

RAPPORT SUR LE CHOIX DU CONCESSIONNAIRE

juillet 22



Délégation de service public pour
l'exploitation des services de
mobilités de Laval Agglomération



1.	Préambule	4
1.1.	Présentation de la procédure et rappel des étapes	4
1.2.	Négociation des offres	5
1.3.	Objet du présent rapport	5
2.	Méthode d'analyse	6
2.1.	Rappel du cadre d'analyse des offres	6
2.2.	Variantes	7
3.	Analyse des offres	8
3.1.	Qualité de l'offre technique	8
3.1.1.	Structuration du service (Sous-dossier B1)	8
3.1.2.	Moyens humains et matériels mis en œuvre et organisation mise en place pour répondre aux objectifs de l'Autorité Organisatrice (Sous-dossier B2)	12
3.1.3.	Conclusion	14
3.2.	Engagements financiers en matière de maîtrise des charges et de recettes d'exploitation	15
3.2.1.	Coût du service pour la collectivité (Sous-dossier C1)	15
3.2.2.	Maîtrise des charges d'exploitation et du financement des investissements (Sous-dossier C2)	19
3.2.3.	Moyens mis en œuvre pour développer la fréquentation et niveau d'engagement sur les recettes commerciales (Sous-dossier C3)	30
3.2.4.	Conclusion	39
3.3.	Approche sociétale de l'exploitation du service	39
3.3.1.	Impact social de la tarification proposée (Sous-dossier D1)	39
3.3.2.	Qualité des actions en faveur de l'environnement et notamment parc de véhicules mis à disposition (Sous-dossiers D2 & D3)	41
3.3.3.	Conclusion	42
3.4.	Politique d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers	43
3.4.1.	Dispositifs internes de management de la qualité de service (Sous-dossier E1)	43
3.4.2.	Dispositifs de lutte contre la fraude et en faveur de la sécurité des personnes et des biens (Sous-dossier E2)	44
3.4.3.	Politique d'animation, d'actions marketing et commerciales développés (Sous-dossier E3)	45
3.4.4.	Plan d'information de la clientèle y compris en mode dégradé (Sous-dossier E4)	46
3.4.5.	Conclusion	47
3.5.	Degré d'acceptation et d'amélioration par le candidat, dans le sens des intérêts de l'Autorité Organisatrice, du projet de contrat et de ses annexes.	48
4.	Appréciation des offres et choix du président	50
5.	Economie générale du contrat	52



5.1.	Caractéristiques générales de la Concession	52
5.1.1.	Objet du Contrat	52
5.1.2.	Périmètre et durée du contrat	53
5.1.3.	Modalités d'exploitation des services	53
5.2.	Caractéristiques économiques et financières	53
5.2.1.	Rémunération	53
5.2.2.	Données financières du contrat	54
5.3.	Contrôle et information de l'Autorité Organisatrice	54
5.3.1.	Principes	54
5.3.2.	Tableaux de bord mensuels	55
5.3.3.	Rapports annuels	55
5.4.	Modifications du contrat	55
5.5.	Fin de contrat	55
5.5.1.	Expiration	55
5.5.2.	Résiliation unilatérale pour motif d'intérêt général	56
5.5.3.	Résiliation bilatérale	56
5.5.4.	Résiliation suite à un évènement de force majeure	56
5.5.5.	Redressement ou liquidation judiciaire	57

1.

1. PRÉAMBULE

1.1. Présentation de la procédure et rappel des étapes

Laval Agglomération est l'autorité organisatrice des transports et de la mobilité (ci-après « l'AOM ») au sens des articles L. 1221-1 et L. 1231-1 du code des transports, en charge de l'organisation du service public de transport de personnes réguliers et à la demande et des services de mobilité dans son ressort territorial.

Par délibération en date du 20 décembre 2021, et après déclaration sans suite de la précédente procédure, l'assemblée délibérante de Laval Agglomération a approuvé le principe d'une Délégation de Service public pour l'exploitation des services de mobilités sur son territoire. Les services concernés sont les suivants

- Transport urbain TUL
- Transport non urbain
- Transports scolaires
- Transport à la demande Tulib
- Transport PMR Mobitul
- Location Vélos Vélitul et VELA
- Intégration multimodale de l'ensemble des services de mobilités du territoire dans une interface usager unique

Le Contrat sera exécuté aux risques et périls du Concessionnaire, en application des principes généraux du droit des concessions et de toutes les dispositions juridiques et réglementaires en vigueur au moment de son exécution. En particulier, le Concessionnaire assumera un risque lié à l'exploitation des services, la part de risque transférée étant entendue au sens du second alinéa de l'article L. 1121-1 du Code de la commande publique.

Un avis d'appel public à la concurrence invitant notamment les candidats à retirer un Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) a été envoyé à publication sur les supports suivants :

- BOAMP le 4 janvier 2022
- JOUE le 4 janvier 2022

La date limite de remise des candidatures a été fixée au 4 avril 2022 à 12h. Il a été procédé à l'ouverture des candidatures le 4 avril 2022. Deux candidats ont déposé un dossier de candidature avant la date et heure limites. Il s'agit des opérateurs économiques suivants :

- RATP DEV
- KEOLIS SA

Après examen de leurs garanties professionnelles et financières, et de leur aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public, la Commission de délégation de service public (ci-après « la CDSP »), réunie le 20 avril 2022, a admis les candidats à remettre une offre initiale. Le 20 avril 2022, il a été procédé à l'ouverture des plis. Les deux candidats ont remis une offre

1.

1.2. Négociation des offres

Conformément aux dispositions de l'article L.1411-5 du CGCT, et au vu de l'avis de la CDSP sur les offres initiales, l'exécutif a engagé librement toute discussion utile avec les candidats ayant remis une offre.

Les négociations se sont déroulées au cours de deux séances, aux dates suivantes :

- Séance n°1 le 11/05/2022.
- Séance n°2 le 14/06/2022.

Les séances ont notamment porté sur :

- Le projet de service et ses modalités d'exécution;
- La qualité du service proposée ;
- L'économie du futur contrat ;
- Les optimisations financières des propositions des candidats ;
- Les engagements contractuels des candidats.

Les candidats ont été invités par courrier en date du 20/06/2022 à remettre une offre finale pour le 01/07/2022.

Chaque candidat a remis une offre finale complète, conforme et consolidée dans les temps.

1.3. Objet du présent rapport

Après analyse des offres finales (objet du présent rapport), Monsieur le Président, conformément aux dispositions de l'article L. 1411-5 du CGCT, a décidé de soumettre à l'approbation de l'Assemblée Délibérante le choix de l'offre de base du candidat RATP Dev, et le contrat mis au point avec ce candidat.

2.

2. MÉTHODE D'ANALYSE

2.1. Rappel du cadre d'analyse des offres

Conformément au règlement de consultation, les critères de jugement des offres sont les suivants :

	Critères	Pondération	Principales pièces du RC utilisées pour l'analyse
1	Qualité de l'offre technique appréciée sur les éléments suivants :	40%	Dossiers A et B Formulaire Excel
	- structuration du service ;	20%	Sous-dossier B1
	- moyens humains et matériels mis en œuvre et organisation mise en place pour répondre aux objectifs de l'Autorité Organisatrice	20%	Sous-dossier B2
2	Engagements financiers appréciés sur les éléments suivants :	20%	Dossiers A et C Formulaire Excel
	- coût du service pour la collectivité ;	10%	Sous-dossier C1
	- maîtrise des charges d'exploitation et du financement des investissements ;	5%	Sous-dossier C2
	- moyens mis en œuvre pour développer la fréquentation et niveau d'engagement sur les recettes commerciales	5%	Sous-dossier C3
3	Approche sociétale de l'exploitation du service appréciée sur les éléments suivants :	20%	Dossiers A et D
	- impact social de la tarification proposée	10%	Sous-dossier D1
	- qualité des actions en faveur de l'environnement et notamment parc de véhicules mis à disposition	10%	Sous-dossier D2 Sous-dossier D3
4	Politique d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers appréciée sur les éléments suivants :	10%	Dossiers A et E
	- Dispositifs internes de management de la qualité de service	2.5%	Sous-dossier E1
	- Dispositifs de lutte contre la fraude et en faveur de la sécurité des personnes et des biens	2.5%	Sous-dossier E2
	- Politique d'animation, d'actions marketing et commerciales développés	2.5%	Sous-dossier E3
	- Plan d'information de la clientèle y compris en mode dégradé	2.5%	Sous-dossier E4
5	Degré d'acceptation et d'amélioration par le candidat, dans le sens des intérêts de l'Autorité Organisatrice, du projet de contrat et de ses annexes.	10%	Projet de contrat et tableau justificatif

La méthode de notation retenue pour chacun des critères et sous-critères est la suivante :

- Chacun des sous-critères donne lieu à une appréciation qui justifie l'application d'un coefficient de pondération à la note maximale susceptible d'être attribuée sur le sous-critère concerné.
- La note par critère est obtenue en faisant la somme des notes attribuées pour chacun des sous-critères identifiés.
- La grille d'analyse retenue est la suivante :

2.

Appréciation	Coefficient
Très satisfaisant	1,00
Satisfaisant	0,75
Moyen	0,50
Insuffisant	0,25
Incomplet /non renseigné	0,00

2.2. Variantes

Conformément à l'article 6 du règlement de la consultation, le candidat présente une variante obligatoire, et dispose de la possibilité de présenter une variante à son initiative. Ces offres variantes font l'objet d'une analyse spécifique selon les mêmes modalités que l'offre de base.

3.

3. ANALYSE DES OFFRES

3.1. Qualité de l'offre technique

3.1.1. Structuration du service (Sous-dossier B1)

3.1.1.1. KEOLIS - BASE et VARIANTE

- Projet d'exploitation des lignes régulières :
 - La proposition du candidat est globalement conforme aux attentes exprimées par Laval Agglomération dans le cadre de la consultation. Les orientations ont été prises en compte et intégrées dans le projet de service du candidat, bien que le projet de restructuration des lignes n'apparaisse pas très ambitieux par rapport au réseau actuel.
 - Le candidat propose un réseau constitué de 12 lignes (4 lignes majeures, 3 lignes de maillage, 5 lignes complémentaires) et 5 services Express.
 - Le réseau proposé est constitué en fonction de la hiérarchie donnée, avec deux lignes majeures A & B au cadencement compris entre 12 & 20 minutes en semaine et une amplitude de 6h à 21h (ligne A). Les lignes C & D ont une fréquence plus étendue entre 15 et 40 minutes en semaine. Les lignes de maillage ont quant à elles une fréquence de 25 à 45 minutes en semaine. Les lignes E, F & LANO ont une fréquence moindre, entre 30 et 60 minutes en semaine (LANO & K à 11 courses le lundi, mercredi & vendredi)
 - Le samedi, la ligne A est proposée avec une fréquence de 15 minutes, ligne B une fréquence de 25 minutes. L'ensemble du réseau circule sauf LANO & Express
 - L'offre dimanche affiche une amplitude forte de 11h à 21h, avec une fréquence de 45 minutes (A) & 60 minutes (B, C & D). Desserte de Laval uniquement.
 - Une navette de centre-ville est proposée. Elle fonctionne en semaine de 10h à 19h avec une fréquence de 30 minutes, et le samedi matin de 9h à 13h avec une fréquence de 15 min.
- Projet de desserte du centre-ville :
 - Le candidat présente un projet de desserte du centre-ville prenant en compte les attentes exprimées par Laval Agglomération dans le DCE. Des arrêts sont proposés à la suppression, d'autres renommés pour faciliter la lisibilité du réseau dans le respect du projet d'aménagement de la Place du 11 Novembre.
 - Aucune ligne proposée n'est en terminus sur la Place du 11 Novembre.
 - Le candidat propose un jalonnement spécifique pour faciliter les déplacements à pied dans le secteur du centre-ville.
- Projet de création de hubs périurbains :
 - Le candidat répond aux attentes de Laval Agglomération par l'identification de hubs périurbains et de construction du projet de service en fonction. Le candidat dessert les hubs périurbains via les lignes complémentaires du réseau, les services Express ainsi que le transport à la demande en rabattement.
 - Les aspects relatifs à l'intermodalité sont développés et satisfaisants.
- Projet d'exploitation du service scolaire :

3.

- Le candidat propose également un projet d'exploitation du service scolaire conforme aux attentes du DCE.
- Projet d'exploitation du service transport à la demande (Tulib) :
 - Le candidat propose un transport à la demande vers trois zones d'activités de l'agglomération de Laval disponible en semaine de 7h à 19h.
 - Le candidat propose une offre intéressante de transport à la demande fonctionnant le matin et le soir à Laval de 5h45 à 7h et à départs fixes entre 20h30 et 23h30 en semaine & jusqu'à minuit du vendredi au samedi. L'offre soir permet des trajets du centre-ville de Laval vers une commune de 1^{ère} couronne. La réservation se fait la veille pour un trajet le matin, et sans réservation pour le service « Flexo » le vendredi et samedi soir.
 - Le Tulib fonctionne du lundi au samedi de 7h à 19h avec un système de réservation jusqu'à 30 minutes avant le trajet, selon un principe de lignes virtuelles. L'annulation est possible jusqu'à 2 heures avant le trajet.
 - Le candidat ne propose pas la même offre Tulib entre les communes historiques de Laval Agglomération et l'ex-Pays de Loiron (22 courses/jour contre 6 courses/jour), ce qui ne répond pas aux attentes de Laval Agglomération.
 - Le candidat s'engage sur un taux de refus à 5% sur la durée du contrat, ce qui apparaît élevé.
- Projet d'exploitation du service de transport de personnes à mobilité réduite (Mobitul) :
 - Le candidat propose un service TPMR conforme aux attentes de Laval Agglomération avec notamment des conditions d'accessibilité maintenues aux personnes âgées de plus de 80 ans et ayant un taux d'invalidité de 50%. La réservation est possible jusqu'à 30 minutes avant le déplacement et une annulation jusqu'à une heure avant.
 - Fonctionnement du lundi au samedi de 6h à 19h.
 - Réservation jusqu'à 30 mn et annulation jusqu'à 1h avant le déplacement.
- Projet d'exploitation des services de location de vélo VELITUL :
 - La proposition du candidat est conforme aux attentes de Laval Agglomération avec le maintien de 6 stations Vélitul et 60 vélos mis à disposition.
- Projet d'exploitation des services de location de vélo VELA :
 - La proposition du candidat est conforme aux attentes de Laval Agglomération avec le passage de 300 à 500 VELA. Le candidat propose l'achat de VAE, de 10 vélos pliants et de 10 vélos cargos.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat présente une offre répondant aux attentes de Laval Agglomération. Le projet de service du candidat comprend une restructuration du réseau en 12 lignes régulières, dont 4 majeures avec un cadencement compris entre 12 et 20 minutes. Des éléments apparaissent toutefois moins intéressants notamment sur le projet de transport à la demande à niveau de desserte différenciée entre communes et au taux de refus important, ou encore une desserte du réseau le dimanche limitée à la commune de Laval.

Sur ce sous-critère, l'offre de KEOLIS, identique en base et en variante, est jugée satisfaisante.

3.

3.1.1.2. RATP DEV – BASE ET VARIANTE

- Projet d'exploitation des lignes régulières :
 - La proposition du candidat est globalement conforme aux attentes exprimées par Laval Agglomération dans le cadre de la consultation. Les orientations ont été prises en compte et intégrées dans le projet de service du candidat.
 - Le candidat propose un réseau constitué de 11 lignes : 2 lignes structurantes, 4 lignes urbaines, et 5 lignes de desserte de la 1^{ère} couronne et du Pays de Loiron.
 - Le fonctionnement du réseau proposé est constitué en fonction de la hiérarchie donnée, avec deux lignes structurantes au cadencement important à 12 minutes en semaine et une desserte tard le soir (jusqu'à 23h30). Les lignes urbaines ont une fréquence plus étendue entre 30 et 60 minutes en semaine. Les lignes desserte de 1^{ère} couronne ont quant à elles une fréquence de 30 minutes à plus d'une heure en semaine.
 - L'offre samedi concerne toutes les lignes sauf la ligne 11, de 6h à 23h30 selon les lignes.
 - L'offre dimanche est concentrée sur les lignes 1 (BOZEES – TASSIGNY) 2 (JAUNAIE- AQUABULLE), 6 (LIBERATION - PLESSIS), 7 (OREE DU BOIS - SAINT ROCH) et 8 (MARAIS- CARTERIES). L'offre de dimanche circule de 11h à 21h (pour deux lignes la 2 et la 8) desservant Laval et les communes de 1^{ère} couronne, ce qui apparaît très intéressant pour les habitants du territoire avec une fréquence à 90 mn sur les lignes 1 et 2 et 120 mn sur les autres lignes.
 - Le projet de restructuration apparaît particulièrement intéressant avec de nouvelles dessertes (ligne 11 entre Saint-Nicolas et les zones d'emploi au nord-est via la gare SNCF, desserte repensée du quartier Ferrié, restructurations diverses dans Laval)
 - Une navette de centre-ville est également proposée : semaine de 10h à 19h, fréquence 30min. Samedi matin de 9h à 13h, fréquence 15 min.
- Projet de desserte du centre-ville :
 - Le candidat présente un projet de desserte du centre-ville prenant en compte les attentes exprimées par Laval Agglomération dans le DCE. Des arrêts sont proposés à la modification pour faciliter la lisibilité du réseau dans le respect du projet d'aménagement de la Place du 11 Novembre.
 - Aucune ligne proposée n'est en terminus sur la Place du 11 Novembre.
- Projet de création de hubs périurbains :
 - Le candidat répond aux attentes de Laval Agglomération par l'identification de hubs périurbains et de construction du projet de service en fonction. Le candidat dessert les hubs périurbains via le transport à la demande en rabattement vers le réseau urbain.
 - Les aspects relatifs à l'intermodalité sont peu développés.
- Projet d'exploitation du service scolaire :
 - Le candidat propose également un projet d'exploitation du service scolaire conforme aux attentes du DCE.
- Projet d'exploitation du service transport à la demande (Tulib) :
 - Le candidat propose un service de transport à la demande de soirée nommé Flexibus, et desservant les arrêts des lignes 1 & 2, et des communes de 1^{ère} couronne périurbaine. Le service est proposé au départ de la gare TUL à 21h, 22h et 23h.
 - Le Tulib proposé, bien dimensionné, fonctionne du lundi au samedi de 6h30 à 20h environ (variable selon les 5 zones) avec un passage toutes les 45 minutes et un système de réservation

3.

jusqu'à 30 minutes avant le trajet, selon un principe de lignes virtuelles. L'annulation est possible jusqu'à 30 minutes avant le trajet. Les arrêts de destination pour chaque point de rabattement sont clairement identifiés.

- Le candidat s'engage sur un taux de refus assez faible à 2%, ce qui apparaît très satisfaisant.
- Projet d'exploitation du service de transport de personnes à mobilité réduite (Mobitul) :
 - Le candidat propose un service TPMR conforme aux attentes de Laval Agglomération avec notamment des conditions d'accessibilité maintenues aux personnes âgées de plus de 80 ans et ayant un taux d'invalidité de 50%. La réservation est possible jusqu'à 30 minutes avant le déplacement et une annulation jusqu'à une heure avant.
 - Le service Mobitul proposé fonctionne du lundi au samedi de 6h à 19h et le dimanche de 9h à 18h. Le fonctionnement le dimanche apparaît comme une proposition très intéressante.
- Projet d'exploitation des services de location de vélo VELITUL :
 - La proposition du candidat est conforme aux attentes de Laval Agglomération avec le maintien de 6 stations Vélitul et 70 vélos mis à disposition.
- Projet d'exploitation des services de location de vélo VELA :
 - La proposition du candidat est conforme aux attentes de Laval Agglomération avec le passage de 300 à 500 VELA. Le candidat propose de passer à 450 VAE et 50 vélos cargo à assistance électrique.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat présente une offre répondant aux attentes de Laval Agglomération. Le projet de service du candidat comprend une restructuration du réseau urbain en 11 lignes dont 2 majeures ayant un cadencement de 12 minutes et une large amplitude horaire, et une desserte améliorée du quartier ferrié ou encore la création d'une nouvelle desserte à l'est de Laval. Les projets de Tulib, Mobitul, Velitul & Vela sont également très intéressants au regard des attentes de la collectivité, avec notamment une bonne desserte de la première couronne, un cadencement amélioré des lignes régulières, un service Tulib performant et un service TPMR disponible y compris le dimanche.

Sur ce sous-critère, l'offre de RATP DEV, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.

3.1.2. Moyens humains et matériels mis en œuvre et organisation mise en place pour répondre aux objectifs de l'Autorité Organisatrice (Sous-dossier B2)

3.1.2.1. KEOLIS - BASE ET VARIANTE

- Dispositif de maintenance du parc roulant et des systèmes :
 - Le candidat présente un dispositif de maintenance répondant aux attentes de Laval Agglomération, avec notamment le déploiement d'une méthode interne de management et de maintenance et un descriptif des actions de maintenances (préventive, prédictive et corrective).
 - Le candidat met à disposition un atelier et une astreinte adaptés pour l'exploitation du service, avec la sollicitation d'un prestataire pour assurer les pannes en ligne.
 - Le nettoyage des véhicules est présenté selon un procédé satisfaisant.
- Dispositifs d'exploitation courante :
 - Le candidat présente son organisation pour l'exploitation du réseau en décrivant les missions des services. La gestion des ressources, le management et la planification des missions sont précisés.
 - Le fonctionnement du dépôt de bus est présenté, notamment le personnel responsable de l'exploitation, les fonctions responsables, la qualité de service.
 - Le fonctionnement de l'agence commerciale est présenté et satisfaisant.
- Dispositifs de maintenance des équipements aux arrêts :
 - Le candidat présente son dispositif basé sur la surveillance permanente des conducteurs de bus et l'appui d'un agent dédié à l'entretien du mobilier urbain aux arrêts. Deux visites et un nettoyage sont prévus par an.
- Détail des unités d'œuvre :
 - Le candidat présente les unités d'œuvre de sa proposition, avec le matériel roulant, l'offre kilométrique, les hauts-le-pieds, la productivité, le personnel.
 - Le réseau, bien dimensionné, compte 108 véhicules au 1^{er} juillet 2023, dont 43 bus standard (35 gasoil, 6 électriques, 2 hybrides), 7 minibus (5 gasoil, 2 électriques), 48 cars scolaires (dont 36 à la STAO).
 - Le candidat prévoit également d'intégrer 8 bus standard low-entry, mais ceux-ci ne sont pas renseignés dans le PPI du candidat.
 - Des renouvellements sont prévus en cours du contrat, notamment l'achat de 18 bus électriques et 10 bus GNV.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat propose une offre en cohérence avec les attentes de Laval Agglomération en apportant les garanties nécessaires à l'exploitation du réseau, aussi bien en termes de maintenance qu'en exploitation et en unités d'œuvre.

Sur ce sous-critère, l'offre de KEOLIS, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.

3.1.2.2. RATP DEV - BASE ET VARIANTE

- Dispositif de maintenance du parc roulant et des systèmes :
 - Le candidat présente un dispositif de maintenance répondant aux attentes de Laval Agglomération, avec notamment sa méthodologie en matière de maîtrise des risques techniques et financiers, la maintenance (préventive et corrective), les opérations spécifiques aux motorisations propres et l'avitaillement.
 - Le candidat présente les moyens humains et matériels.
 - Le nettoyage des véhicules est présenté selon un procédé satisfaisant.
- Dispositifs d'exploitation courante :
 - Le candidat présente son organisation pour l'exploitation du réseau en précisant les temps de présence de l'équipe d'exploitation et l'astreinte en dehors de ces temps. Les astreintes des conducteurs, de la maintenance et de la direction sont bien détaillées. La gestion des situations perturbées, les différentes actions mises en œuvre sont présentées.
 - Le fonctionnement du dépôt de bus est présenté, notamment le personnel responsable de l'exploitation, les fonctions responsables, la qualité de service.
 - Le fonctionnement de l'agence commerciale est présenté et satisfaisant.
- Dispositifs de maintenance des équipements aux arrêts :
 - Le candidat présente son dispositif basé sur la surveillance permanente des conducteurs de bus et l'appui des agents d'encadrement et d'un agent dédié à l'entretien du mobilier urbain aux arrêts.
- Détail des unités d'œuvre :
 - Le candidat présente les unités d'œuvre de sa proposition, avec le matériel roulant, l'offre kilométrique, les hauts-le-pieds.
 - Le réseau, bien dimensionné, compte 114 véhicules (+4VL) en 2023, dont 23 bus standard, 7 bus articulés, 9 bus standard low-entry, 18 minibus, 40 cars scolaires (dont 26 à la sous-traitance), 9 taxis sous-traités.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat propose une offre en cohérence avec les attentes de Laval Agglomération en apportant les garanties nécessaires à l'exploitation du réseau, aussi bien en termes de maintenance qu'en exploitation et en unités d'œuvre.

Sur ce sous-critère, l'offre de RATP DEV, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.

3.1.3. Conclusion

Sous-critères	KEOLIS – BASE	KEOLIS VARIANTE	RATP DEV – BASE	RATP DEV - VARIANTE
Structuration du service				
Appréciation	Satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant
Note	15	15	20	20
Moyens humains et matériels mis en œuvre et organisation mise en place pour répondre aux objectifs de l'Autorité Organisatrice				
Appréciation	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant
Note	20	20	20	20
Total				
Note	35	35	40	40

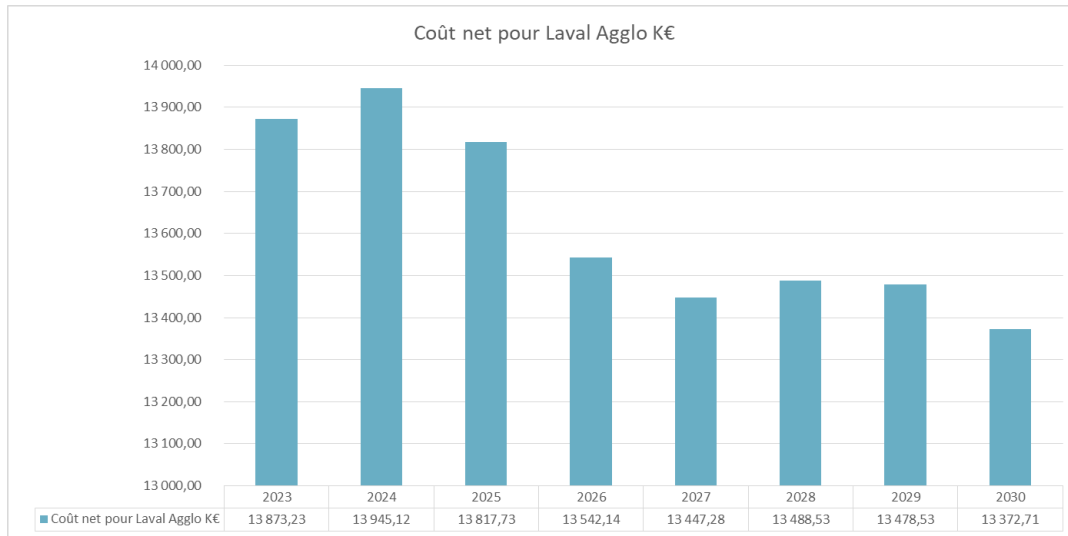
3.

3.2. Engagements financiers en matière de maîtrise des charges et de recettes d'exploitation

3.2.1. Coût du service pour la collectivité (Sous-dossier C1)

3.2.1.1. KEOLIS - BASE

Les engagements financiers du candidat en termes de coût net du service sont les suivants :



En moyenne annuelle sur la durée du contrat, le coût net pour Laval Agglo est de **13 620, 66 K€ HT, soit 108 965,27 K€ au total sur la durée du contrat.**

En intégrant la valeur de reprise se rapportant aux biens financés par le délégataire, le coût pour Laval Agglo est de **108 987,19 K€** sur la durée du contrat.

Le taux de marge et aléas prévisionnel du candidat est intégré au forfait de charges. Il représente **1,9% du total des charges d'exploitation en moyenne annuelle sur la durée du contrat.** Ce taux de marge et aléas se situe dans la fourchette relativement basse des standards du secteur eu égard aux dispositions contractuelles.

Le candidat propose un taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes de **13,1%** en moyenne sur la durée du contrat. Ce taux progresse sur la durée du contrat ($\approx 11,8\%$ à $\approx 14,2\%$).

Conclusion sur le sous-critère :

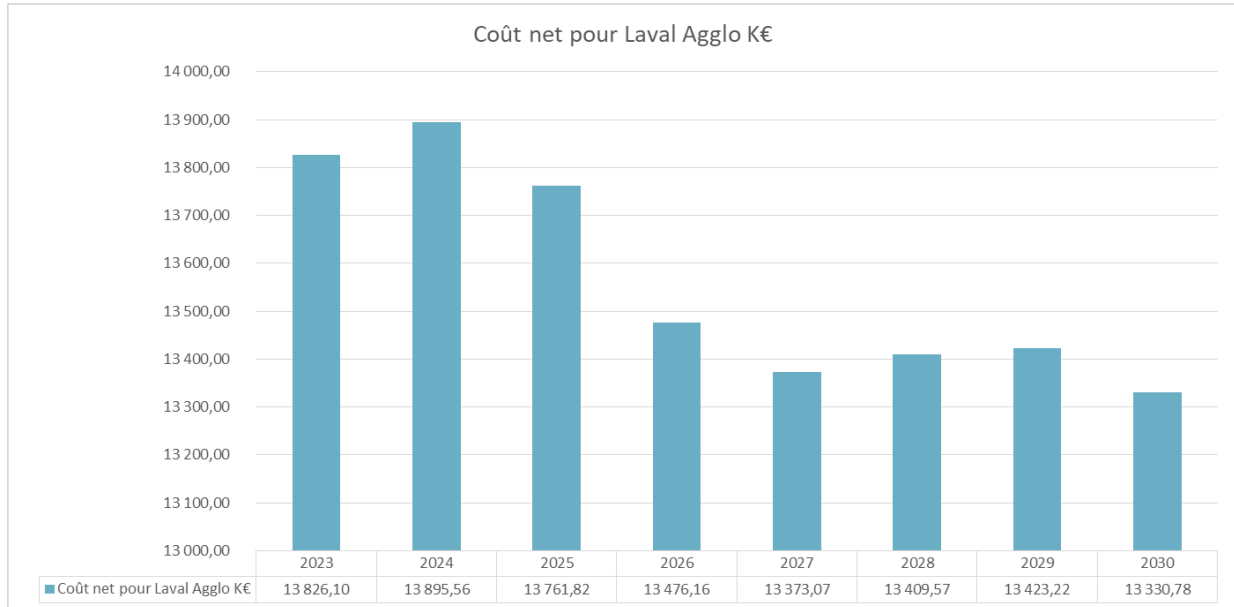
Le candidat fait une proposition globalement détaillée sur le plan méthodologique, engageante et correctement optimisée en termes de coût du service pour la Collectivité.

Elle est jugée satisfaisante.

3.

3.2.1.2. KEOLIS - VARIANTE

Les engagements financiers du candidat en termes de coût net du service sont les suivants :



En moyenne annuelle sur la durée du contrat, le coût net pour Laval Agglo est de **13 562,04 K€ HT, soit 108 496,28 K€ au total sur la durée du contrat.**

En intégrant la valeur de reprise se rapportant aux biens financés par le délégataire, le coût pour Laval Agglo est de **108 518,20K€** sur la durée du contrat.

Le taux de marge et aléas prévisionnel du candidat est intégré au forfait de charges. Il représente **1,9% du total des charges d'exploitation en moyenne annuelle sur la durée du contrat.** Ce taux de marge et aléas se situe dans la fourchette relativement basse des standards du secteur eu égard aux dispositions contractuelles.

Le candidat propose un taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes de **13,1%** en moyenne sur la durée du contrat. Ce taux progresse sur la durée du contrat ($\approx 11,8\%$ à $\approx 14,2\%$).

Conclusion sur le sous-critère :

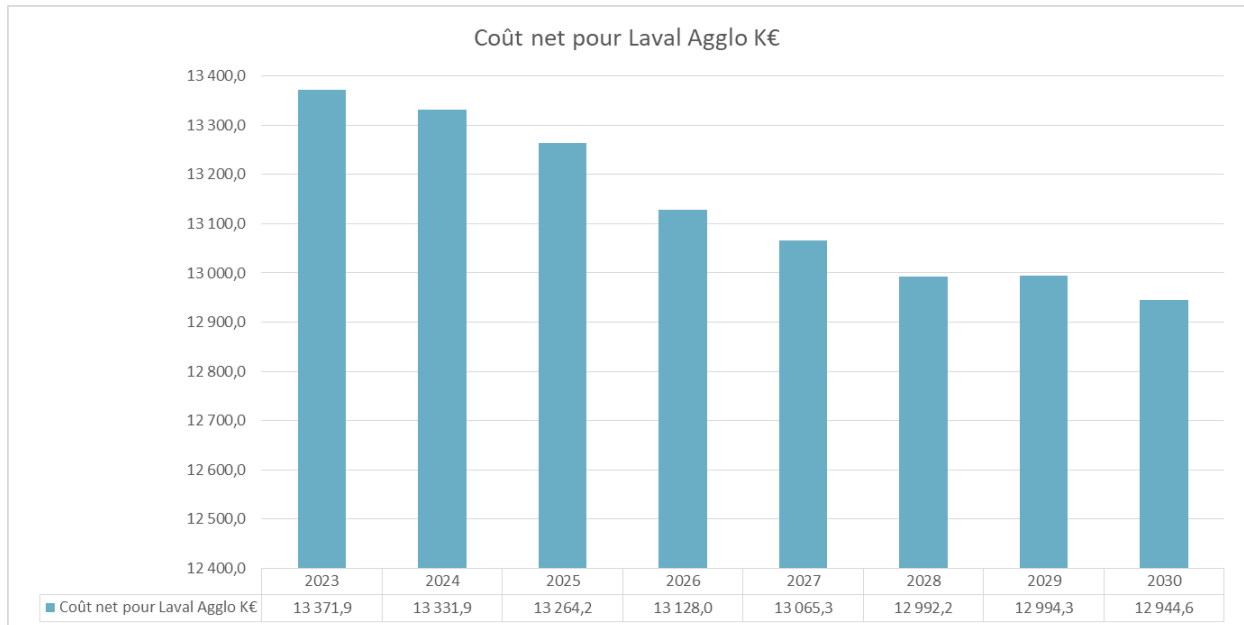
Le candidat fait une proposition globalement détaillée sur le plan méthodologique, engageante et correctement optimisée en termes de coût du service pour la Collectivité.

Elle est jugée satisfaisante.

3.

3.2.1.3. RATP DEV - BASE

Les engagements financiers du candidat en termes de coût net du service sont les suivants :



En moyenne annuelle sur la durée du contrat, le coût net pour Laval Agglo est de **13 136, 55 K€ HT, soit 105 092,42 K€ au total sur la durée du contrat.**

En intégrant la valeur de reprise se rapportant aux biens financés par le délégataire, le coût pour Laval Agglo est de **106 319,09 K€** sur la durée du contrat.

Le taux de marge et aléas prévisionnel du candidat est intégré au forfait de charges. Il représente **1,1% du total des charges d'exploitation en moyenne annuelle sur la durée du contrat.** Ce taux de marge et aléas se situe dans la fourchette basse des standards du secteur eu égard aux dispositions contractuelles.

Le candidat propose un taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes de **15,2%** en moyenne sur la durée du contrat. Ce taux progresse sur la durée du contrat ($\approx 13,5\%$ à $\approx 16,3\%$).

Conclusion sur le sous-critère :

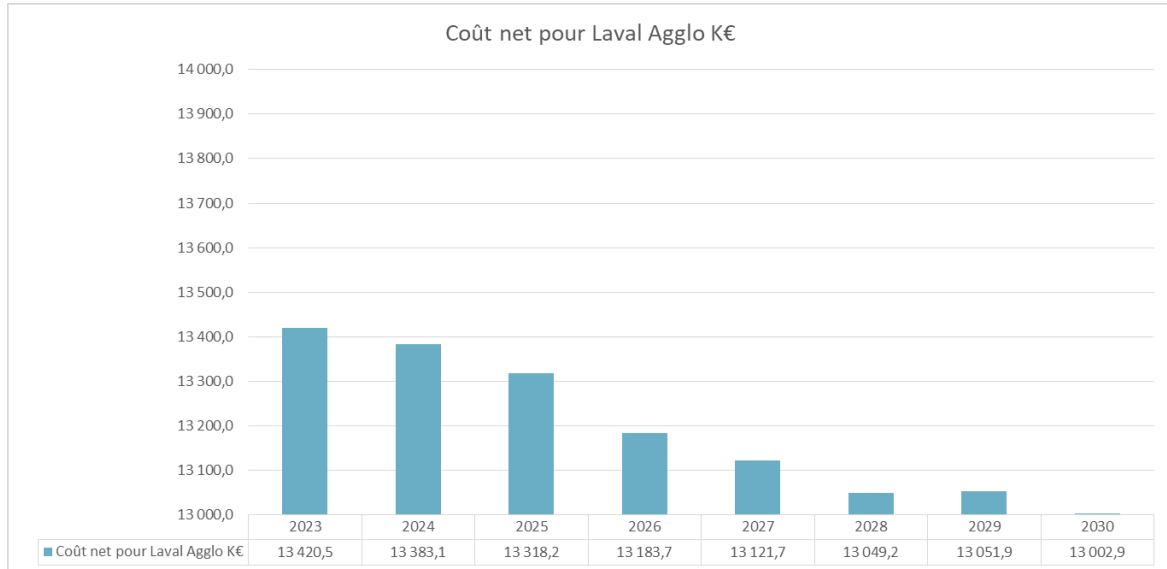
Le candidat fait une proposition globalement détaillée sur le plan méthodologique, engageante et très optimisée en termes de coût du service pour la Collectivité.

Elle est jugée très satisfaisante.

3.

3.2.1.4. RATP DEV - VARIANTE

Les engagements financiers du candidat en termes de coût net du service sont les suivants :



En moyenne annuelle sur la durée du contrat, le coût net pour Laval Agglo est de **13 191,39 K€ HT, soit 105 531,13 K€ au total sur la durée du contrat.**

En intégrant la valeur de reprise se rapportant aux biens financés par le délégataire, le coût pour Laval Agglo est de **106 757,80 K€** sur la durée du contrat.

Le taux de marge et aléas prévisionnel du candidat est intégré au forfait de charges. Il représente **1,1% du total des charges d'exploitation en moyenne annuelle sur la durée du contrat.** Ce taux de marge et aléas se situe dans la fourchette basse des standards du secteur eu égard aux dispositions contractuelles.

Le candidat propose un taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes de **15,2%** en moyenne sur la durée du contrat. Ce taux progresse sur la durée du contrat ($\approx 13,5\%$ à $\approx 16,3\%$).

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat fait une proposition globalement détaillée sur le plan méthodologique, engageante et correctement optimisée en termes de coût du service pour la Collectivité.

Elle est jugée satisfaisante.

3.

3.2.2. Maîtrise des charges d'exploitation et du financement des investissements (Sous-dossier C2)

3.2.2.1. KEOLIS - BASE

▶ MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION

Le tableau ci-dessous présente en synthèse les charges d'exploitation du candidat en moyenne annuelle sur la durée du contrat :

Charges directes	unité	Moy.
Charges variables	K€	11 492,67
Personnel de conduite	K€	5 418,68
Frais kilométriques	K€	1 397,66
Entretien maintenance	K€	603,38
Sous-traitance transports de voyageurs	K€	3 645,46
Assurances MR	K€	112,15
Autres charges variables	K€	315,33
Charges fixes	K€	1 878,82
Installations fixes	K€	302,49
Personnel hors conduite exclusivement affecté au mode	K€	1 160,83
Informatique / Systèmes	K€	256,86
Investissements & GER	K€	93,68
Autres charges fixes	K€	64,97
Total des charges directes transport	K€	13 371,48
Charges variables	K€	838,50
Frais commerciaux	K€	192,99
Information voyageurs	K€	65,13
Assistance technique	K€	507,10
Impôts et taxes	K€	73,29
Autres charges variables	K€	-
Charges fixes	K€	1 462,02
Personnel de structure	K€	829,57
Locaux	K€	-
Informatique	K€	36,33
Investissements & GER	K€	-
Autres charges fixes	K€	296,13
Marges et aléas	K€	300,00
Total des charges indirectes transport	K€	2 300,52
Total des charges / Forfait de charges	K€	15 672,00

Le candidat a présenté de manière relativement détaillée la méthodologie retenue pour l'établissement des charges d'exploitation mais les hypothèses quantitatives auraient pu être davantage détaillées.

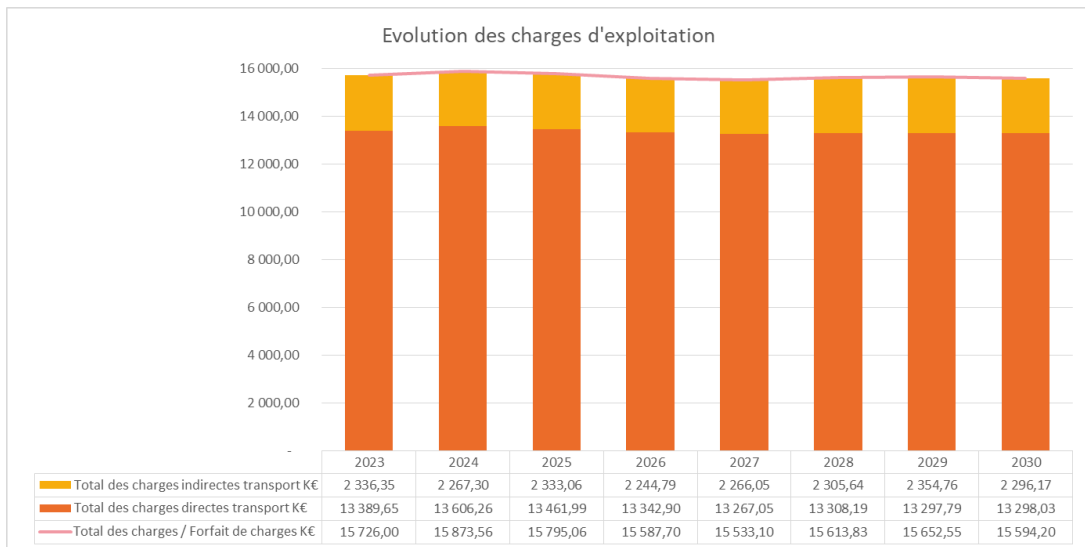
En termes de structure, les charges d'exploitation sont principalement composées :

- Des coûts du personnel de conduite : 5 418,68 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 35% du total des charges.
- De coûts de sous-traitance : 3 645,46 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 23% du total des charges.
- Des frais kilométriques : 1 397,66 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 9% du total des charges.

Au regard des choix du candidat en matière d'organisation de l'exploitation du service, la structure de charge est relativement classique pour ce type de service et témoigne de la robustesse de l'offre financière du candidat.

Le graphique ci-après présente l'évolution des charges d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :

3.



Les charges d'exploitation sont en légère baisse sur la durée du contrat (- 0,8%), ce qui témoigne d'une maîtrise satisfaisante des coûts.

Par ailleurs, le candidat affiche les coûts kilométriques suivants :

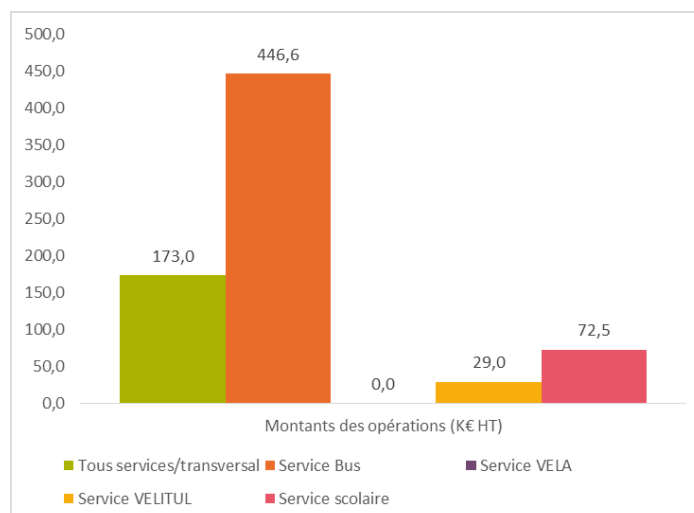
Charges totales / km commercial	eur	4,85
Charges totales / km totaux	eur	3,72
Coût kilométrique de roulage moyen (km commercial)	eur	0,43

Au regard de la nature des services, l'analyse de l'offre du candidat appelle les remarques suivantes :

- Le candidat a correctement appréhendé le périmètre fonctionnel du contrat et les hypothèses de coûts sont globalement cohérentes avec la nature des services ;
- Les niveaux de productivité sont relativement satisfaisants ;
- Le niveau d'évolution des charges est globalement maîtrisé sur la durée du contrat.

FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

Le graphique ci-dessous présente le montant des opérations d'investissements portées par le candidat réparties par service :



3.

Sur la durée du contrat, le candidat envisage d'investir **721 K€ HT**, avec une VNC de fin de contrat estimée à **22 K€HT**.

Les modalités de financement de l'investissement porté par le Déléguataire ont été clairement présentées par le candidat.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente de manière relativement détaillée la méthodologie d'estimation des charges. Le taux d'évolution des charges est maîtrisé sur la durée du contrat.

Les coûts kilométriques sont correctement optimisés et témoignent d'une bonne appréhension du périmètre fonctionnel du contrat.

Le candidat présente de manière claire et détaillée la méthodologie d'estimation des différents postes de charges, ainsi que les modalités d'investissement

L'offre est jugée Satisfaisante.

3.2.2.2. KEOLIS - VARIANTE

► MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION

Le tableau ci-dessous présente en synthèse les charges d'exploitation du candidat en moyenne annuelle sur la durée du contrat :

Charges directes	unité	Moy.
Charges variables	K€	11 492,67
Personnel de conduite	K€	5 418,68
Frais kilométriques	K€	1 397,66
Entretien maintenance	K€	603,38
Sous-traitance transports de voyageurs	K€	3 645,46
Assurances MR	K€	112,15
Autres charges variables	K€	315,33
Charges fixes	K€	1 878,82
Installations fixes	K€	302,49
Personnel hors conduite exclusivement affecté au mode	K€	1 160,83
Informatique / Systèmes	K€	256,86
Investissements & GER	K€	93,68
Autres charges fixes	K€	64,97
Total des charges directes transport	K€	13 371,48
Charges variables	K€	838,50
Frais commerciaux	K€	192,99
Information voyageurs	K€	65,13
Assistance technique	K€	507,10
Impôts et taxes	K€	73,29
Autres charges variables	K€	-
Charges fixes	K€	1 462,02
Personnel de structure	K€	829,57
Locaux	K€	-
Informatique	K€	36,33
Investissements & GER	K€	-
Autres charges fixes	K€	296,13
Marges et aléas	K€	300,00
Total des charges indirectes transport	K€	2 300,52
Total des charges / Forfait de charges	K€	15 672,00

Le candidat a présenté de manière relativement détaillée la méthodologie retenue pour l'établissement des charges d'exploitation mais les hypothèses quantitatives auraient pu être davantage détaillées.

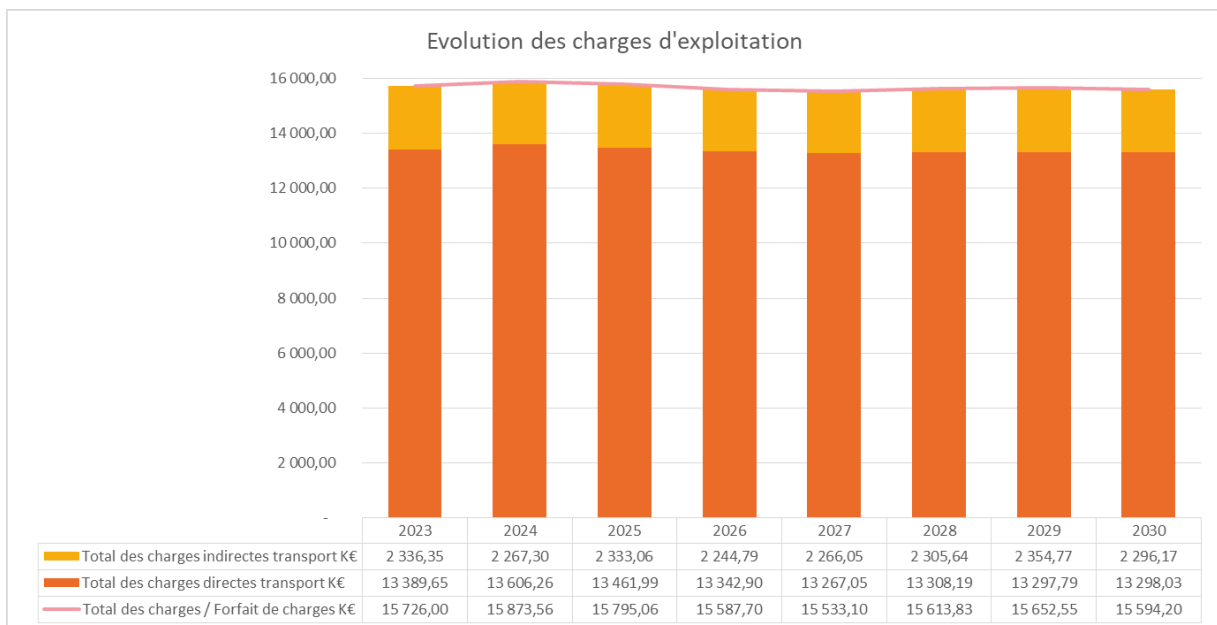
3.

En termes de structure, les charges d'exploitation sont principalement composées :

- Des coûts du personnel de conduite : 5 418,68 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 35% du total des charges.
- De coûts de sous-traitance : 3 645,46 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 23% du total des charges.
- Des frais kilométriques : 1 397,66 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 9% du total des charges.

Au regard des choix du candidat en matière d'organisation de l'exploitation du service, la structure de charge est relativement classique pour ce type de service et témoigne de la robustesse de l'offre financière du candidat.

Le graphique ci-après présente l'évolution des charges d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :



Les charges d'exploitation sont en légère baisse sur la durée du contrat (- 0,8%), ce qui témoigne d'une maîtrise satisfaisante des coûts.

Par ailleurs, le candidat affiche les coûts kilométriques suivants :

Charges totales / km commercial	eur	4,85
Charges totales / km totaux	eur	3,72
Coût kilométrique de roulage moyen (km commercial)	eur	0,43

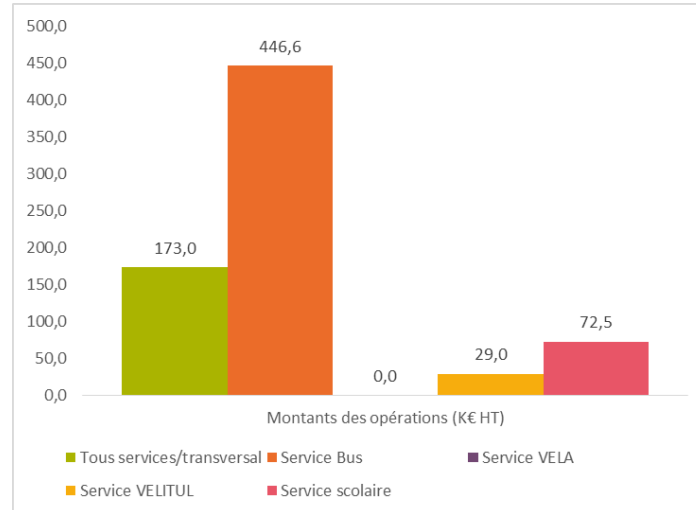
Au regard de la nature des services, l'analyse de l'offre du candidat appelle les remarques suivantes :

- Le candidat a correctement appréhendé le périmètre fonctionnel du contrat et les hypothèses de coûts sont globalement cohérentes avec la nature des services ;
- Les niveaux de productivité sont relativement satisfaisants ;
- Le niveau d'évolution des charges est globalement maîtrisé sur la durée du contrat.

3.

FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

Le graphique ci-dessous présente le montant des opérations d'investissements portées par le candidat réparties par service :



Sur la durée du contrat, le candidat envisage d'investir **721 K€ HT**, avec une VNC de fin de contrat estimée à **22 K€HT**.

Les modalités de financement de l'investissement porté par le Délégué ont été clairement présentées par le candidat.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente de manière relativement détaillée la méthodologie d'estimation des charges. Le taux d'évolution des charges est maîtrisé sur la durée du contrat.

Les coûts kilométriques sont correctement optimisés et témoignent d'une bonne appréhension du périmètre fonctionnel du contrat.

Le candidat présente de manière claire et détaillée la méthodologie d'estimation des différents postes de charges. L'offre est jugée Satisfaisante.

3.

3.2.2.3. RATP DEV - BASE

► MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION

Le tableau ci-dessous présente en synthèse les charges d'exploitation du candidat en moyenne annuelle sur la durée du contrat :

Charges variables	K€	11 322,60
Personnel de conduite	K€	4 466,85
Frais kilométriques	K€	1 327,22
Entretien maintenance	K€	693,39
Sous-traitance transports de voyageurs	K€	4 441,70
Assurances MR	K€	172,42
Autres charges variables	K€	221,02
Charges fixes	K€	2 174,42
Installations fixes	K€	289,37
Personnel hors conduite exclusivement affecté au mode	K€	968,51
Informatique / Systèmes	K€	165,70
Investissements & GER	K€	474,17
Autres charges fixes	K€	276,66
Total des charges directes transport	K€	13 497,03
Charges variables	K€	894,49
Frais commerciaux	K€	160,10
Information voyageurs	K€	92,36
Assistance technique	K€	514,98
Impôts et taxes	K€	127,05
Autres charges variables	K€	0,00
Charges fixes	K€	1 104,18
Personnel de structure	K€	819,74
Locaux	K€	0,00
Informatique	K€	47,18
Investissements & GER	K€	0,00
Autres charges fixes	K€	71,64
Marges et aléas	K€	165,62
Total des charges indirectes transport	K€	1 998,67
Total des charges / Forfait de charges	K€	15 495,69

Le candidat a présenté de manière relativement détaillée la méthodologie retenue pour l'établissement des charges d'exploitation mais les hypothèses quantitatives auraient pu être davantage détaillées.

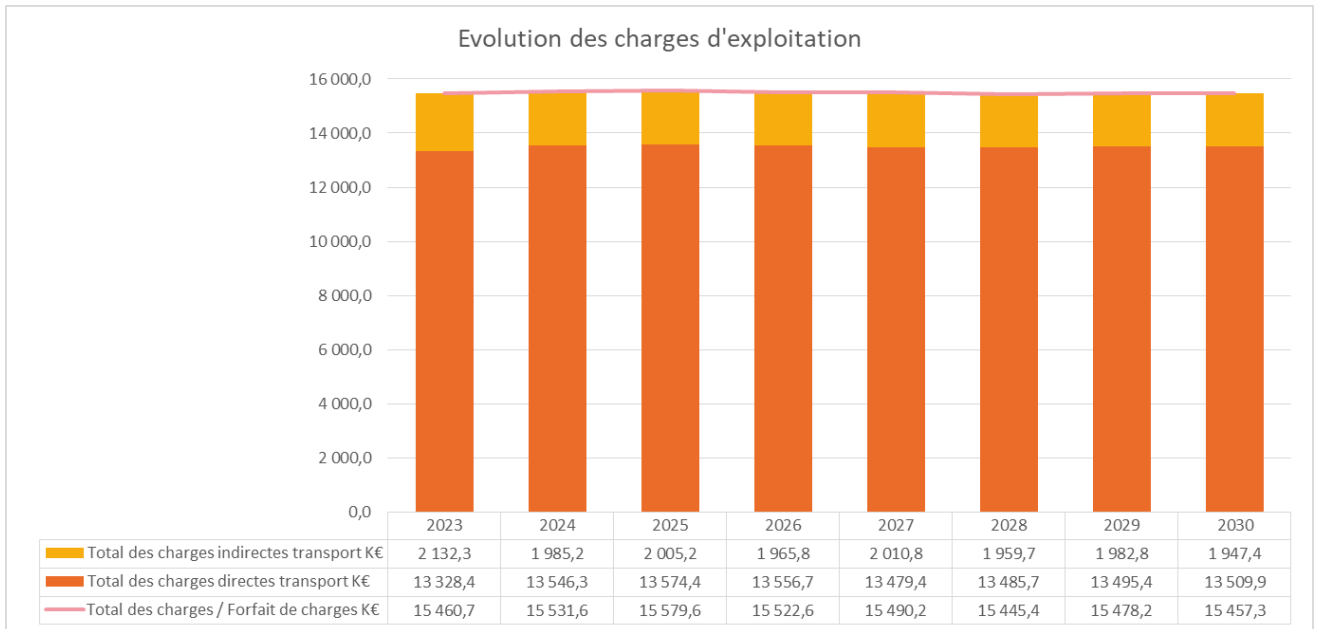
En termes de structure, les charges d'exploitation sont principalement composées :

- Des coûts du personnel de conduite : 4 466,85 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 29% du total des charges.
- De coûts de sous-traitance : 4 441,70 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 23% du total des charges.
- Des frais kilométriques : 1 327,22K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 9% du total des charges.

3.

Au regard des choix du candidat en matière d'organisation de l'exploitation du service, la structure de charge est relativement classique pour ce type de service et témoigne de la robustesse de l'offre financière du candidat.

Le graphique ci-après présente l'évolution des charges d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :



Les charges d'exploitation sont en légère baisse sur la durée du contrat (- 0,02%), ce qui témoigne d'une maîtrise satisfaisante des coûts.

Par ailleurs, le candidat affiche les coûts kilométriques suivants :

Charges totales / km commercial	eur	4,60
Charges totales / km totaux	eur	3,56
Coût kilométrique de roulage moyen (km commercial)	eur	0,39

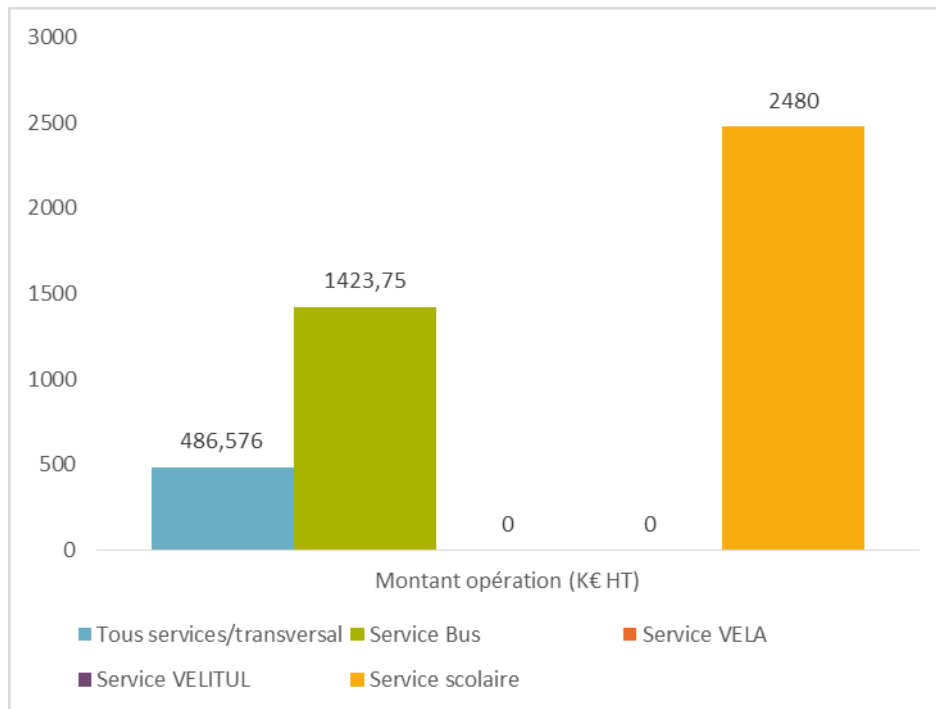
Au regard de la nature des services, l'analyse de l'offre du candidat appelle les remarques suivantes :

- Le candidat a correctement appréhendé le périmètre fonctionnel du contrat et les hypothèses de coûts sont globalement cohérentes avec la nature des services ;
- Les niveaux de productivité sont satisfaisants ;
- Le niveau d'évolution des charges est globalement maîtrisé sur la durée du contrat.

► FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

Le graphique ci-dessous présente le montant des opérations d'investissements portées par le candidat réparties par service :

3.



Sur la durée du contrat, le candidat envisage d'investir **4 390 K€ HT**, avec une VNC de fin de contrat estimée à **1 227 K€HT**.

Les modalités de financement de l'investissement porté par le Déléguataire ont été présentées avec un niveau de détail peu satisfaisant.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente de manière relativement détaillée la méthodologie d'estimation des différents postes de charges. Le taux d'évolution des charges est maîtrisé sur la durée du contrat.

Les coûts kilométriques sont significativement optimisés et témoignent d'une très bonne appréhension du périmètre fonctionnel du contrat.

Le candidat présente de manière claire et détaillée les investissements à mettre en œuvre, ainsi que ses hypothèses d'amortissement. Les modalités de financement de l'investissement manquent de détail.

L'offre est jugée Satisfaisante.

3.

3.2.2.4. RATP DEV - VARIANTE

► MAITRISE DES CHARGES D'EXPLOITATION

Le tableau ci-dessous présente en synthèse les charges d'exploitation du candidat en moyenne annuelle sur la durée du contrat :

Charges variables	K€	11 322,60
Personnel de conduite	K€	4 466,85
Frais kilométriques	K€	1 327,22
Entretien maintenance	K€	693,39
Sous-traitance transports de voyageurs	K€	4 441,70
Assurances MR	K€	172,42
Autres charges variables	K€	221,02
Charges fixes	K€	2 174,42
Installations fixes	K€	289,37
Personnel hors conduite exclusivement affecté au mode	K€	968,51
Informatique / Systèmes	K€	165,70
Investissements & GER	K€	474,17
Autres charges fixes	K€	276,66
Total des charges directes transport	K€	13 497,03
Charges variables	K€	894,49
Frais commerciaux	K€	160,10
Information voyageurs	K€	92,36
Assistance technique	K€	514,98
Impôts et taxes	K€	127,05
Autres charges variables	K€	0,00
Charges fixes	K€	1 104,18
Personnel de structure	K€	819,74
Locaux	K€	0,00
Informatique	K€	47,18
Investissements & GER	K€	0,00
Autres charges fixes	K€	71,64
Marges et aléas	K€	165,62
Total des charges indirectes transport	K€	1 998,67
Total des charges / Forfait de charges	K€	15 495,69

Le candidat a présenté de manière relativement détaillée la méthodologie retenue pour l'établissement des charges d'exploitation mais les hypothèses quantitatives auraient pu être davantage détaillées.

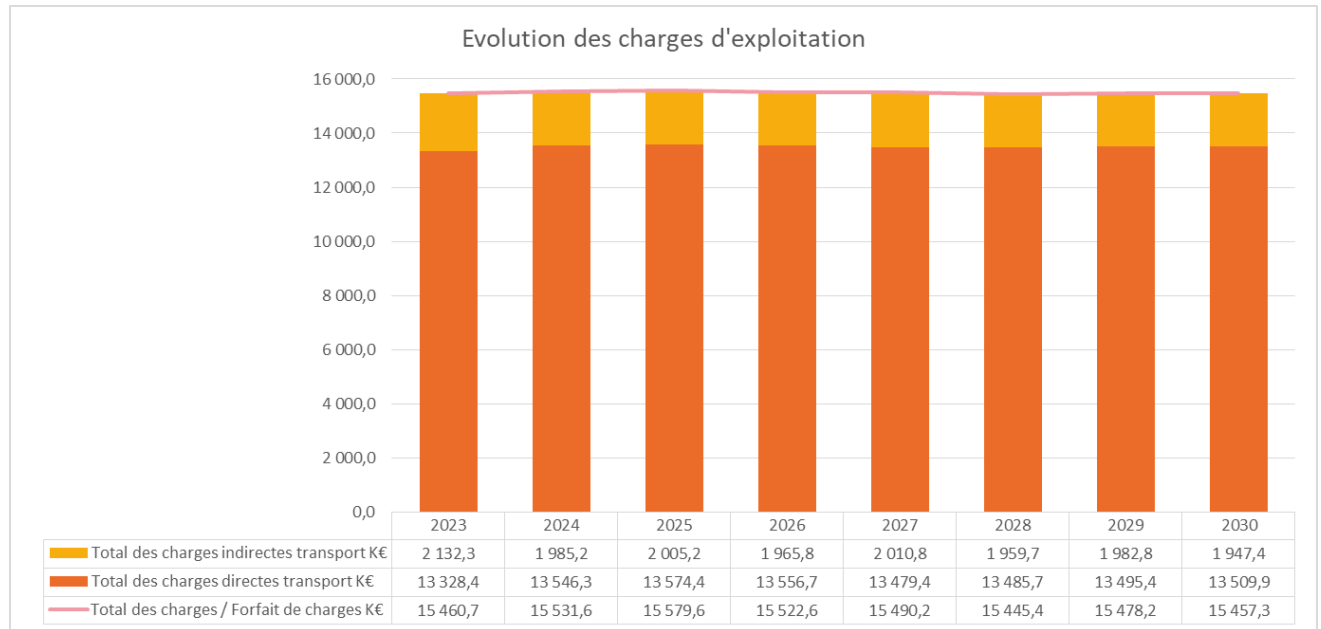
En termes de structure, les charges d'exploitation sont principalement composées :

- Des coûts du personnel de conduite : 4 466,85 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 29% du total des charges.
- De coûts de sous-traitance : 4 441,70 K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 23% du total des charges.
- Des frais kilométriques : 1 327,22K€ en moyenne annuelle sur la durée du contrat. Ce poste représente 9% du total des charges.

3.

Au regard des choix du candidat en matière d'organisation de l'exploitation du service, la structure de charge est relativement classique pour ce type de service et témoigne de la robustesse de l'offre financière du candidat.

Le graphique ci-après présente l'évolution des charges d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :



Les charges d'exploitation sont en légère baisse sur la durée du contrat (- 0,02%), ce qui témoigne d'une maîtrise satisfaisante des coûts.

Par ailleurs, le candidat affiche les coûts kilométriques suivants :

Charges totales / km commercial	eur	4,60
Charges totales / km totaux	eur	3,56
Coût kilométrique de roulage moyen (km commercial)	eur	0,39

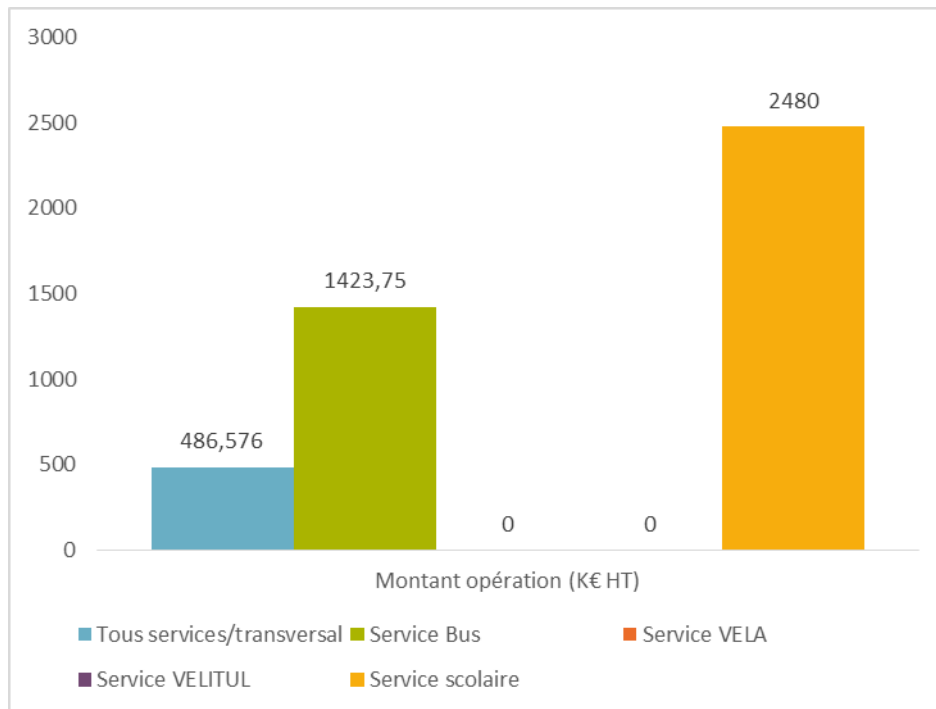
Au regard de la nature des services, l'analyse de l'offre du candidat appelle les remarques suivantes :

- Le candidat a correctement appréhendé le périmètre fonctionnel du contrat et les hypothèses de coûts sont globalement cohérentes avec la nature des services ;
- Les niveaux de productivité sont satisfaisants ;
- Le niveau d'évolution des charges est globalement maîtrisé sur la durée du contrat.

FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

Le graphique ci-dessous présente le montant des opérations d'investissements portées par le candidat réparties par service :

3.



Sur la durée du contrat, le candidat envisage d'investir **4 390 K€ HT**, avec une VNC de fin de contrat estimée à **1 227 K€HT**.

Les modalités de financement de l'investissement porté par le Déléguataire ont été présentées avec un niveau de détail peu satisfaisant.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente de manière relativement détaillée la méthodologie d'estimation des différents postes de charges. Le taux d'évolution des charges est maîtrisé sur la durée du contrat.

Les coûts kilométriques sont significativement optimisés et témoignent d'une très bonne appréhension du périmètre fonctionnel du contrat.

Le candidat présente de manière claire et détaillée les investissements à mettre en œuvre, ainsi que ses hypothèses d'amortissement. Les modalités de financement de l'investissement manquent de détail.

L'offre est jugée Satisfaisante.

3.

3.2.3. Moyens mis en œuvre pour développer la fréquentation et niveau d'engagement sur les recettes commerciales (Sous-dossier C3)

3.2.3.1. KEOLIS - BASE

▶ FRÉQUENTATION

Le candidat présente un projet de développement de la fréquentation organisé autour de deux axes stratégiques, structurés par plusieurs actions.

Axe	Service concerné	Principales actions associées
CONSOLIDER LE SOCLE DES OCCASIONNELS ET DES ABONNÉS APRÈS UN ÉPISODE ÉPIDÉMIQUE CONSÉQUENT	OCCASIONNEL RARE	Initiation d'actions spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> • Présence sur le territoire avec l'action « Les TUL font du shopping ». • Partenariats le festival « 3 éléphants » afin de faire connaître au grand public les événements, les loisirs et/ou centres d'intérêt proposés sur l'agglomération, et ainsi inciter à s'y rendre en transport en commun. • Déploiement d'une solution M-ticket accessible depuis application mobile (via smartphone).
	OCCASIONNEL RÉGULIER	Mise en place de stands dans différents lieux stratégiques de l'agglomération Refonte du site web et nouvelle charte graphique
	ABONNÉ MENSUEL	Mise en place de l'action « montée en gamme », visant à promouvoir l'abonnement annuel auprès des clients qui ont consommé entre six et dix abonnements mensuels sur les douze derniers mois de l'année.
	ABONNÉ ANNUEL	<ul style="list-style-type: none"> • L'anticipation des réabonnements Le candidat propose de mettre en place une stratégie d'anticipation des réabonnements pour les abonnements annuels. Grâce au déploiement du C.R.M. (logiciel de gestion de la relation client), un process de prévention de la date limite, puis d'accompagnement au réabonnement (appels, envois de SMS...) tentera de limiter au maximum la déperdition de clients annuels. <ul style="list-style-type: none"> • Eviter la fuite du client « abandonniste » • Proposer un réabonnement simplifié en ligne ou par correspondance aux clients qui auraient probablement oublié de la faire avant l'échéance de leur abonnement
PASSER À L'OFFENSIVE COMMERCIALE	TOUS SERVICES	Identification de la clientèle cible à reconquérir en lien avec les chiffres clés du réseau.

Le graphique suivant présente l'évolution de la fréquentation envisagée par le candidat sur la durée du contrat :

3.



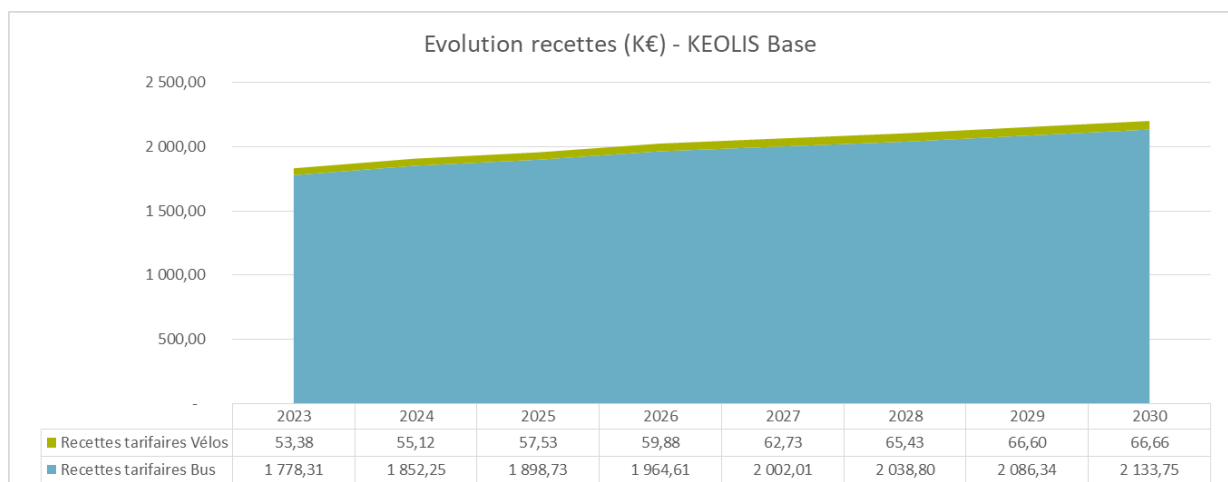
La répartition par mode, en moyenne annuelle, est la suivante :

Synthèse	Moyenne
Voyages Bus + Scolaire + TULIB + MOBITUL	6 643 195
Usage vélotit (nombre emprunts)	1 028
Usage VELA (nombre prêts)	171 471
Voyages totaux	6 815 694

Le candidat s'engage sur **6 815 694 voyages** (tout mode et tout usage confondus) en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

RECETTES COMMERCIALES

Le graphique suivant présente la structure et l'évolution des recettes d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :



3.

Les recettes commerciales sont essentiellement composées des recettes tarifaires issues de l'exploitation des lignes régulières.

Le candidat s'engage sur un niveau de recettes commerciales de **16 242,13 K€ HT** sur la durée du contrat, soit **2030,27K€ HT** en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

Le candidat s'engage sur une évolution des recettes de +20,1% sur la durée du contrat.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente un plan marketing relativement étayé et dont les actions sont relativement engageantes. Cela se traduit en termes effectivement de fréquentation, avec une montée en puissance sur la durée du contrat.

S'agissant des recettes d'exploitation, le candidat a détaillé les hypothèses méthodologiques pour la construction de son offre. Le montant de recette proposé apparaît globalement cohérent par rapport à l'exploitation du service proposée.

Au global, si le candidat présente et étaye les moyens mis en œuvre pour développer la fréquentation, cela ne se traduit pas de manière totalement satisfaisante en termes de recettes commerciales.

Son offre est jugée satisfaisante.

3.2.3.2. KEOLIS - VARIANTE

► FRÉQUENTATION

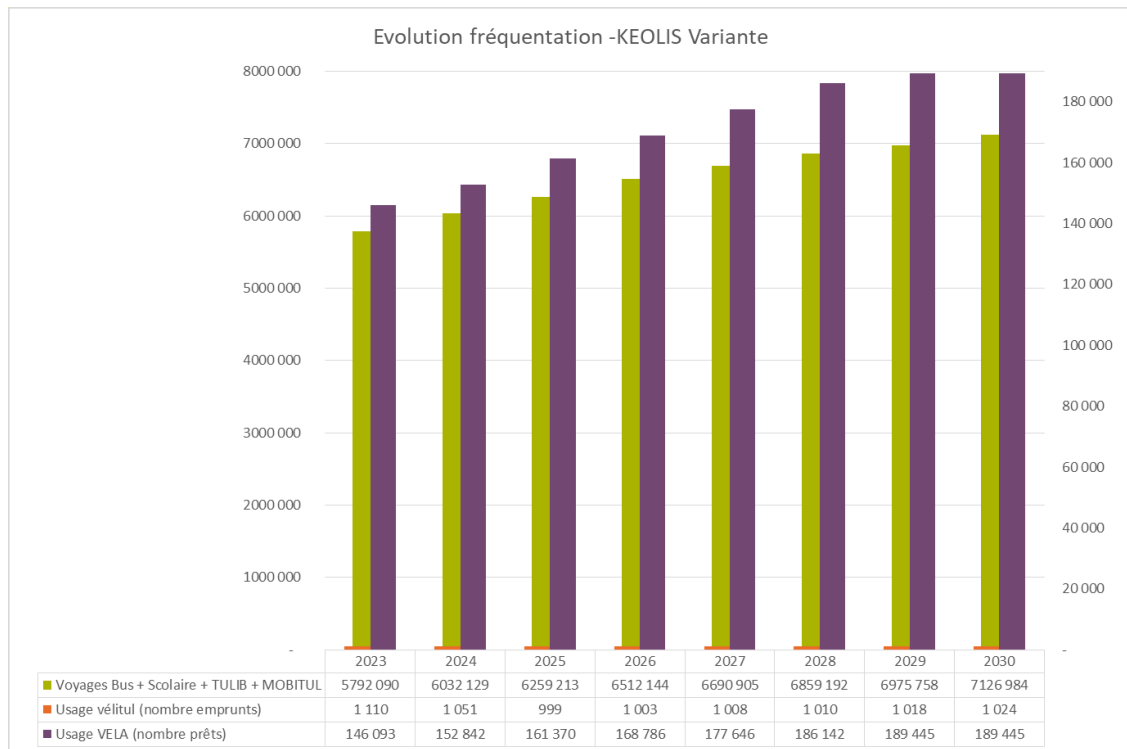
Le candidat présente un projet de développement de la fréquentation organisé autour de trois axes stratégiques, structurés par plusieurs actions

Axe	Service concerné	Principales actions associées
CONSOLIDER LE SOCLE DES OCCASIONNELS ET DES ABONNÉS APRÈS UN ÉPISODE ÉPIDÉMIQUE CONSÉQUENT	OCCASIONNEL RARE	Initiation d'actions spécifiques : <ul style="list-style-type: none">• Présence sur le territoire avec l'action « Les TUL font du shopping ».• Partenariats le festival « 3 éléphants » afin de faire connaître au grand public les événements, les loisirs et/ou centres d'intérêt proposés sur l'agglomération, et ainsi inciter à s'y rendre en transport en commun.• Déploiement d'une solution M-ticket accessible depuis application mobile (via smartphone).
	OCCASIONNEL RÉGULIER	Mise en place de stands dans différents lieux stratégiques de l'agglomération Refonte du site web et nouvelle charte graphique
	ABONNÉ MENSUEL	Mise en place de l'action « montée en gamme », visant à promouvoir l'abonnement annuel auprès des clients qui ont consommé entre six et dix abonnements mensuels sur les douze derniers mois de l'année.

3.

Axe	Service concerné	Principales actions associées
	ABONNÉ ANNUEL	<ul style="list-style-type: none"> L'anticipation des réabonnements <p>Le candidat propose de mettre en place une stratégie d'anticipation des réabonnements pour les abonnements annuels. Grâce au déploiement du C.R.M. (logiciel de gestion de la relation client), un process de prévention de la date limite, puis d'accompagnement au réabonnement (appels, envois de SMS...) tentera de limiter au maximum la déperdition de clients annuels.</p> <ul style="list-style-type: none"> Eviter la fuite du client « abandonniste » Proposer un réabonnement simplifié en ligne ou par correspondance aux clients qui auraient probablement oublié de la faire avant l'échéance de leur abonnement
PASSER À L'OFFENSIVE COMMERCIALE	TOUS SERVICES	Identification de la clientèle cible à reconquérir en lien avec les chiffres clés du réseau.
ACCOMPAGNER LES CLIENTS	TOUS SERVICES	Dans son offre variante, le candidat propose un accompagnement du client lors du changement de gamme tarifaire (abonnements solidaires et inscriptions scolaires). Un guide papier et numérique sera créé et mis à disposition à l'espace TUL, dans les mairies et sur le site internet (onglet « les tarifs »).

Le graphique suivant présente l'évolution de la fréquentation envisagée par le candidat sur la durée du contrat :



La répartition par mode, en moyenne annuelle, est la suivante :

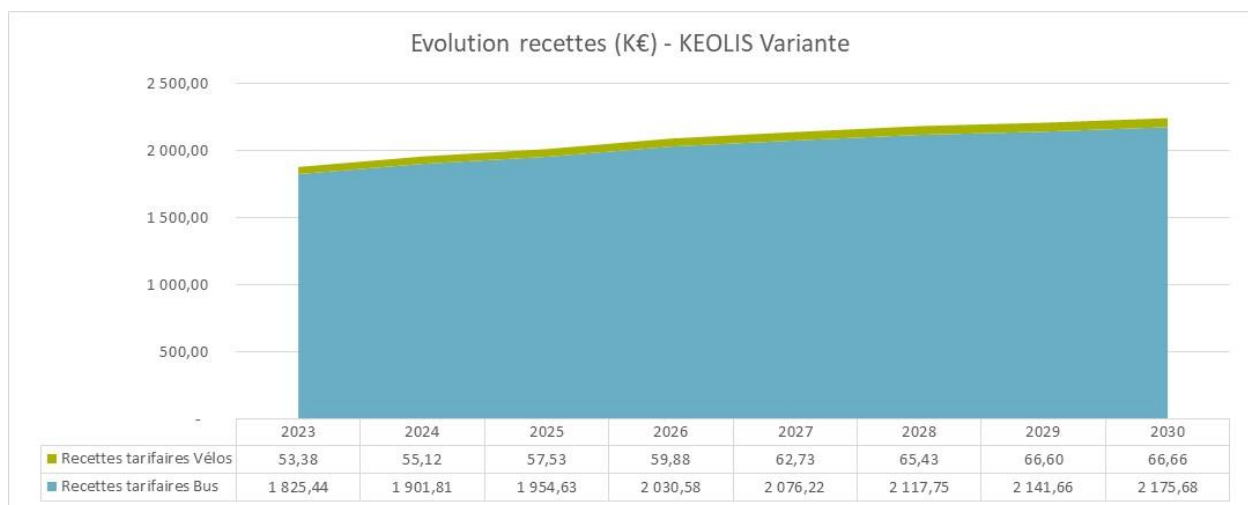
3.

Synthèse	Moyenne
Voyages Bus + Scolaire + TULIB + MOBITUL	6 531 052
Usage vélitul (nombre emprunts)	1 028
Usage VELA (nombre prêts)	171 471
Voyages totaux	6 703 551

Le candidat s'engage sur **6 703 551 voyages** (tout mode et tout usage confondus) en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

RECETTES COMMERCIALES

Le graphique suivant présente la structure et l'évolution des recettes d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :



Les recettes commerciales sont essentiellement composées des recettes tarifaires issues de l'exploitation des lignes régulières.

Le candidat s'engage sur un niveau de recettes commerciales de **16 711,13K€ HT** sur la durée du contrat, soit **2088,89K€ HT** en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

Le candidat s'engage sur une évolution des recettes de +19,3% sur la durée du contrat.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente un plan marketing relativement étayé et dont les actions sont relativement engageantes. Cela se traduit en termes de fréquentation, avec une montée en puissance sur la durée du contrat.

Si le candidat fait preuve de volontarisme commercial, l'articulation entre les hypothèses de fréquentation et de recettes n'est pas décrite avec un niveau de précision satisfaisant concernant cette variante tarifaire.

Son offre est jugée moyenne.

3.

3.2.3.3. RATP DEV - BASE

FRÉQUENTATION

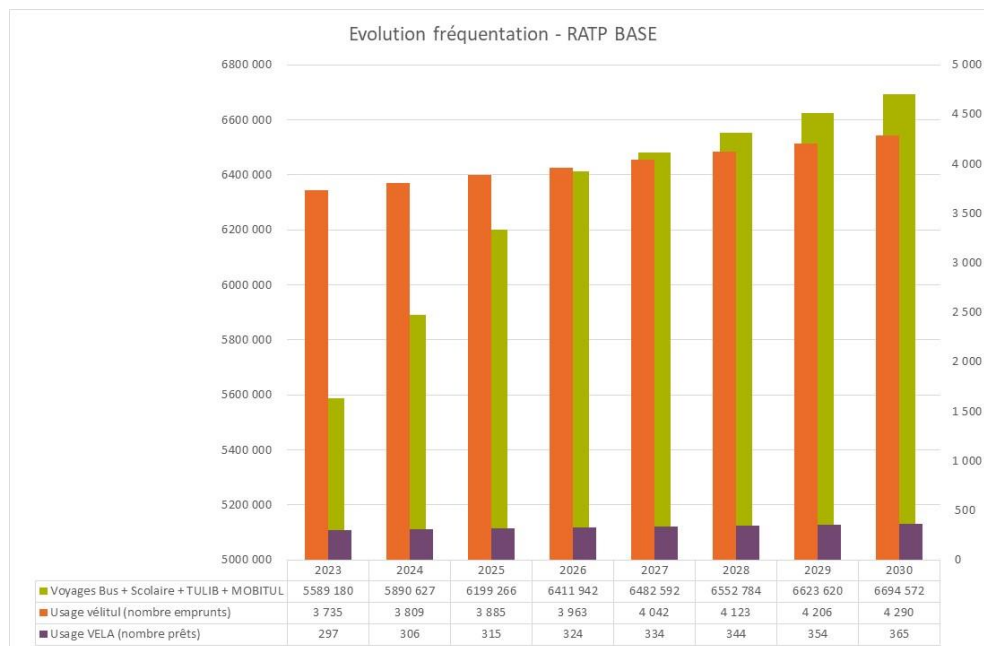
Le candidat présente un projet marketing, structurés par plusieurs actions :

- Projet de service pour aider les entreprises à promouvoir la mobilité auprès de leurs collaborateurs
- Des dispositifs terrain pour aller à la rencontre des voyageurs
- Des campagnes de promotion pour attirer de nouveaux usagers.

Ces actions seront accompagnées par un souci constant de l'expérience et de satisfaction client pour fidéliser les voyageurs par le biais des moyens suivants :

- Un plan de communication relationnelle
- Un programme de fidélisation pour récompenser et inciter à valider
- Des canaux de distribution optimisés pour garantir l'accessibilité
- Une communication dynamique qui accompagne la nouvelle identité de marque.

Le graphique suivant présente l'évolution de la fréquentation envisagée par le candidat sur la durée du contrat :



La répartition par mode, en moyenne annuelle, est la suivante :

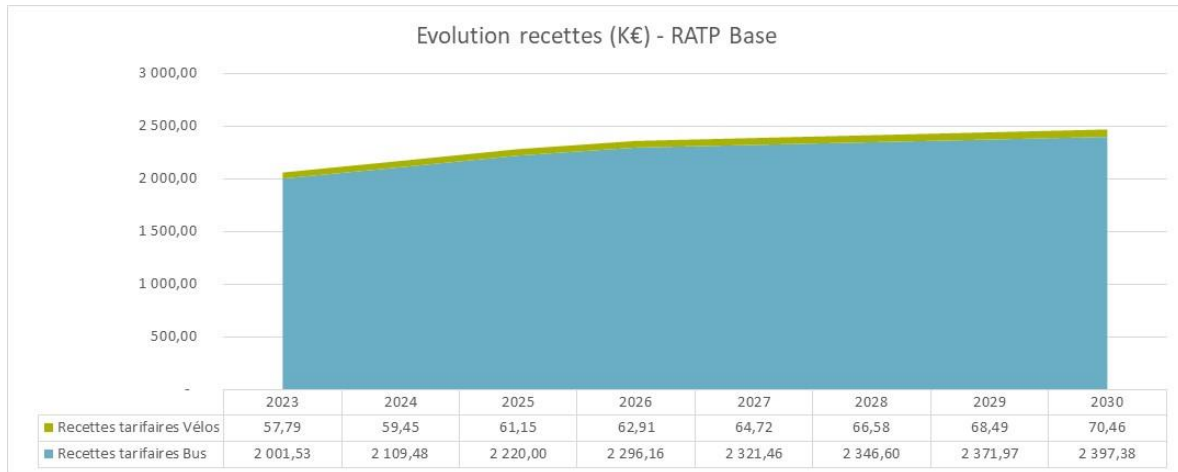
Synthèse	Moyenne
Voyages Bus + Scolaire + TULIB + MOBITUL	6 305 573
Usage vélitul (nombre emprunts)	4 007
Usage VELA (nombre prêts)	330
Voyages totaux	6 309 910

Le candidat s'engage sur **6 309 910 voyages** (tout mode et tout usage confondus) en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

3.

RECETTES COMMERCIALES

Le graphique suivant présente la structure et l'évolution des recettes d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :



Les recettes commerciales sont essentiellement composées des recettes tarifaires issues de l'exploitation des lignes régulières.

Le candidat s'engage sur un niveau de recettes commerciales de **18 576,13K€ HT** sur la durée du contrat, soit **2322,02K€ HT** en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

Le candidat s'engage sur une évolution des recettes de +19,8% sur la durée du contrat.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente un plan marketing relativement étayé et dont les actions sont relativement engageantes. Cela se traduit globalement en termes de fréquentation, avec une montée en puissance sur la durée du contrat.

S'agissant des recettes d'exploitation, le candidat a détaillé les hypothèses méthodologiques pour la construction de son offre. Le montant de recette proposé apparaît globalement cohérent par rapport à l'exploitation du service proposée. Le candidat témoigne dans son offre d'un volontarisme commercial très important, qui se traduit en termes de recettes commerciales

Son offre est jugée Satisfaisante.

3.2.3.4. RATP DEV - VARIANTE

FRÉQUENTATION

Le candidat présente un projet marketing, structurés par plusieurs actions :

- Projet de service pour aider les entreprises à promouvoir la mobilité auprès de leurs collaborateurs
- Des dispositifs terrain pour aller à la rencontre des voyageurs
- Des campagnes de promotion pour attirer de nouveaux usagers.

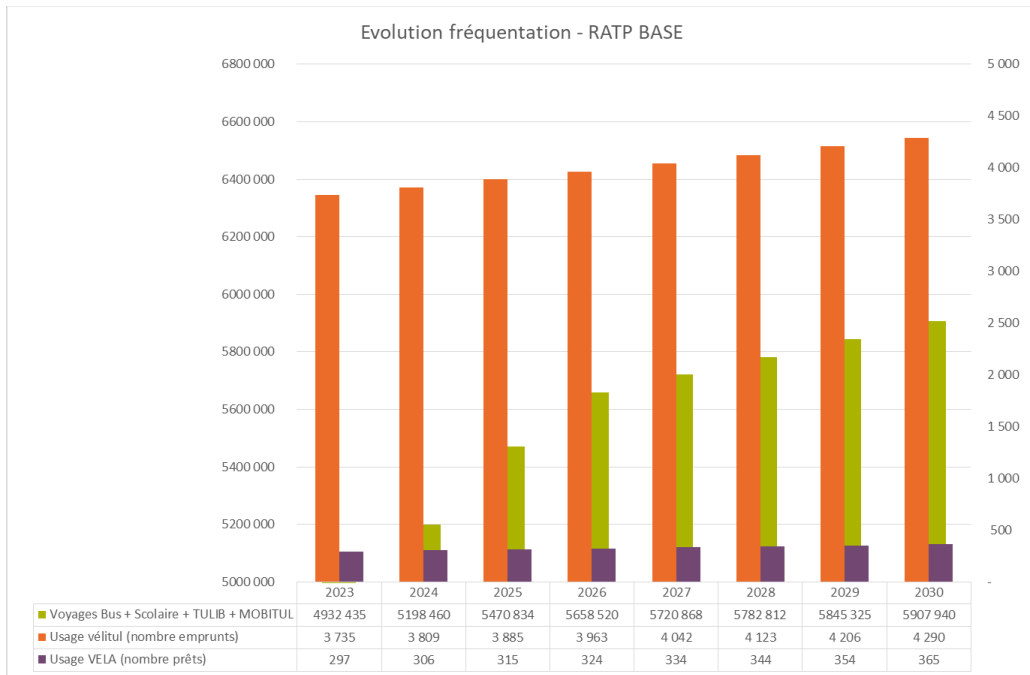
Ces actions seront accompagnées par un souci constant de l'expérience et de satisfaction client pour fidéliser les voyageurs par le biais des moyens suivants :

- Un plan de communication relationnelle

3.

- Un programme de fidélisation pour récompenser et inciter à valider
- Des canaux de distribution optimisés pour garantir l'accessibilité
- Une communication dynamique qui accompagne la nouvelle identité de marque.

Le graphique suivant présente l'évolution de la fréquentation envisagée par le candidat sur la durée du contrat :



La répartition par mode, en moyenne annuelle, est la suivante :

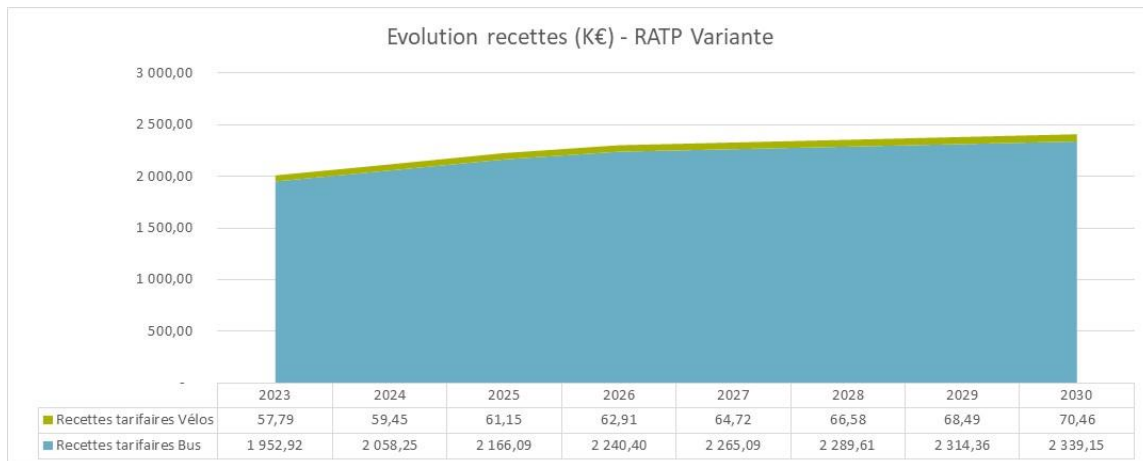
Synthèse	Moyenne
Voyages Bus + Scolaire + TULIB + MOBITUL	5 564 649
Usage vélitul (nombre emprunts)	4 007
Usage VELA (nombre prêts)	330
Voyages totaux	5 568 986

Le candidat s'engage sur **5 568 986 voyages** (tout mode et tout usage confondus) en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

▶ RECETTES COMMERCIALES

Le graphique suivant présente la structure et l'évolution des recettes d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :

3.



Les recettes commerciales sont essentiellement composées des recettes tarifaires issues de l'exploitation des lignes régulières.

Le candidat s'engage sur un niveau de recettes commerciales de **18 137,42K€ HT** sur la durée du contrat, soit **2267,18€ HT** en moyenne annuelle sur la durée du contrat.

Le candidat s'engage sur une évolution des recettes de +19,8% sur la durée du contrat.

Conclusion sur le sous-critère :

Le candidat présente un plan marketing relativement étayé et dont les actions sont relativement engageantes. Cela se traduit en termes de fréquentation, avec une montée en puissance sur la durée du contrat.

S'agissant des recettes d'exploitation, le candidat a détaillé les hypothèses méthodologiques pour la construction de son offre. Le montant de recette proposé apparaît globalement cohérent par rapport à l'exploitation du service proposée. Le candidat témoigne dans son offre d'un volontarisme commercial important, mais la tarification mise en œuvre génère un niveau de recettes peu en adéquation avec les ambitions de Laval Agglomération.

Son offre est jugée Moyenne.

3.

3.2.4. Conclusion

Sous-critères	KEOLIS – BASE	KEOLIS VARIANTE	RATP DEV – BASE	RATP DEV - VARIANTE
Coût du service pour la collectivité (Sous-dossier C1)				
Appréciation	Satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant
Note	7,50	7,50	10,00	7,50
Maîtrise des charges d'exploitation et du financement des investissements				
Appréciation	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant
Note	3,75	3,75	3,75	3,75
Moyens mis en œuvre pour développer la fréquentation et niveau d'engagement sur les recettes commerciales				
Appréciation	Satisfaisant	Moyen	Satisfaisant	Moyen
Note	3,75	2,5	3,75	2,50
Total				
Note	15,00	13,75	17,50	13,75

3.3. Approche sociétale de l'exploitation du service

3.3.1. Impact social de la tarification proposée (Sous-dossier D1)

3.3.1.1. KEOLIS - BASE

- Impact social de la tarification proposée :
 - Le candidat propose une grille tarifaire conforme aux orientations fixées par Laval Agglo.
 - Le candidat ne démontre pas l'impact social de la tarification proposée en offre de base.

Conclusion sur le sous-critère : Les éléments présentés par le candidat dans son offre de base sont très incomplets et sont jugés insuffisants.

3.3.1.2. KEOLIS - VARIANTE

- Impact social de la tarification proposée :
 - Le candidat répond à la demande de Laval Agglomération en soumettant une proposition de tarification sociale. Un diagnostic de la gamme tarifaire actuelle est proposé, ainsi qu'un rappel du cadre législatif de la tarification solidaire.
 - Le candidat propose une gamme tarifaire basée sur les critères QF de la CAF. Trois paliers sont proposés : une remise de 90% pour un QF inférieur à 430€, une remise de 70% pour un QF compris entre 431€ et 499€, et une remise de 50% pour un QF compris entre 500€ et 599€.
 - Abonnements mensuels de 2€50 à 13€, annuels de 23€50 à 117€ selon le QF.

3.

- Deux gammes tarifaires sont donc proposées : une gamme classique (occasionnelle, mensuelle, annuelle, gratuité), et une gamme sociale. Un plafond tarifaire est proposé pour les familles ayant plus de 2 enfants, un pack Famille leur est proposé à 200€.

Conclusion sur le sous-critère : La proposition du candidat a été expliquée. Elle ne prévoit toutefois que des modifications mineures de la gamme tarifaire classique. Aussi, la proposition du candidat n'apporte pas pleinement satisfaction au regard de la faible part de public éligible à la gamme solidaire proposée. Elle est jugée moyenne.

3.3.1.3. RATP DEV - BASE

- Impact social de la tarification proposée :
 - Le candidat propose une grille tarifaire conforme aux orientations fixées par Laval Agglo.
 - Le candidat ne démontre pas l'impact social de la tarification proposée en offre de base.

Conclusion sur le sous-critère : Les éléments présentés par le candidat dans son offre de base sont jugés insuffisants.

3.3.1.4. RATP DEV - VARIANTE

- Impact social de la tarification proposée :
 - Le candidat répond à la demande de Laval Agglomération en soumettant une proposition de tarification sociale.
 - Le candidat propose une refonte de la gamme tarifaire « classique » actuelle. Sont maintenus les tickets voyage, ticket jour, carnet de 10 voyages et titre liberté. Un certain nombre d'abonnements sont maintenus : abonnement jeunes, pass tous publics, abonnements « Contact », et le pass Handitul. Les abonnements multimodaux « INTER » et « PRATIK » sont également maintenus. Tous les autres abonnements sont proposés à la suppression.
 - Le candidat propose de créer un abonnement « Télétravail » 20 voyages pour 30 jours, d'un coût de 23€40.
 - Le candidat propose une augmentation globale des abonnements tous publics (jeunes, tous publics & senior), et un maintien des prix des abonnements « tarifs réduits » et intermodaux.
 - Le candidat propose une gamme inclusive construite sur 3 niveaux : QF1 (Coefficient familial inférieur à 420€), QF2 (coefficient familial compris entre 420 et 650€), QF3 (coefficient familial compris entre 651 et 800€).
 - Abonnements mensuels de 4€ à 18€50, annuels de 36€ à 185€ selon le QF.
 - Pour l'abonnement annuel, le candidat propose d'offrir les trois premiers mois à l'utilisateur jeune, et 2 mois pour l'utilisateur adulte.

Conclusion sur le sous-critère : La proposition du candidat apparaît globalement intéressante et enrichie de modifications de la gamme tarifaire classique. Toutefois, la méthode de construction de la gamme tarifaire n'est pas suffisamment précise, ne donnant pas de potentiel report d'utilisateurs vers la gamme proposée. Aussi, les augmentations d'abonnements jeunes et seniors ne sont que peu intéressantes pour les utilisateurs.

Elle est jugée moyenne.

3.

3.3.2. Qualité des actions en faveur de l'environnement et notamment parc de véhicules mis à disposition (Sous-dossiers D2 & D3)

3.3.2.1. KEOLIS - BASE et VARIANTE

- Actions en faveur de la préservation de l'environnement et du développement durable :
 - Le candidat présente sa démarche de prévention des risques et ses engagements, notamment l'obtention de la certification ISO 14001 (groupe), et un projet de certification du site de Laval à mi-contrat. Le candidat décrit sa politique HSE et son système de management environnemental, et sa démarche de Label Vert.
 - Le candidat propose également une formation et une sensibilisation du personnel à la sécurité et à l'environnement, notamment des formations pour les conducteurs, les personnels de maintenance et les managers.
 - Le candidat propose un suivi mensuel des indicateurs de sécurité et d'environnement.
 - Le candidat prend plusieurs mesures pour sa politique environnementale, notamment la réduction de consommation d'énergie et d'eau potable, la gestion du carburant via un logiciel de suivi, la gestion de l'électricité et de l'eau, des déchets, ainsi qu'une politique d'achats durables.
- Description du parc de matériel roulant :
 - Le candidat présente l'évolution de son parc de matériel roulant et les projets de renouvellement en conformité avec les attentes de Laval Agglomération.
 - Des cars Low Entry sont proposés pour l'exploitation des lignes desservant la 1^{ère} couronne périurbaine.
 - Les renouvellements en bus standard électrique et GNV sont précisés.
 - Le candidat ne répond pas correctement aux attentes de Laval Agglomération en proposant une électrification des lignes C & B en priorité, puis la ligne A en 2025.
 - L'âge moyen du parc est présenté avec une moyenne d'âge de 6,46 ans en 2023 et 7,4 ans en 2030.
 - Le candidat avance un taux de réserve de 13%.

Conclusion sur le sous-critère : La proposition du candidat est conforme aux attentes de Laval Agglomération, avec des actions intéressantes en faveur de l'environnement, notamment en matière de certifications, et de matériel roulant. La proposition d'électrification des lignes principales du réseau ne répond pas aux attentes de l'agglomération, avec notamment une électrification tardive de la ligne A.

Sur ce sous-critère, l'offre de KEOLIS, identique en base et en variante, est jugée satisfaisante.

3.3.2.2. RATP DEV - BASE ET VARIANTE

- Actions en faveur de la préservation de l'environnement et du développement durable :
 - Le candidat présente ses actions et procédures en faveur du développement durable s'articulant sur 3 axes : Optimiser la consommation des véhicules, réduire l'impact du dépôt et de l'agence commerciale, et sensibiliser les parties prenantes.
 - Le candidat indique mener des actions comme un plan de management environnemental, un contrôle régulier du dépôt et de l'agence commerciale, et un suivi des performances.

3.

- Le candidat présente également ses démarches de certification en cours (ISO 14001 & 9001) à horizon 2025.
- Le candidat s'est également engagé dans une démarche de labellisation NF Service TAD TPMR.
- Description du parc de matériel roulant :
 - Le candidat présente l'évolution de son parc de matériel roulant et les projets de renouvellement en conformité avec les attentes de Laval Agglomération.
 - Onze cars Low Entry sont proposés pour l'exploitation d'une partie du réseau.
 - Les renouvellements en bus standard électrique et GNV sont précisés.
 - L'âge moyen du parc est présenté avec une moyenne d'âge de 5,31 ans en 2023 et environ 6 ans en 2030.
 - Le candidat avance un taux de réserve de 15%.

Conclusion sur le sous-critère : La proposition du candidat est conforme aux attentes de Laval Agglomération, avec des actions intéressantes en faveur de l'environnement et de matériel roulant jeune et bien dimensionné. Le candidat s'engage dans une voie de certifications, notamment pour le management environnemental et les services à la demande, qui apportent satisfaction.

Sur ce sous-critère, l'offre de RATP DEV, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.3.3. Conclusion

Sous-critères	KEOLIS – BASE	KEOLIS VARIANTE	RATP DEV – BASE	RATP DEV - VARIANTE
Impact social de la tarification proposée				
Appréciation	Insuffisant	Moyen	Insuffisant	Moyen
Note	2,5	5	2,5	5
Qualité des actions en faveur de l'environnement et notamment parc de véhicules mis à disposition				
Appréciation	Satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant
Note	7,5	7,5	10	10
Total				
Note	12,5	10,0	12,5	15,0

3.

3.4. Politique d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers

3.4.1. Dispositifs internes de management de la qualité de service (Sous-dossier E1)

3.4.1.1. KEOLIS - BASE ET VARIANTE

- Dispositifs internes de management de la qualité du service :
 - Le candidat présente sa méthodologie en matière de politique qualité. Le pilotage et le suivi du contrôle qualité est précisé, ainsi que les moyens humains et les outils d'aide au suivi et à l'amélioration des critères.
- Dispositif permettant le contrôle de la qualité de service :
 - Le candidat propose de co-piloter la démarche de qualité de service et notamment de construire le référentiel d'analyse avec Laval Agglomération. Une réunion de suivi mensuel de la qualité est proposée.
 - Le candidat présente sa démarche de labellisation PACTE Voyageurs sur les pratiques opérationnelles permettant d'atteindre le niveau de qualité attendu. Le label comprend trois niveaux : pratiques communes, approche proactive, excellence.
 - Le candidat met à disposition un responsable Qualité Hygiène Sécurité et Environnement (QHSE) pour assurer le suivi de la qualité de service.
 - Le candidat propose de réaliser 4 enquêtes clients : Parcours client, OD/MD, fraude et satisfaction.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat présente un dispositif intéressant et conforme aux attentes de Laval Agglomération.

Sur ce sous-critère, l'offre de KEOLIS, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.4.1.2. RATP DEV - BASE ET VARIANTE

- Dispositifs internes de management de la qualité du service :
 - Le candidat présente les moyens humains et matériels alloués pour assurer le management de la qualité de service.
 - Des outils techniques sont proposés : SAEIV, Mobireport, outil de gestion des mains courantes, des réclamations.
 - Des procédures de contrôle sont proposées, dont des enquêtes client mystère et enquêtes satisfaction.
 - Un tableau de bord interne est également proposé pour le suivi des indicateurs de qualité de service.
- Dispositif permettant le contrôle de la qualité de service :
 - Le candidat décrit le contenu et les modalités des remontées d'informations. Le contrôle de la qualité est assuré par un responsable QSE et l'appui d'agents en charge de l'analyse des données : contrôles de prises de service, audits de conduite, contrôles de terrain au quotidien par tous les agents du réseau.

3.

- Le candidat indique mettre en œuvre un rapport mensuel, un suivi des réclamations, un bilan trimestriel, et le rapport d'activités annuel.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat présente un dispositif intéressant et conforme aux attentes de Laval Agglomération.

Sur ce sous-critère, l'offre de RATP DEV, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.4.2. Dispositifs de lutte contre la fraude et en faveur de la sécurité des personnes et des biens (Sous-dossier E2)

3.4.2.1. KEOLIS - BASE ET VARIANTE

- Dispositifs de lutte contre la fraude et en faveur de la sécurité des personnes et des biens :
 - Le candidat présente sa méthodologie de prévention et de lutte contre la fraude, basée notamment sur les remontées terrains et signalements de fraude, des campagnes de prévention, et des contrôles (5 agents contrôleurs). Le candidat propose une action de contrôle programmée mensuellement en coopération avec les forces de l'ordre, ainsi qu'une action « coup de poing » chaque année.
 - Le candidat présente ses actions en matière de sécurité, notamment son implication dans le Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CSLPD), le contact avec les forces de l'ordre, ou encore la médiation.
 - Le candidat s'engage sur un taux de fraude inférieur à 2%.

Conclusion sur le sous-critère : La proposition du candidat est plutôt intéressante même si peu engageante sur les contrôles.

Sur ce sous-critère, l'offre de KEOLIS, identique en base et en variante, est jugée satisfaisante.

3.4.2.2. RATP DEV - BASE

- Dispositifs de lutte contre la fraude et en faveur de la sécurité des personnes et des biens :
 - Le candidat présente un ensemble d'actions pour lutter contre la fraude : actions de communication, management d'équipe, actions de contrôle, prévention auprès des scolaires, équipe de médiation, opération « un PV contre un abonnement », assermentation de 2 agents de contrôle supplémentaires, renforcement de la possibilité d'achat de m-ficket dématérialisé, opérations coup de poing.
 - Le candidat s'engage sur un taux de fraude de 1,6% en 2030.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat fait une proposition intéressante et conforme aux attentes de Laval Agglomération, avec un engagement de taux de fraude précis.

Sur ce sous-critère, l'offre de RATP DEV, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.

3.4.3. Politique d'animation, d'actions marketing et commerciales développés (Sous-dossier E3)

3.4.3.1. KEOLIS - BASE ET VARIANTE

- Plan de communication et d'actions pluriannuelles :
 - Le candidat présente sa stratégie de communication déclinée en un plan de communication détaillé en annexe. La communication au début du contrat sera rythmée par la nouvelle identité visuelle et le nouveau réseau.
 - Le plan de communication proposé comprend plusieurs actions, dont des opérations de conquête, de l'animation, ou encore de la fidélisation. Une campagne de communication dynamique est également proposée via des supports papier, numérique et ludiques.
 - Le candidat présente également un plan d'accompagnement à la mise en place du nouveau réseau, ce qui apparaît très intéressant.

Conclusion sur le sous-critère : Le plan de communication du candidat est détaillé et pertinent et répond aux attentes de LAVAL AGGLOMERATION.

Sur ce sous-critère, l'offre de KEOLIS, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.4.3.2. RATP DEV - BASE

- Plan de communication et d'actions pluriannuelles :
 - Le candidat présente sa stratégie marketing et donne pour objectif un accroissement de 7,6% des recettes en 2030 suite au plan d'actions marketing.
 - Le candidat présente son plan d'actions détaillé en annexe.
 - Le candidat propose d'axer également la communication sur les actifs (Pro TUL), les publics fragiles, les scolaires, les jeunes et les nouveaux usagers.
 - Le candidat propose de renforcer la présence sur le terrain avec Un petit déjeuner annuel au club des mobilités, environ 30 animations par an via une boutique mobile, quatre ateliers mobilité par an, animations dans 20 écoles, et la participation aux événements du territoire.
 - Le candidat prend une série d'engagements et d'objectifs pour les atteindre.
 - Le plan de communication proposé est complet et donne satisfaction.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat présente un programme de communication intéressant et ambitieux dans ses objectifs d'accroissement, qui répond aux objectifs de LAVAL AGGLOMERATION.

Sur ce sous-critère, l'offre de base de RATP DEV est jugée très satisfaisante.

3.4.3.3. RATP DEV - VARIANTE

- Plan de communication et d'actions pluriannuelles :
 - Le candidat précise que dans le cadre du changement de la gamme tarifaire, la communication (campagnes de promotion) pourra être adaptée et tournée vers les actifs (abonnement télétravail), les clients occasionnels (offre liberté) et les publics fragiles (offre solidaire).

3.

Conclusion sur le sous-critère : La variante proposée par le candidat n'apporte pas de modification significative sur ce point.

Sur ce sous-critère, l'offre variante de RATP DEV est jugée très satisfaisante.

3.4.4. Plan d'information de la clientèle y compris en mode dégradé (Sous-dossier E4)

3.4.4.1. KEOLIS - BASE et VARIANTE

- Dispositifs liés à l'information de la clientèle :
 - Le candidat présente son approche de l'information voyageurs basée sur l'assurance de la qualité de l'information voyageur communiquée, la diffusion des supports d'information, la vente des titres, la réception des réclamations.
 - La stratégie de diffusion de l'information repose notamment sur le site internet, l'application mobile et la page facebook du réseau.
- Documents et supports d'information de la clientèle :
 - Le candidat propose de diffuser l'information aux points d'arrêt et à bord des véhicules, ainsi que dans l'agence commerciale.
- Modalités d'information des usagers en mode dégradé :
 - Le candidat présente sa méthodologie pour assurer l'information des usagers en mode dégradé, notamment l'objectif d'assurer la continuité du service. Il précise vouloir mettre en place des mesures pour partager l'information, et agir sur l'information autour des solutions alternatives.
 - Le candidat base son action sur l'anticipation des perturbations, et déploie un plan d'information des voyageurs à toutes les étapes du parcours usager.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat présente une méthodologie satisfaisante et conforme aux attentes de Laval Agglomération. Les dispositifs d'information proposés apparaissent pertinents, notamment en situation dégradée.

Sur ce sous-critère, l'offre de KEOLIS, identique en base et en variante, est jugée très satisfaisante.

3.4.4.2. RATP DEV - BASE ET VARIANTE

- Dispositifs liés à l'information de la clientèle :
 - Le candidat présente sa stratégie numérique axée sur le site internet, l'application mobile, un système de communication en situation perturbée nommé Notify, et les réseaux sociaux.
 - Le candidat ne précise pas les modalités de déploiement du module Notify.
- Documents et supports d'information de la clientèle :
 - Le candidat présente les différents supports d'information proposés : guide de la mobilité, plan du réseau, fiches horaires.
 - Le candidat a pour objectif de réduire de moitié le nombre d'impressions papier à la fin de la DSP.

3.

- Le candidat propose de décorer certains arrêts de bus pour les « réenchanter » pour valoriser le territoire ou un partenaire.
- L'information à bord est également présentée : vitres intelligentes pour diffusion d'information à bord, bouton holographique de demande de descente.
- Modalités d'information des usagers en mode dégradé :
 - Le candidat présente la procédure d'information des voyageurs en mode dégradé : information affichée et diffusée, le rôle des équipes terrain, procédure en cas d'intempéries.

Conclusion sur le sous-critère : Le candidat présente des dispositifs intéressants et innovants, donnant satisfaction, en particulier les supports à destination de la clientèle (vitres intelligentes, guide de la mobilité, etc).

Sur ce sous-critère, l'offre de RATP DEV, identique en base et en variante est jugée très satisfaisante.

3.4.5. Conclusion

Sous-critères	KEOLIS – BASE	KEOLIS VARIANTE	RATP DEV – BASE	RATP DEV - VARIANTE
Dispositifs internes de management de la qualité de service				
Appréciation	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant
Note	2,5	2,5	2,5	2,5
Dispositifs de lutte contre la fraude et en faveur de la sécurité des personnes et des biens				
Appréciation	Satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant
Note	1,88	1,88	2,5	2,5
Politique d'animation, d'actions marketing et commerciales développés				
Appréciation	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant
Note	2,5	2,5	2,5	2,5
Plan d'information de la clientèle y compris en mode dégradé				
Appréciation	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant	Très satisfaisant
Note	2,5	2,5	2,5	2,5
Total				
Note	9,38	9,38	10,00	10,00

3.

3.5. Degré d'acceptation et d'amélioration par le candidat, dans le sens des intérêts de l'Autorité Organisatrice, du projet de contrat et de ses annexes.

3.5.1.1. KEOLIS – BASE / VARIANTE

Le candidat a formulé plusieurs modifications du projet de contrat initial, majoritairement dans le sens de ses intérêts propres.

En substance, les modifications apportées par le Candidat tendent à limiter l'étendue de ses obligations et de sa responsabilité pendant l'exécution du contrat.

Il vient notamment :

- Limiter l'étendue de son obligation d'information sur le site internet ,
- Limiter l'étendue des informations à communiquer au titre de la politique de la donnée ,
- Limiter sa responsabilité en cas d'évolution du service (notamment en cas de service exceptionnel ou d'adaptation mineure : dans ce dernier cas, il vient réduire « le tunnel » servant de base à l'appréciation de la modification et s'exonère de responsabilité en cas de grève et en fixant un plafond de 5% pour le TAD/TPMR,
- Inscrire le principe d'une indemnisation automatique en cas de modification à l'initiative de l'autorité organisatrice,
- Inscrire le principe d'une prise en charge par l'autorité délégante de l'ensemble des effets attachés à l'évolution du prix du gaz,
- Plafonner le montant des pénalités .

Il propose néanmoins quelques modifications favorables à l'Autorité Délégante :

- Reformulation des modalités d'imposition favorisant la lisibilité du contrat,
- Engagement exprès de responsabilité en matière de traitement des données,
- Amélioration du mécanisme de partage des recettes avec la mise en place d'un dispositif incitatif plus favorable à l'autorité délégante avec notamment un intéressement dès le premier euro.

Conclusion sur le critère 5 : Sur ce critère, l'offre du candidat KEOLIS (idem en base et variante) est moyenne.

3.5.1.2. RATP DEV – BASE / VARIANTE

Le candidat a accepté l'ensemble des dispositions contractuelles proposées par LAVAL AGGLOMERATION sans remarque spécifique.

Les modifications apportées au projet de contrat sont exclusivement formulées dans l'intérêt de l'autorité délégante.

Ainsi, le candidat s'engage :

- Dans une politique d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers avec un engagement sur une démarche de certification et la production annuelle d'un mémoire d'analyse de la qualité ;

3.

- Sur la production annuelle d'un mémoire d'analyse du service et d'un plan de préconisation contenant des suggestions d'optimisation et d'amélioration du service ;
- Sur un engagement spécifique en matière de développement durable, incluant notamment des conseils en management environnemental et en matière de transition énergétique ;
- Sur la mise en place d'un fonds d'innovation permettant le financement des expérimentations en matière de développement durable, qualité du service et réalité augmentée ;
- Sur une politique RSE associée à la mise en œuvre de pénalités en cas de non respects des engagements.

Il propose également un dispositif d'intéressement de l'autorité organisatrice favorable, dès lors que le résultat net est supérieur à 3%.

Conclusion sur le critère 5 : Sur ce critère, l'offre du candidat RATP DEV (idem en base et variante) est très satisfaisante.

3.5.1.3. Conclusion

CRITERE	KEOLIS – BASE	KEOLIS VARIANTE	RATP DEV – BASE	RATP DEV - VARIANTE
Degré d'acceptation et d'amélioration par le candidat, dans le sens des intérêts de l'Autorité Organisatrice, du projet de contrat et de ses annexes.				
Appréciation	Moyenne		Très satisfaisante	
Note	5		10	

4.

4. APPRÉCIATION DES OFFRES ET CHOIX DU PRÉSIDENT

	Critères	Pondération	Keolis - base	Keolis – Variante	Ratp – Base	RATP - Variante
1	Qualité de l'offre technique appréciée sur les éléments suivants :	40%	35,00	35,00	40,00	40,00
	- structuration du service ;	20%	15,00	15,00	20,00	20,00
	- moyens humains et matériels mis en œuvre et organisation mise en place pour répondre aux objectifs de l'Autorité Organisatrice	20%	20,00	20,00	20,00	20,00
2	Engagements financiers appréciés sur les éléments suivants :	20%	15,00	13,75	18,75	16,25
	- coût du service pour la collectivité ;	10%	7,50	7,50	10,00	10,00
	- maîtrise des charges d'exploitation et du financement des investissements ;	5%	3,75	3,75	3,75	3,75
	- moyens mis en œuvre pour développer la fréquentation et niveau d'engagement sur les recettes commerciales	5%	3,75	2,5	5,00	2,50
3	Approche sociétale de l'exploitation du service appréciée sur les éléments suivants :	20%	10,00	12,50	12,50	15,00
	- impact social de la tarification proposée	10%	2,50	5,00	2,50	5,00
	- qualité des actions en faveur de l'environnement et notamment parc de véhicules mis à disposition	10%	7,50	7,50	10,00	10,00
4	Politique d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers appréciée sur les éléments suivants :	10%	9,38	9,38	10,00	10,00
	- Dispositifs internes de management de la qualité de service	2.5%	2,50	2,50	2,50	2,50
	- Dispositifs de lutte contre la fraude et en faveur de la sécurité des personnes et des biens	2.5%	1,88	1,88	2,50	2,50
	- Politique d'animation, d'actions marketing et commerciales développés	2.5%	2,50	2,50	2,50	2,50

4.

	Critères	Pondération	Keolis - base	Keolis – Variante	Ratp – Base	RATP - Variante
	- Plan d'information de la clientèle y compris en mode dégradé	2.5%	2,50	2,50	2,50	2,50
5	Degré d'acceptation et d'amélioration par le candidat, dans le sens des intérêts de l'Autorité Organisatrice, du projet de contrat et de ses annexes.	10%	5,00	5,00	10,00	10,00
TOTAL NOTATION			74,38	75,63	90,00	88,75

Après analyse des offres finales et au regard des critères du règlement de la consultation, il est proposé de retenir l'offre de base du candidat RATP.

5.

5. ÉCONOMIE GÉNÉRALE DU CONTRAT

5.1. Caractéristiques générales de la Concession

5.1.1. Objet du Contrat

L'Autorité Organisatrice confie au Délégué le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation des services publics de mobilités sur le ressort territorial de Laval Agglomération.

L'Autorité Organisatrice exerce notamment les prérogatives suivantes :

- Définition de la politique des transports et de la mobilité ;
- Création, modification et suppression des lignes et services ;
- Détermination de la structure et du niveau des tarifs ;
- Mise à disposition du Délégué des biens nécessaires à l'exploitation des services ;
- Réalisation d'infrastructures de transport et d'investissements liés au service.

Dans le cadre du contrat, les missions du Délégué sont principalement les suivantes :

- Assurer l'exploitation du service public global de mobilité durable dans les conditions prévues au contrat ;
- Assurer le financement et/ou la réalisation d'investissements non supportés par l'Autorité Organisatrice et nécessaires aux services de transports publics urbains et de mobilités durables (en ce compris, notamment ceux qui sont nécessaires au renouvellement / maintenance d'une partie des véhicules, infrastructures, systèmes, équipements et ouvrages dédiés aux services) ;
- Percevoir les recettes du service pour le compte de l'Autorité Organisatrice et les reverser à l'Autorité Organisatrice ;
- Supporter l'ensemble des charges directement liées à l'exécution du contrat dans le respect des normes comptables, fiscales et réglementaires en vigueur ;
- Mettre en place une organisation interne adaptée à la consistance du service (fonctions supports, exploitation, maintenance, sécurité réglementaire, direction, etc.) ;
- Mettre en œuvre une politique de marketing, gestion commerciale et de la communication pour développer la fréquentation, en lien avec LAVAL AGGLOMÉRATION ;
- Mettre en œuvre des modalités adaptées d'informations voyageurs et les améliorer au cours de l'exécution du contrat ;
- Assurer un niveau optimal de qualité de service pour les usagers tout au long du contrat et assurer le suivi de la qualité ;
- Assurer l'entretien et la maintenance du matériel et des biens mis à sa disposition par LAVAL AGGLOMÉRATION ;
- Mettre à disposition les biens nécessaires aux services autres que ceux mis à disposition par LAVAL AGGLOMÉRATION ;
- Apporter à LAVAL AGGLOMÉRATION son conseil et son expertise pour améliorer le service public de transport urbain de voyageurs et des mobilités au cours de l'exécution du contrat ;

5.

- Produire pour le compte de LAVAL AGGLOMÉRATION l'ensemble des informations de suivi de l'activité permettant le contrôle de l'AOM via la production d'un rapport annuel et de toute information prévue au contrat (tableaux de bord de suivi, etc.).
- Anticiper l'évolution de l'offre de transport urbain de voyageurs et des mobilités pour s'adapter aux évolutions techniques, réglementaires et de périmètre d'organisation.

Sous réserve des règles fixées par le contrat, le Délégué dispose de tous pouvoirs en ce qui concerne le choix et l'organisation des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions.

La gestion du service est assurée par le Délégué à ses risques et périls, conformément aux règles de l'art, dans le souci d'assurer la conservation du patrimoine de l'Autorité Organisatrice, les droits des tiers et la qualité de l'environnement.

L'Autorité Organisatrice assure le contrôle du service délégué.

5.1.2. Périmètre et durée du contrat

Le Concessionnaire assure l'exploitation des services à compter du 1^{er} janvier 2023, pour une durée de 8 ans.

La consistance des services est la suivante :

- Transport urbain TUL
- Transport non urbains
- Transports scolaires
- Transport à la demande Tulib
- Transport PMR Mobitul
- Location Vélos Vélitul et VELA et services associés
- Intégration multimodale de l'ensemble des services de mobilités du territoire dans une interface usager unique

5.1.3. Modalités d'exploitation des services

La gestion du service est assurée par le Concessionnaire à ses risques et périls, dans le respect des principes de continuité, de sécurité et d'égalité de traitement des usagers et de mutabilité en assurant une parfaite qualité du service.

Le Concessionnaire reprend les personnels affectés au service, conformément à la réglementation en vigueur (article L.1224-1 du code du travail).

5.2. Caractéristiques économiques et financières

5.2.1. Rémunération

Les recettes d'exploitation du service sont constituées :

- Des recettes tarifaires issues de la vente des titres de transport urbain de voyageurs (réseau TUL et TULib) ;
- des recettes spécifiques des services vélos VELA et VELITUL ;

5.

- Des recettes issues de l'exploitation du service MOBITUL ;
- Des recettes tirées des indemnités fraude ;
- Des recettes annexes liées à l'exploitation du service et autres recettes.

5.2.2. Données financières du contrat

Le Compte d'Exploitation Prévisionnel ci-dessous présente l'économie globale du service :

Recettes	unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Total	Moy.
Recettes tarifaires Bus	K€	2 001,5	2 109,5	2 220,0	2 296,2	2 321,5	2 346,6	2 372,0	2 397,4	18 064,6	2 258,1
Recettes tarifaires Vélos	K€	57,8	59,4	61,2	62,9	64,7	66,6	68,5	70,5	511,6	63,9
Recettes commerciales - sous-total	K€	2 059,3	2 168,9	2 281,2	2 359,1	2 386,2	2 413,2	2 440,5	2 467,8	18 576,1	2 322,0
Recettes d'infraction	K€	6,7	7,5	8,5	9,4	10,2	11,0	11,9	12,9	78,0	9,8
Recettes annexes	K€	20,9	21,3	21,7	22,1	22,6	23,0	23,5	24,0	179,0	22,4
Recettes exceptionnelles	K€	2,0	2,0	4,0	4,0	6,0	6,0	8,0	8,0	40,0	5,0
Recettes annexes - sous-total	K€	29,5	30,8	34,2	35,5	38,7	40,0	43,4	44,8	297,0	37,1
Total des recettes	K€	2 088,8	2 199,7	2 315,3	2 394,6	2 424,9	2 453,2	2 483,9	2 512,7	18 873,1	2 359,1
Charges directes	unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Total	Moy.
Charges variables	K€	11 062,7	11 466,4	11 446,7	11 430,5	11 296,3	11 288,3	11 294,7	11 295,3	90 580,8	11 322,60
Personnel de conduite	K€	4 504,1	4 512,0	4 523,5	4 496,2	4 470,5	4 398,3	4 402,4	4 427,8	35 734,8	4 466,85
Frais kilométriques	K€	1 610,4	1 481,2	1 405,9	1 342,6	1 237,0	1 199,9	1 175,2	1 165,7	10 617,7	1 327,22
Entretien maintenance	K€	663,2	618,0	653,7	683,2	707,1	746,8	757,1	718,2	5 547,1	693,39
Sous-traitance transports de voyageurs	K€	3 927,8	4 456,5	4 464,8	4 510,0	4 483,5	4 545,6	4 562,0	4 583,4	35 533,6	4 441,70
Assurances MR	K€	203,1	168,0	168,0	168,0	168,0	168,0	168,0	168,0	1 379,4	172,42
Autres charges variables	K€	154,1	230,6	230,8	230,5	230,2	229,8	230,0	232,3	1 768,2	221,02
Charges fixes	K€	2 265,7	2 080,0	2 127,7	2 126,2	2 183,1	2 197,4	2 200,7	2 214,6	17 395,4	2 174,42
Installations fixes	K€	192,4	222,4	282,4	282,4	317,9	332,0	336,0	349,7	2 315,0	289,37
Personnel hors conduite exclusivement affecté au	K€	962,6	958,1	958,3	963,2	970,5	976,0	975,2	984,1	7 748,1	968,51
Informatique / Systèmes	K€	151,6	155,2	169,5	169,6	169,7	169,9	170,0	170,1	1 325,6	165,70
Investissements & GER	K€	643,3	445,6	450,6	445,6	455,8	453,3	453,3	445,8	3 793,4	474,17
Autres charges fixes	K€	315,9	298,7	266,9	265,4	269,2	266,1	266,2	264,7	2 213,3	276,66
Total des charges directes transport	K€	13 328,4	13 546,3	13 574,4	13 556,7	13 479,4	13 485,7	13 495,4	13 509,9	107 976,2	13 497,03
Charges variables	K€	1 026,1	883,8	901,3	861,6	888,6	860,1	883,5	850,8	7 155,9	894,49
Frais commerciaux	K€	247,5	127,9	167,7	134,9	166,7	134,9	166,7	134,9	1 280,8	160,10
Information voyageurs	K€	95,7	93,8	94,8	93,3	88,8	97,4	88,1	86,8	738,8	92,36
Assistance technique	K€	557,0	534,9	511,3	506,6	506,3	501,4	502,1	500,2	4 119,9	514,98
Impôts et taxes	K€	125,9	127,2	127,5	126,9	126,9	126,4	126,6	129,0	1 016,4	127,05
Autres charges variables	K€	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00
Charges fixes	K€	1 106,2	1 101,5	1 103,9	1 104,2	1 122,2	1 099,6	1 099,2	1 096,6	8 833,5	1 104,18
Personnel de structure	K€	823,7	818,1	820,0	821,0	824,0	817,5	816,8	816,9	6 557,9	819,74
Locaux	K€	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00
Informatique	K€	45,2	45,2	45,2	45,2	60,7	45,2	45,2	45,2	377,5	47,18
Investissements & GER	K€	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00
Autres charges fixes	K€	73,5	73,2	73,0	72,8	72,8	72,6	72,4	62,9	573,1	71,64
Marges et aléas	K€	163,8	165,0	165,7	165,1	164,7	164,3	164,8	171,6	1 324,9	165,62
Total des charges indirectes transport	K€	2 132,3	1 985,2	2 005,2	1 965,8	2 010,8	1 959,7	1 982,8	1 947,4	15 989,4	1 998,67
Total des charges / Forfait de charges	K€	15 460,7	15 531,6	15 579,6	15 522,6	15 490,2	15 445,4	15 478,2	15 457,3	123 965,6	15 495,69
Synthèse coût net pour Laval Agglo	unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Total	Moy.
Forfait de charges versé par Laval Agglo à l'opérateur	K€	15 460,7	15 531,6	15 579,6	15 522,6	15 490,2	15 445,4	15 478,2	15 457,3	123 965,6	15 495,69
- Recettes reversées à Laval Agglo	K€	2 088,8	2 199,7	2 315,3	2 394,6	2 424,9	2 453,2	2 483,9	2 512,7	18 873,1	2 359,14
Coût net pour Laval Agglo	K€	13 371,9	13 331,9	13 264,2	13 128,0	13 065,3	12 992,2	12 994,3	12 944,6	105 092,42	13 136,55

5.3. Contrôle et information de l'Autorité Organisatrice

5.3.1. Principes

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du contrat par le Déléguataire ainsi que sur la qualité du service rendu aux usagers.

Ce contrôle, organisé librement par l'Autorité Organisatrice à ses frais, comprend notamment :

- Un droit d'information sur la gestion du service délégué,

5.

- La possibilité pour les agents de l'Autorité Organisatrice ou de ses préposés de se faire présenter toutes pièces et tous documents nécessaires au contrôle du service,
- Le pouvoir de prendre toutes les mesures prévues par le contrat lorsque le Délégitaire ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

5.3.2. Tableaux de bord mensuels

Le Délégitaire est tenu de remettre avant le 15 du mois m+1 un tableau de bord retraçant l'activité du mois m précédent, le cumul depuis le début de l'année et le rappel des données relatives aux mêmes périodes de l'exercice précédent, conformément au modèle joint en annexe 10.

5.3.3. Rapports annuels

En application des articles R3131-1 et suivants du Code de la commande publique, le Délégitaire remet à l'Autorité Organisatrice, chaque année, un rapport portant sur l'exercice précédent.

5.4. Modifications du contrat

Le contrat ne pourra être modifié que dans les hypothèses prévues par les dispositions des articles L. 3135-1 et R. 3135-1 à -9 du code de la commande publique.

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

Les Parties se rencontrent à la demande de la partie la plus diligente.

À défaut d'accord entre les Parties sur une modification du contrat pour tenir compte de l'évolution des conditions d'exécution du service délégué, l'exécution du contrat se poursuit sans que le Délégitaire ne puisse en demander la résiliation.

Lorsque l'exécution du contrat ne peut être poursuivie sans une modification contraire aux dispositions prévues par le code de la commande publique le contrat peut être résilié par l'Autorité délégitante.

Des clauses de réexamen sont spécifiquement prévues dans les cas suivants :

- Aménagement de la place du 11 novembre ;
- Décalage de la date de livraison des infrastructures d'avitaillement en GNC au sein du dépôt bus (1er janvier 2027) ;
- Adaptation de la stratégie de verdissement du parc de véhicules ;
- Modification de la stratégie en matière de VLS.

5.5. Fin de contrat

5.5.1. Expiration

Le contrat n'ouvre droit à aucune indemnité lorsqu'il arrive à son échéance normale.

5.

5.5.2. Résiliation unilatérale pour motif d'intérêt général

L'Autorité Organisatrice peut à tout moment mettre fin au contrat avant le terme prévu pour un motif d'intérêt général. L'Autorité Organisatrice notifie sa décision au Délégué par courrier recommandé avec accusé de réception ou par huissier avec un préavis minimal de six mois.

Le Délégué a le droit à une indemnisation fixée d'un commun accord et tenant compte :

- Des frais engagés par le Délégué découlant directement de la résiliation, sur présentation des justificatifs (autres que ceux qu'il aurait dû supporter en tout état de cause à la fin normale du contrat),
- De la moyenne des résultats annuels nets avant impôt, prévus dans les comptes prévisionnels pour la durée normale de la délégation, et du nombre des années restant à courir.
- De la valeur nette comptable des biens non amortis.

Cette indemnité est versée dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la résiliation.

5.5.3. Résiliation bilatérale

L'Autorité Délégante et le Délégué peuvent mettre fin à tout moment d'un commun accord à l'exploitation du contrat en respectant un préavis de douze mois.

Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnité à la charge ou au bénéfice de l'une ou l'autre des parties.

5.5.4. Résiliation suite à un événement de force majeure

L'Autorité Délégante dispose seule de la possibilité de mettre fin au présent contrat suite à un événement de force majeure rendant impossible la poursuite du contrat.

La résiliation ouvre droit au profit du Délégué à une indemnité couvrant :

- Du coût des investissements non amortis à leur valeur nette comptable telle qu'elle résulte du compte prévisionnel d'exploitation ;
- Des frais liés à la rupture des contrats de travail du personnel, consécutivement à la résiliation unilatérale sans reprise du personnel du Délégué par l'Autorité Délégante ou un nouveau Délégué ;
- De la valeur du rachat des stocks et approvisionnements nécessaires à la marche normale de l'exploitation ;

De la moyenne annuelle de la marge prévue dans les comptes prévisionnels pour la durée normale de la délégation de service public multipliée par le nombre des années restant à courir plafonné à une (1) année.

L'assiette de l'indemnisation n'intègre pas les biens mis à la disposition du Délégué.

Les coûts de résiliation anticipée des éventuels contrats de sous-traitance conclus par le Délégué ne sont pas intégrés à l'assiette de l'indemnisation.

L'indemnité de résiliation sera réglée au Délégué dans un délai de douze mois à partir de date de la prise d'effet de résiliation.

À compter de la date de cessation effective du présent contrat, les parties disposeront d'un délai de six mois calendaires pour procéder à l'apurement définitif des comptes.

5.

5.5.5. Redressement ou liquidation judiciaire

En cas de mise en œuvre d'une procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire, les Parties se conformeront aux dispositions légales en vigueur.

Le placement en procédure collective du Délégué n'entraînera pas en lui-même la résiliation du Contrat.

Toutefois, la résiliation pourra être prononcée dans les trois cas suivants :

- En cas de dissolution de la société exploitante, l'Autorité déléguée pourra prononcer la déchéance sans attendre que les procédures engagées aient abouti (notamment la clôture de la liquidation amiable). Cette déchéance pourra donc intervenir de plein droit, dès la date de dissolution publiée au registre du commerce et des sociétés ;
- En cas de redressement judiciaire de la société, la déchéance pourra être prononcée si l'administrateur judiciaire ne demande pas la continuation du Contrat dans le mois suivant la date du jugement ;
- En cas de liquidation judiciaire ou amiable du Délégué sans reprise du Contrat, la déchéance interviendra automatiquement et de plein droit dans le mois suivant le jugement.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

053-200083392-20220912-S5-CC-056-2022-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/09/2022

Mise en ligne : le 21-09-22