. RAUTUREAU Benoit à M. PUJOL Patrick à partir de 12h05  
Mme RECALDE Marie à M. ANZIANI Alain de 9h50 à 10h20 et à partir de 12h30  
M. ROBERT Fabien à M. JUNCA Bernard à partir de 10h30  
M. SILVESTRE Alain à Mme BERNARD Maribel  
Mme THIEBAULT Gladys à Mme CHABBAT Chantal  
M. TRIJOULET Thierry à Mme FERREIRA Véronique à partir de 12h20

#### **EXCUSES :**

M. MAMERE Noël à partir de 11h20  
M. CHAUSSET Gérard à partir de 13h30  
M. COLOMBIER Jacques à partir de 11h35

**LA SEANCE EST OUVERTE**

**Marchés publics - Suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole - Appel d'offres ouvert - Autorisation de signature**

Monsieur DUPRAT présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

Les transports publics urbains de personnes font actuellement l'objet d'une convention de délégation de service public (DSP), conclue au 1<sup>er</sup> janvier 2015 avec Kéolis Bordeaux Métropole pour une durée de huit ans.

Bordeaux Métropole, autorité organisatrice, attache une grande importance à la qualité du service public de transport urbain rendu tant aux utilisateurs occasionnels qu'aux utilisateurs réguliers et abonnés.

La gestion de la démarche qualité, durant les années couvertes par le contrat de DSP, doit donner la priorité :

- à la poursuite des efforts en matière de maîtrise de la qualité de service ;
- à la réalisation d'un saut de performance, attendu et réalisable par l'exploitant (notamment sur la relation clientèle et l'information voyageur en situation perturbée) ;
- au développement de nouveaux services personnalisés en orientant le service vers une relation individualisée avec le client ;
- à la fidélisation des usagers actuels et futurs.

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude, déterminé par une enquête annuelle. A ce titre, Bordeaux Métropole a la charge de mesurer, annuellement, le taux de fraude sur l'ensemble du réseau Tbc (Tram et bus de La Cub). Cette enquête, en embarqué et en situation réelle de transport, est ventilée sur une durée de 10 jours dans le courant du dernier trimestre de l'année, en dehors des périodes des congés.

De plus, au titre du plan qualité du service, Bordeaux Métropole a la charge de mesurer, annuellement, la satisfaction des usagers abonnés du réseau Tbc, celle des usagers occasionnels du réseau Tbc, et celle des usagers du transport à la demande des personnes à mobilité réduite. Ces enquêtes téléphoniques seront appréhendées sur une période normale de fonctionnement du réseau, hors périodes de vacances scolaires. Basées sur du « vécu usager », la perception de l'usager sera mesurée au travers de sa satisfaction quant au service en général et au vécu de son dernier déplacement réalisé.

Le nouveau contrat de DSP met aussi en place un système de contrôle par l'autorité organisatrice de la qualité du service rendu par le délégataire, basé sur de nouveaux principes. Ce système repose sur la mise en œuvre de contrôles diligentés à l'initiative de l'autorité organisatrice, en remplacement des procédures d'autocontrôle en vigueur dans le précédent contrat.

Ces prestations regroupées dans le cadre de la consultation « suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole » sont réparties en 3 lots faisant l'objet de marchés séparés à bons de commande avec minimum et sans maximum passé en application de l'article 77 du Code des marchés publics.

Ces marchés auront chacun une durée de 36 mois à compter de la date de la notification à leur titulaire et auront un montant minimum respectif de :

- Lot 1 - Enquêtes fraude : 40 000,00 €HT.
- Lot 2 - Enquêtes mobilité, enquêtes de satisfaction usagers abonnés Tbc, enquêtes de satisfaction usagers occasionnels Tbc, et enquêtes de satisfaction usagers TPMR (transport pour personnes à mobilité réduite) : 60 000,00 €HT.
- Lot 3 - Contrôles et prestations de mesure de la qualité du service : 30 000,00 €HT.

Une procédure d'appel d'offres ouvert, soumise aux dispositions des articles 33 3°al. et 57 à 59 du Code des marchés publics a été lancée le 4 juin 2015.

Un avis d'appel public à la concurrence a été publié au bulletin officiel des annonces des marchés publics (BOAMP) et au journal officiel de l'union européenne (JOUE) respectivement les 5 et 9 juin 2015.

A la date du 16 juillet 2015, date limite de remise des offres, 5 candidats ont déposé une offre.

Après jugement et classement des offres selon le règlement de la consultation, la commission d'appel d'offres, réunie le 03 septembre 2015, a décidé d'attribuer les marchés aux sociétés présentant les offres économiquement les plus avantageuses au regard des exigences de Bordeaux Métropole figurant dans le dossier de consultation à :

- pour le lot 1- Enquêtes fraude : société TRYOM, avec un détail estimatif de 28 400,00 €HT,
- pour le lot 2 - Enquêtes mobilité, enquêtes de satisfaction usagers abonnés Tbc, enquêtes de satisfaction usagers occasionnels Tbc, et enquêtes de satisfaction usagers TPMR : société TRYOM, avec un détail estimatif de 49 505,00 €HT,
- pour le lot 3 - Contrôles et prestations de mesure de la qualité du service : société SCAT, avec un détail estimatif de 11 420,00 €HT.

En application des articles L.2121.12 et L.2121.13 du Code général des collectivités territoriales, les projets de marchés sont mis à la disposition des Conseillers métropolitains qui peuvent venir les consulter à la Direction de la commande publique - Hôtel de Bordeaux Métropole - 3<sup>ème</sup> étage - rue Jean Fleuret - 33076 Bordeaux cedex.

En conséquence, il apparaît aujourd'hui nécessaire :

- ✓ d'autoriser Monsieur le Président à signer le marché pour le lot 1- Enquêtes fraude avec la société TRYOM, le marché pour le lot 2- Enquêtes mobilité et de satisfactions avec la société TRYOM, et le marché pour le lot 3- Contrôle et prestations de mesure de la qualité du service avec la société SCAT,
- ✓ d'autoriser Monsieur le Président à prendre toute décision relative à l'exécution et au règlement des marchés.

**Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis, adopter les termes de la délibération suivante :**

**Le Conseil de Bordeaux Métropole,**

**VU** le Code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L.2121-12 et L.2121-13,

**VU** le Code des marchés publics, et notamment ses articles 33 3<sup>o</sup>alinéa, 57 à 59 et 77,

**VU** la convention de délégation de service public signée le 19 novembre 2014 avec la société Kéolis Bordeaux Métropole, et mise en application le 1<sup>er</sup> janvier 2015,

**VU** la consultation adressée à la publication le 4 juin 2015,

**VU** les projets de marchés mis à disposition des élus métropolitains,

**VU** la décision de la commission d'appel d'offres en date du 03 septembre 2015 attribuant le marché relatif à la réalisation des enquêtes fraude à la société TRYOM, le marché relatif aux enquêtes mobilité et de satisfactions à la société TRYOM, et le marché relatif aux contrôles et prestations de mesure de la qualité du service à la société SCAT,

**ENTENDU le rapport de présentation,**

**CONSIDERANT QUE** par sa décision en date du 03 septembre 2015, la commission d'appel d'offres a attribué les marchés portant sur le suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole aux sociétés TRYOM et SCAT;

**CONSIDERANT QU'**il y a lieu d'autoriser Monsieur le Président à signer les marchés avec ces sociétés ;

## **DECIDE**

**Article 1** : Monsieur le Président est autorisé à signer le marché pour le lot 1 ayant pour objet la réalisation des enquêtes fraude, avec la société TRYOM, qui a émis l'offre économiquement la plus avantageuse ;

**Article 2** : Monsieur le Président est autorisé à signer le marché pour le lot 2 ayant pour objet la réalisation des enquêtes mobilité et de satisfactions, avec la société TRYOM, qui a émis l'offre économiquement la plus avantageuse ;

**Article 3** : Monsieur le Président est autorisé à signer le marché pour le lot 3 ayant pour objet le contrôle et les prestations de mesure de la qualité du service, avec la société SCAT, qui a émis l'offre économiquement la plus avantageuse ;

**Article 4** : Monsieur le Président est autorisé à prendre toute décision relative à l'exécution et au règlement des marchés ;

**Article 5** : les dépenses résultant des présents marchés seront imputées sur les crédits ouverts à cet effet au budget annexe transport, chapitre 011, compte 6226, exercices 2015 et suivants.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 25 septembre 2015,

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

<p>REÇU EN PRÉFECTURE LE 5 OCTOBRE 2015</p> <p>PUBLIÉ LE : 5 OCTOBRE 2015</p>
-----------------------------------------------------------------------------------

M. CHRISTOPHE DUPRAT