

# CONSEIL GENERAL DE SEINE-ET-MARNE

Séance du 27 Juin 2008

---

Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

Commission n° 7 - Finances

DIRECTION DES TRANSPORTS

## RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL GENERAL N° 3/01

OBJET : Proposition de choix du délégataire pour l'exploitation du service de transport à la demande de personnes handicapées "PAM 77".

**RÉSUMÉ** : Dans le cadre de sa politique en faveur de la mobilité des personnes handicapées, l'Assemblée départementale a décidé le 25 mai 2007 la création d'un service de transport à la demande spécialisé, à travers une délégation de service public d'une durée de six ans. Il appartient aujourd'hui à l'Assemblée départementale de se prononcer sur le choix du Délégataire du service.

Le projet qui vous est présenté dans ce rapport relève du programme « Transports publics ».

Depuis 1991, le Conseil général subventionne un dispositif départemental de transport adapté aux personnes handicapées en Seine-et-Marne, Transdom 77. Ce service « porte à porte » est assuré par les associations AIHROP et GIHP, qui opèrent respectivement dans les moitiés nord et sud du territoire seine-et-marnais. En complément de leurs moyens propres, ces associations peuvent faire appel à des artisans taxis, notamment pour réaliser des courses en zone rurale.

Toutefois, ce dispositif a atteint ses limites, conduisant le Département à réfléchir, dans un cadre régional, à une évolution de son implication dans ce domaine. En effet, conscient que la mobilité des personnes handicapées conditionne le plein exercice de leur citoyenneté, le Conseil général a souhaité la mise en place d'un service de transport adapté, en partenariat avec le Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) et le Conseil régional.

Pour ce faire, le Département s'est positionné comme maître d'ouvrage de ce service en sollicitant dans un premier temps, lors de la séance publique du 26 novembre 2006, la délégation de compétence du STIF en la matière, puis en approuvant cette délégation, à l'occasion de la séance publique du 25 mai 2007.

Le service départemental PAM 77 aura notamment pour objectifs de :

- favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de transport,
- renforcer la qualité de service,
- faciliter les déplacements interdépartementaux.

S'agissant du volet financier, la participation annuelle du Département serait comprise entre

1,5 M€ TTC au début du contrat et 1,85 M€ TTC à son terme. Le dispositif bénéficiera également, au-delà de l'aide à l'investissement, d'une participation au fonctionnement de la part du STIF et de la Région. Cet appui sera compris entre 1,25 M€ TTC au début du contrat et 1,5 M€ TTC à son terme, par financeur.

L'annexe au présent rapport expose le déroulement de la procédure ainsi que les motivations qui m'ont conduit à vous proposer de retenir la société FlexCité pour la gestion du service public de transport à la demande de personnes handicapées, PAM 77.

Par conséquent, je vous remercie de bien vouloir :

- approuver le choix de l'entreprise FlexCité en tant que délégataire du service public de transport à la demande de personnes handicapées dans le département de Seine-et-Marne,
- approuver les termes du contrat de délégation de service public et ses annexes,
- m'autoriser à signer ce contrat de délégation de service public.

Le Président du Conseil général,

Vincent ÉBLÉ

**Annexe au rapport du Président**

# **DÉPARTEMENT DE SEINE-ET-MARNE**

**Délégation de service public de transport à la demande de  
personnes handicapées**

## **RAPPORT SUR LE CHOIX DU DÉLÉGATAIRE**

# Sommaire

---

<b>CONSEIL GENERAL DE SEINE-ET-MARNE.....</b>	<b>1</b>
Département de Seine-et-marne.....	3
Rapport sur le choix du dÉlÉgataire.....	3
Sommaire.....	4
<b><u>1 Rappel des principales étapes de la procédure.....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<u>1.1. Avis des organes consultatifs.....</u>	<u>6</u>
<u>1.2. Lancement de la procédure.....</u>	<u>6</u>
<u>1.3. Sélection des candidatures.....</u>	<u>6</u>
<u>1.4. Offres reçues.....</u>	<u>7</u>
<b><u>2 Motifs du choix du Délégataire.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<u>2.1. Qualité du service et adéquation des moyens proposés aux objectifs du service.....</u>	<u>9</u>
<u>2.2. Aspects financiers .....</u>	<u>15</u>
<u>2.3. Conclusion des négociations.....</u>	<u>20</u>
<b><u>3 L'économie générale du contrat de délégation.....</u></b>	<b><u>22</u></b>
<b>Annexe A .....</b>	<b>27</b>
<b>Procès-verbal de la Commission de délégation de service public (CDSP) du 20 novembre 2007.....</b>	<b>27</b>
<b>Annexe B.....</b>	<b>28</b>
<b>Procès-verbal de la CDSP du 4 décembre 2007 et son annexe « rapport d'analyse des candidatures ».....</b>	<b>28</b>
<b>Annexe C.....</b>	<b>29</b>
<b>Procès-verbal de la CDSP du 5 février 2008.....</b>	<b>29</b>
<b>Annexe D.....</b>	<b>30</b>

<b>Procès-verbal de la CDSP du 4 mars 2008 et son annexe « rapport d'analyse des offres ».....</b>	<b>30</b>
<b>Annexe E.....</b>	<b>31</b>

# 1 Rappel des principales étapes de la procédure

---

## 1.1. Avis des organes consultatifs

Conformément aux dispositions de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale, le Comité Technique Paritaire a été consulté sur le projet de délégation du service public de transport public à la demande de personnes handicapées.

Celui-ci a donné un avis favorable à la proposition de délégation du service le 29 mars 2007.

Conformément aux dispositions de l'article L1413-1 du code général des collectivités territoriales, la Commission Consultative des Services Publics Locaux a été consultée sur le projet de délégation du service public de transport public à la demande de personnes handicapées.

Celle-ci a donné un avis favorable à la proposition de délégation du service le 3 mai 2007.

## 1.2. Lancement de la procédure

Par délibération en date du 25 mai 2007, l'Assemblée départementale s'est prononcée sur le principe de la délégation de service public.

L'avis d'appel à candidatures est paru dans les publications et aux dates suivantes :

- Le Parisien Edition seine-et-marnaise, le 03/09/2007 (avis rectificatif paru le 03/10/2007),
- Transport public, le 07/09/2007 (avis rectificatif paru le 08/10/2007),
- BOAMP, le 11/09/2007 (avis rectificatif paru le 03/10/2007).

La date limite de remise des candidatures était fixée au 19/11/2007 à 17 h 00.

## 1.3. Sélection des candidatures

Le 20 novembre 2007 à 14 heures 30 dans les locaux du Département de Seine-et-Marne, la Commission de délégation de service public (CDSP) a procédé à l'ouverture des plis contenant les candidatures. Ces candidatures ont été enregistrées et leur conformité formelle à l'avis d'appel à candidatures a été vérifiée.

Suite à l'ouverture des 6 enveloppes, la même Commission a constaté que les 6 candidats ont remis un dossier comportant les pièces demandées.

Conformément aux dispositions de l'article L 1411-1 alinéa 3 du code général des collectivités territoriales et afin d'établir la liste des candidats admis à présenter une offre, la Commission s'est donc réunie le mardi 4 décembre 2007 à 14h 30, pour examiner les candidatures mentionnées ci-dessus, et vérifier les garanties professionnelles et financières ainsi que l'aptitude des candidats à assurer l'égalité des usagers et la continuité du service public.

Ont été admis à présenter une offre :

- 1 – Vortex
- 2 – Ulysse / Méditerranéenne de voyageurs
- 3 – Keolis / Procars
- 4 – Aihrop
- 5 – FlexCité
- 6 – Charter Car

Le dossier de consultation des entreprises a donc été envoyé le 14 décembre 2007 aux 6 candidats admis à présenter une offre. La date limite de remise des offres était fixée au 4 février 2008 à 17 h 00.

## 1.4. Offres reçues

Deux candidats ont déposé des demandes de renseignements complémentaires, conformément à l'article 8 du règlement de consultation. Une réponse collective à ces demandes a été adressée les 11 et 17 janvier 2008.

Les plis ont été ouverts par la CDSP le 5 février 2008 à 14 h 30.

Trois des candidats, dont les candidatures avaient été retenues, ont remis une offre. Il s'agit de :

- 1 – Keolis/Procars
- 2 – Aihrop
- 3 – FlexCité

### 1.4.1. Analyse des premières offres

À l'issue de l'analyse des offres, et suivant l'avis de la CDSP réunie le 4 mars 2008 à 14 h 30, le représentant du Président du Conseil général a engagé les négociations avec ces trois entreprises.

### 1.4.2. Déroulement des négociations

Les négociations ont été conduites au cours de 2 réunions, les 12 mars 2008 et 3 avril 2008.

Lors de ces réunions, les candidats ont été invités à expliquer et/ou à modifier leur offre sur différents aspects (technique, qualité de service, financier). Au terme de chaque réunion un délai leur a été laissé pour remettre leur proposition de modifications ou les compléments demandés.

Un seul candidat, l'association Airhop, a déclaré au terme du premier tour de négociation ne pas souhaiter formuler de nouvelles propositions et abandonner son action dans le cadre de la procédure. Elle n'a donc pas été invitée à participer au second tour de négociation.

### 1.4.3. Résultat des négociations

Au cours des négociations, les avancées obtenues avec les candidats ont été notables tant sur le plan financier, que sur le plan technique et de qualité du service.

**À l'issue de ces négociations, Monsieur le Président du Conseil général a retenu l'offre de la société FlexCité et la soumet donc à l'approbation du Conseil général.**



## 2 Motifs du choix du Délégataire

### 2.1. Qualité du service et adéquation des moyens proposés aux objectifs du service

#### 2.1.1. Eléments relatifs à la mise en place du service

##### Création d'une société dédiée

Tous les candidats ont prévu la mise en place d'une société dédiée suivant des modalités légèrement différentes :

	Keolis/Procars	FlexCité	Aihrop
Nom de la société dédiée	ADSEM	FlexCité 77 SAS	AccèsCité
Forme juridique	SAS	SAS	SARL
Actionnariat	Keolis actionnaire majoritaire	FlexCité actionnaire unique	Aihrop actionnaire majoritaire
Domiciliation	Melun ou commune limitrophe	Lagny-sur-Marne	Pontault Combault
Fonds propres	200 000 euros	70 000 euros	1000 euros

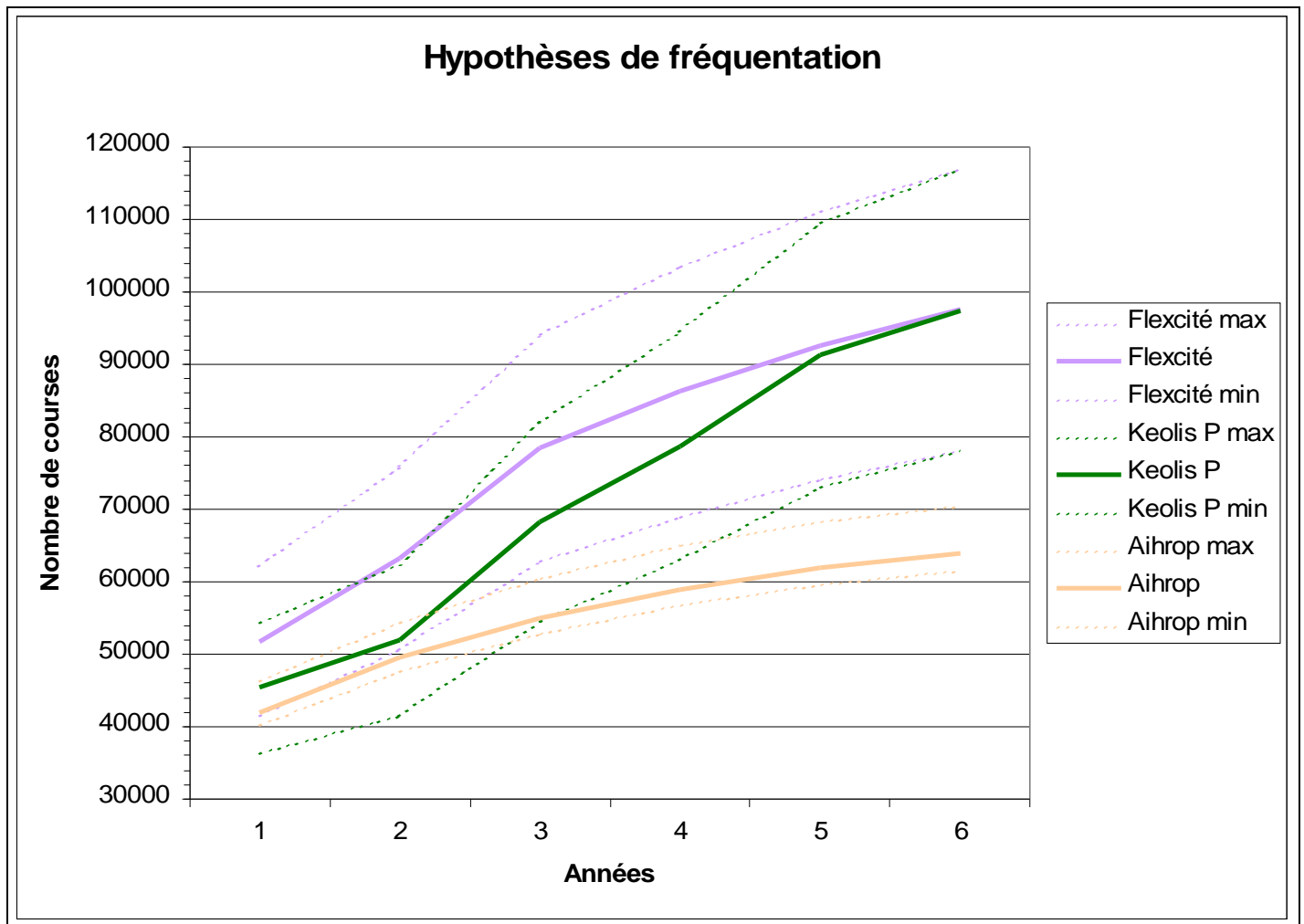
Les engagements pris par les trois candidats sont assez proches. On notera toutefois le faible niveau des fonds propres proposés par l'**Aihrop**. Par ailleurs, l'offre de **FlexCité** présente l'avantage d'un actionnariat unique tout au long du contrat.

##### Délai et modalités de mise en place du service

**Keolis/Procars** propose le délai de mise en place du service le plus réduit, soit 3 mois, devant **FlexCité**, 3,5 mois (3 mois pour l'ouverture du centre de réservation) et l'**Aihrop**, 5 mois.

Les calendriers relatifs à la phase préparatoire présentés par **Keolis/Procars** et **FlexCité** sont bien détaillés, contrairement à celui de l'**Aihrop** qui manque de précision.

## 2.1.2.Hypothèses de fréquentation retenues



Le graphique ci-dessus fait apparaître le volume d'activité annuel estimé par les candidats, dans leur offre finale. **Keolis/Procars** et **FlexCité** prévoient tous deux la réalisation d'environ 97 500 courses lors de la sixième et dernière année du contrat (contre 80 500 courses dans leur offre initiale). Toutefois, **FlexCité** projette une montée en charge plus rapide que **Keolis/Procars**. Pour sa part, l'**Aihrop** base son offre sur une fréquentation beaucoup plus faible, atteignant seulement 64 000 courses au terme du contrat, ce qui paraît insuffisant.

La fourchette (min, max), qui encadre dans le graphique les hypothèses de fréquentation des candidats, constitue la traduction graphique des seuils de révision tels que décrits dans la partie 2.2.4 du présent rapport.

## 2.1.3.Moyens mobilisés et organisation

### Personnel



PERSONNEL (en nombre d'heures annuelles)									
Candidat	Fonction	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Moyenne	
FLEXCITE (offre finale)	Conduite	44 133	80 267	93 867	99 200	102 800	107 600	87 978	
	nombre d'heures de conduite en ligne	18 757	34 113	39 893	42 160	43 690	45 730	37 391	
	nombre d'heures de conduite HLP	18 757	34 113	39 893	42 160	43 690	45 730	37 391	
	nombre d'heures hors conduite	6 620	12 040	14 080	14 880	15 420	16 140	13 197	
	Cadre exploitation / Superviseur Production	1 333	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	1 556	
	Régulation - Gestion des appels	13 333	17 333	17 600	17 600	17 600	17 600	16 844	
	dont Gestion des appels	5 505	5 961	5 689	5 629	5 770	5 939	5 749	
	Communication et information	1 333	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	1 556	
	Opérateur et techniciens maintenance	externalisé							
	Cadre maintenance / Superviseur Maintenance	1 333	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	1 556	
	Direction	1 667	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	1 944	
	Ressources humaines et administration	600	800	800	800	800	800	767	
	Administration (secrétariat, compta...)	externalisé							
	<b>TOTAL</b>	<b>63 733</b>	<b>105 200</b>	<b>119 067</b>	<b>124 400</b>	<b>128 000</b>	<b>132 800</b>	<b>112 200</b>	
KEOLIS (offre finale)	Conduite	48 477	68 818	88 969	101 352	116 116	122 619	91 058	
	nombre d'heures de conduite en ligne	18 119	27 319	35 671	41 044	47 492	50 658	36 717	
	nombre d'heures de conduite HLP	16 608	24 346	31 018	34 861	39 404	41 104	31 223	
	nombre d'heures hors conduite	13 751	17 153	22 281	25 446	29 220	30 856	23 118	
	Cadre exploitation	7 056	6 930	6 930	6 930	6 930	6 930	6 951	
	Régulation	4 860	4 980	5 070	5 363	5 690	5 827	5 299	
	Gestion des appels	3 535	3 607	4 101	4 377	4 685	4 815	4 187	
	Communication et information	180	180	180	180	180	180	180	
	Opérateur et techniciens maintenance	4 142	6 017	7 739	8 878	10 044	10 606	7 904	
	Cadre maintenance							0	
	Direction	2 520	1 800	1 800	1 800	1 800	1 800	1 920	
	Ressources humaines	1 476	1 350	1 350	1 350	1 350	1 350	1 371	
	Administration (secrétariat, compta...)	2 340	1 800	1 800	1 800	1 800	1 800	1 890	
	<b>TOTAL</b>	<b>74 586</b>	<b>95 482</b>	<b>117 940</b>	<b>132 030</b>	<b>148 595</b>	<b>155 927</b>	<b>120 760</b>	
AIHROP (offre unique)	Conduite	54 600	60 060	61 880	63 700	66 431	70 980	62 942	
	nombre d'heures de conduite en ligne	40 020	44 022	45 356	46 690	48 691	52 026	46 134	
	nombre d'heures de conduite HLP	7 950	8 745	9 010	9 275	9 673	10 335	9 165	
	nombre d'heures hors conduite	6 630	7 293	7 514	7 735	8 067	8 619	7 643	
	Cadre exploitation	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	
	Régulation	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	1 820	
	Gestion des appels	3 640	3 640	3 640	3 640	3 640	3 640	3 640	
	Communication et information	Externalisé							
	Opérateur et techniciens maintenance	Externalisé							
	Cadre maintenance	Externalisé							
	Direction	Externalisé							
	Ressources humaines	Externalisé							
	Administration (secrétariat, compta...)	Externalisé							
	<b>TOTAL</b>	<b>61 880</b>	<b>67 340</b>	<b>69 160</b>	<b>70 980</b>	<b>73 711</b>	<b>78 260</b>	<b>70 222</b>	

Globalement, **Keolis/Procars** et **FlexCité** envisagent de mobiliser leur personnel respectivement pour un total 120 760 heures et 112 200 heures en moyenne annuelle, dont 76 à 78 % seraient constitués de l'activité des conducteurs.

Ces deux offres se distinguent de celle de l'**Aihrop** dont le personnel ne totaliserait que 70 222 heures / an en moyenne, dont 90 % dédiés à l'activité des conducteurs. Cette forte proportion s'explique par le fait que l'**Aihrop** a choisi d'externaliser l'ensemble des postes non liés directement à l'exploitation. De plus, le nombre de régulateur paraît trop faible et pose la question de la capacité du candidat à assurer une présence à ce poste sur l'amplitude horaire prévue dans le projet de contrat.

Parmi les trois offres, celle de **FlexCité** propose le plus fort taux d'encadrement.

Enfin, l'ensemble des candidats s'engage sur des plans de formation de leur personnel satisfaisants, intégrant des modules relatifs aux multiples compétences des métiers du service (cadres, planificateurs, régulateurs, télé-opérateurs, conducteurs-accompagnateurs, etc.).

## Véhicules

### Flotte de véhicules

Candidat	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6
Keolis/Procars	33	41	49	57	65	65
FlexCité	36	44	50	53	57	59
Aihrop	23	25	27	28	29	30

Les trois candidats envisagent de recourir à des véhicules aménagés de type minibus de tailles plus ou moins importantes, accueillant au minimum une place dédiée aux utilisateurs de fauteuil roulant. Les capacités globales varient de 4 usagers à 8 usagers (hors conducteur) selon les véhicules.

Si les offres de **FlexCité** et de **Keolis/Procars** semblent proches en terme de volume global, (cf. tableau ci-dessus), elles diffèrent cependant pour ce qui concerne la proportion de types de véhicules. Contrairement à **FlexCité**, **Keolis/Procars** s'engage en effet à acquérir essentiellement des véhicules de petite taille.

L'offre de l'**Aihrop** se démarque des deux précédentes, dans la mesure où le parc de véhicules est beaucoup plus réduit.

Enfin, les trois offres proposent des équipements satisfaisants, tant en matière d'accessibilité des véhicules qu'en terme d'informatique embarquée.

### Implantation géographique et équipements informatiques

Candidat	Implantation du centre de réservation	Nombre de centres d'exploitation et implantation	Equipements informatiques
<b>Keolis/Procars</b>	Melun (+ appui léger sur la SOMAP)	3 centres : Melun, Dammartin-en-Goële et Provins	Logiciel d'optimisation Titus
<b>FlexCité</b>	Melun ou Sénart	5 centres : Melun, Meaux, Chelles, Montereau et Rozay-en-Brie	Logiciel d'optimisation Titus
<b>Aihrop</b>	Pontault-Combault	6 (ou 7 ?) centres : Charny, La Ferté-Gaucher, Moissy-Cramayel, Provins, Vaux-le-Pénil, Samoreau et Nemours	Logiciel d'optimisation Titus

Le bon fonctionnement du service nécessite de disposer d'une implantation géographique représentée physiquement par un centre de réservation et plusieurs centres d'exploitation. La répartition proposée par les candidats est précisée dans le tableau ci-dessus.

Les trois candidats s'engagent à localiser le centre de réservation du service en Seine-et-Marne. Toutefois, **Keolis/Procars** envisage, en heures creuses, de s'appuyer sur la SOMAP, filiale de Keolis qui exploite le service parisien de transport adapté PAM 75.

En terme de couverture géographique, l'**Aihrop** propose la mise en place de six (voire sept, dans certaines parties de son offre) centres d'exploitation ce qui constitue l'offre la plus ambitieuse, devant **FlexCité** et **Keolis/Procars**.

Toutefois, dans le but d'optimiser leur réactivité et de réduire le nombre de kilomètres réalisés à vide, ces deux derniers candidats envisagent de recourir à des conducteurs remisants, qui stationneraient le véhicule qui leur est affecté à leur domicile et non au centre d'exploitation.

Il convient de noter également que **FlexCité** envisage de recourir à des sites supplémentaires, dans la mesure où l'expression de la demande réelle le nécessiterait.

Tous les candidats prévoient d'appuyer l'organisation de l'activité sur le logiciel d'optimisation Titus, qui permet de gérer l'ensemble de l'activité, de la réservation des courses à la facturation et à l'édition d'états statistiques, en passant par l'optimisation des circuits.

#### Sous-traitance

**Keolis/Procars** prévoit de recourir à de la sous-traitance conjoncturelle sur l'activité « transport » et structurelle sur le volet « réservation et planification » (appui sur la Somap). **FlexCité** prévoit une sous-traitance conjoncturelle relative à l'activité « transport » en cas de pic d'activité. Enfin, l'**Airhop** ne prévoit aucun recours à la sous-traitance.

#### 2.1.4.Fonctionnement et qualité de service

S'agissant du fonctionnement du service, les offres des trois candidats sont très proches, dans la mesure où les principales caractéristiques du service attendues étaient précisées dans le document de consultation des entreprises.

En revanche, une disparité entre ces offres apparaît pour ce qui concerne la qualité de service. En effet, les candidats s'engagent sur l'atteinte d'objectifs relatifs à des indicateurs de qualité de service, dont le non respect peut entraîner l'application de pénalités par le Département. Sur ce volet, **Keolis/Procars** apparaît comme le candidat le plus ambitieux juste devant **FlexCité**, qui prévoit toutefois des dispositifs de progrès tout au long du contrat. L'**Aihrop** se situe plus en retrait.

## 2.2.Aspects financiers

### 2.2.1.Coût contractuel de la course

Les candidats devaient proposer des coûts contractuels de la course par zone, permettant de calculer ensuite le montant global de subvention devant être versé, en fonction du nombre de courses réalisées.

Les coûts proposés dans les offres finales sont retranscrits dans le tableau ci-dessous :

Zones	Distances (km)	Tarif applicable aux usagers (en € TTC)	Coût de la course par zone (en € TTC)					
			Keolis/Procars					
			année 1	année 2	année 3	année 4	année 5	année 6
zone 1	0-15	2	77,96	67,41	62,14	53,70	46,31	43,15
zone 2	15-25	6	96,73	86,18	80,91	72,47	65,08	61,92
zone 3	25-50	10	115,50	104,95	99,68	91,24	83,85	80,69
zone 4	+50	30	177,70	167,15	161,88	153,44	146,05	142,89
			Flexcité					
			année 1	année 2	année 3	année 4	année 5	année 6
zone 1	0-15	2	72,36	58,22	53,28	49,74	47,18	46,27
zone 2	15-25	6	79,76	65,90	60,54	56,84	54,16	53,21
zone 3	25-50	10	101,32	87,50	83,85	79,53	76,43	75,34
zone 4	+50	30	156,53	146,41	139,51	133,84	127,95	126,62
			Aihrop					
			année 1	année 2	année 3	année 4	année 5	année 6
zone 1	0-15	2	33,00	33,00	33,00	33,00	33,00	33,00
zone 2	15-25	6	47,00	47,00	47,00	47,00	47,00	47,00
zone 3	25-50	10	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
zone 4	+50	30	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00

Evolution du coût contractuel moyen au cours des négociations (en € TTC)				
Keolis/Procars		FlexCité		Aihrop
Offre initiale	Offre finale	Offre initiale	Offre finale	Offre unique
67,62	64,27	68,92	55,18	45,10

Les coûts contractuels pour chaque type de course ont évolué de façon importante pendant les négociations. Les baisses consenties sur le coût contractuel moyen de la course ont été de 5% pour **Keolis/Procars** et 20% pour **FlexCité**. L'évolution de ces coûts provient en grande partie

d'hypothèses techniques déterminant des ratios de productivité plus ambitieux dans l'offre finale que dans l'offre initiale, en particulier pour **FlexCité**.

D'une manière générale, l'**Aihrop** présente l'offre la plus avantageuse en matière de coût contractuel moyen de la course sur l'ensemble de la durée du contrat, devant **FlexCité**, puis **Keolis/Procars**.

Il convient toutefois de relativiser la portée de ce constat dans la mesure où l'offre de l'**Aihrop** fait globalement apparaître une adéquation des moyens aux objectifs peu satisfaisante. De plus, le faible niveau de risque, apprécié à travers le volume de courses (cf. 2.1.2) et les seuils de révision (cf. 2.2.4) que l'**Aihrop** s'engage à assumer concernant l'évolution de la fréquentation amène à apprécier son offre de coût différemment de celles de **Keolis/Procars** et **FlexCité**.

### 2.2.2. Coût total de la subvention publique de fonctionnement

	Keolis/Procars	FlexCité	Aihrop
Montant total de subvention complément de prix sur la durée du contrat (€HT)	24 025 841 <i>(pour 421 800 courses)</i>	22 407 985 <i>(pour 454 800 courses)</i>	12 411 000 <i>(pour 331 500 courses)</i>
Evolution par rapport à l'offre 1	1%	-9%	offre unique

La subvention publique de fonctionnement est composée de participations du Département, du Syndicat des transports d'Île-de-France et du Conseil régional. Son montant total estimatif en fin de contrat a diminué au cours des négociations de 9% dans l'offre de **FlexCité** alors qu'elle a très légèrement augmenté chez **Keolis/Procars**.

Le faible niveau du montant proposé par l'**Aihrop** s'explique en partie par le niveau de fréquentation retenu par ce candidat (331 500 courses sur toute la durée du contrat). Par ailleurs, il convient de noter que l'offre de **FlexCité** se traduit par un montant de subvention publique inférieur de 7% à celui de **Keolis/Procars**, pour un nombre total de courses plus élevé de 8%.

### 2.2.3. Redevance pour frais de gestion et de contrôle

Le montant de la redevance pour frais de gestion et de contrôle est de 50 000 euros pour **Keolis/Procars** et **FlexCité** (ce montant était inférieur dans les offres initiales et a été revu à la hausse pendant les négociations) et de 1 000 euros pour l'**Aihrop**.



## 2.2.4. Seuils d'alerte et de révision

Seuil d'alerte (variation maximale en % par rapport au nombre total de courses au CEP)						
Plancher			Plafond			
	Keolis/Procars	FlexCité	Aihrop	Keolis/Procars	FlexCité	Aihrop
Pourcentage	15	10	4	15	10	10
Rappel offre 1	15	3	offre unique	5	3	offre unique

Seuil de révision (variation maximale en % par rapport au nombre total de courses au CEP)						
Plancher			Plafond			
	Keolis/Procars	FlexCité	Aihrop	Keolis/Procars	FlexCité	Aihrop
Pourcentage	20	20	4	20	20	10
Rappel offre 1	20	5	offre unique	10	5	offre unique

Les candidats ont proposé des pourcentages de variation de la fréquentation, qui se déclinent en seuils d'alerte et seuils de révisions. L'atteinte des seuils de révision peut déclencher une révision des coûts contractuels de la course.

Les seuils de révision (qui s'entendent dans la limite du plafond de subventions) proposés par les candidats révèlent une prise de risque importante chez **Keolis/Procars** et **FlexCité** et beaucoup plus faible pour l'**Aihrop**.

## Tableau de synthèse des offres

Rubriques	Keolis/Procars (offre finale)	FlexCité (offre finale)	Aihrop (offre unique)
<b>Eléments relatifs à la mise en place du service</b>			
Durée de la période de mise en place	3 mois	3,5 mois (et 3 mois pour le centre de réservation)	5 mois
Création et organisation de la société dédiée	Capital détenu majoritairement par : Keolis	Actionnaire unique : FlexCité	Capital détenu majoritairement par : Association Aihrop
Actions de mise en place	Bien détaillées et pertinentes	Bien détaillées et pertinentes	Peu détaillées
<b>Hypothèses de fréquentation</b>			
Fréquentation (en nombre de courses / année pleine)	de 45 400 à 97 400	de 51 800 à 97 500	de 42 000 à 64 000
<b>Moyens mobilisés et organisation</b>			
Personnel (en volume horaire annuel moyen)	120 760 heures	112 000 heures	70 222 heures
Véhicules	de 33 à 65 véhicules	de 36 à 59 véhicules	de 23 à 30 véhicules
Equipements informatiques	Logiciel d'optimisation Titus	Logiciel d'optimisation Titus	Logiciel d'optimisation Titus
Implantation du centre de réservation	Melun (+ appui partiel sur la Somap à Paris)	Melun ou Sénart	Pontault-Combault

Rubriques	Keolis/Procars (offre finale)	FlexCité (offre finale)	Aihrop (offre unique)
Nombre de centres d'exploitation et implantation	3 centres d'exploitation : - Melun - Dammartin-en-Goële - Provins	5 centres d'exploitation : - Melun - Meaux - Chelles - Montereau - Rozay-en-Brie	6 (7 ?) centres d'exploitation : - Charny - La Ferté-Gaucher - Moissy-Cramayel - Provins - Vaux-le-Pénil - Samoreau - Nemours
Sous-traitance	- Structurelle pour l'activité « planification – régulation » - Conjonctuelle pour l'activité « transport »	Conjonctuelle pour l'activité « transport »	Aucune
<b>Fonctionnement et qualité de service</b>			
Ouverture de l'accueil téléphonique	7 jours / semaine	7 jours / semaine	6 jours / semaine
Délais de réservation	24 heures	48 heures (avec dispositif de progrès)	1 heure
Frais d'annulation appliqués à l'utilisateur	10 euros TTC	6 euros TTC, à partir de la 4 <sup>ème</sup> annulation	2 euros TTC pour la 1 <sup>ère</sup> annulation, le prix de la course ensuite

Rubriques	Keolis/Procars (offre finale)	FlexCité (offre finale)	Aihrop (offre unique)
Engagements sur la ponctualité	Tolérance retard : 10 minutes et information à partir de 10 minutes Tolérance temps d'attente en cas de panne : 1 heure	Tolérance retard : 10 minutes et information à partir de 10 minutes (avec dispositif de progrès : 5 minutes dans les 12 mois suivant le début du contrat) Tolérance temps d'attente en cas de panne : 1 heure	Tolérance retard : 5 minutes et information à partir de 10 minutes Tolérance temps d'attente en cas de panne : 1 heure
Taux de refus de courses maximum	Demandes prioritaires : 0% Autres demandes : 5%	Demandes prioritaires : 0,5% Autres demandes : 5%	Demandes prioritaires : 5% Autres demandes : 5%
Engagement moyen sur le respect des objectifs de qualité de service	96,82 %	95,89 %	91,68 %
<b>Offres financières</b>			
Coût contractuel moyen de la course (en € TTC)	64,27	55,18	45,10
Variation de la fréquentation	Seuil d'alerte : 15% -15% Seuil de révision : 20%-20%	Seuil d'alerte : 10% -10% Seuil de révision : 20%-20%	Seuil d'alerte : 4% -10% Seuil de révision : 4%-10%
Montant annuel de la redevance pour frais de gestion et de contrôle	50 000 euros	50 000 euros	1 000 euros
Montant total de la subvention publique de fonctionnement (en € HT)	24 025 841 (421 800 courses)	22 407 985 (454 800 courses)	12 411 000 (331 500 courses)

## 2.3. Conclusion des négociations

A l'issue des négociations, il apparaît que :

- l'offre de l'**Aihrop** est peu onéreuse mais le niveau de risque sur lequel le candidat s'engage apparaît très faible. Par ailleurs, ses objectifs de volume d'activité sont très insuffisants et les moyens mobilisés pour partie sous-dimensionnés. Enfin, ses engagements en matière de qualité de service sont relativement prudents.
- l'offre de **Keolis/Procars** est techniquement aboutie, bien que l'appui sur la Somap pourrait nuire à la coordination globale du service. De même, la qualité de service proposée est tout à fait satisfaisante. Pour autant, **Keolis/Procars** propose l'offre la plus onéreuse.
- l'offre de **FlexCité** présente plusieurs avantages :

- l'engagement d'un actionnariat unique tout au long du contrat,
- des hypothèses de fréquentation globalement plus ambitieuses que celles des autres candidats,
- des niveaux de coûts contractuels optimisés compte tenu du dimensionnement et du niveau de qualité de service proposés,
- des perspectives d'amélioration des engagements sur la qualité, déjà satisfaisants.

Par conséquent, au terme des négociations, l'offre de la société **FlexCité** constitue la meilleure des offres remises. En effet, elle présente le meilleur rapport entre qualité du service et adéquation des moyens proposés aux objectifs du service d'une part, et aspects financiers d'autre part.

Il est donc proposé à l'Assemblée départementale de confier l'exploitation du service public de transport à la demande de personnes handicapées du département de Seine-et-Marne à la société **FlexCité**.

## 3L'économie générale du contrat de délégation

---

Le contrat soumis à l'approbation de l'Assemblée départementale a pour objet de confier à la société **FlexCité** le soin exclusif d'assurer la création et l'exploitation d'un service de transport collectif à la demande en « porte à porte » pour les personnes handicapées, PAM 77. Le contrat est conclu pour une durée de 6 ans à compter de sa notification, comprenant une période de préparation à la mise en place du service de trois mois et demi (trois mois pour l'ouverture du centre de réservation).

Le Déléataire sera notamment chargé :

- de la mise en place et du fonctionnement d'un centre de réservation et de plusieurs centres d'exploitation,
- de l'acquisition et de l'entretien des équipements et des véhicules nécessaires, du recrutement et de la formation du personnel nécessaire,
- des relations avec les usagers : la gestion des appels, l'information, l'organisation des réservations, la prise en charge et le transport des usagers de porte à porte,
- de l'interface, le cas échéant, avec les centres de réservation et d'exploitation d'autres départements franciliens,
- de la mise en œuvre d'un plan de communication et de promotion du service,
- du suivi statistique de l'activité.

Le Déléataire exploite le service à ses risques et périls dans les conditions définies par le contrat et sous le contrôle du Département. Il doit faire son affaire de l'ensemble des risques et des litiges liés directement ou indirectement à la gestion du service.

Les clauses du contrat portent principalement sur :

- les dispositions générales (création de la société dédiée, objet, durée, élection de domicile, contrats avec des tiers, sous-traitance, responsabilités...);
- les conditions d'exploitation du service (conditions de mise en place, couverture géographique, conditions d'accès, délais et horaires, modalités de prise des réservations, modalités de prise en charge des usagers, obligations de ponctualité, modalités d'information et de communication, obligations en matière de qualité et de continuité du service...);

- les moyens matériels et humains nécessaires à l'exploitation devant être mis à disposition par le transporteur (locaux, équipements informatiques, véhicules, personnel...);
- les modalités financières et fiscales (subventions d'équipements versées par le Département, tarifs applicables aux usagers, compensation tarifaire versée par le département par course et par zone kilométrique, clauses de révision financières, impôts...);
- le contrôle et l'information du Département (modalités du contrôle, redevance pour frais de contrôle, devoir d'information et de conseil du Délégué, suivi statistique du service, rapport annuel...);
- les garanties, sanctions et contentieux (garantie en cas de défaillance de la société dédiée, pénalités, sanctions, règlement des litiges...);
- la fin du contrat (résiliation, continuité du service en fin de contrat, régime des biens, reprise du personnel...).

Dossier n° 3/01 des rapports soumis à la commission  
n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

Rapporteurs : M. WALKER  
Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

M. EUDE  
Commission n° 7 - Finances

---

Séance du 27 Juin 2008

OBJET : Proposition de choix du délégataire pour l'exploitation du service de transport à la demande de personnes handicapées "PAM 77".

**LE CONSEIL GÉNÉRAL DE SEINE-ET-MARNE,**

VU le Code général des collectivités territoriales et notamment son article L. 1411-5,

VU l'avis du Comité Technique Paritaire (C.T.P.) en date du 29 mars 2007,

VU l'avis de la Commission consultative des services publics locaux en date du 3 mai 2007,

VU la délibération du Conseil général du 25 mai 2007 arrêtant le principe de la délégation de service public pour la mise en place et l'exploitation du service départemental de transport à la demande de personnes handicapées,

VU l'avis d'appel public à concurrence régulièrement publié dans Transport public, Le Parisien Edition Seine-et-Marne et le BOAMP,

VU le rapport d'analyse des candidatures établi par la Commission de Délégation de Service Public en date du 4 décembre 2007 et arrêtant la liste des candidats admis à présenter une offre,

VU le rapport d'analyse des offres de la Commission de Délégation de Service Public en date du 4 mars 2008, rendant un avis à l'attention de Monsieur le Président du Conseil général en vue des négociations avec les candidats dans le cadre de cette procédure,

VU le projet de contrat de délégation de service public relatif à la mise en place et l'exploitation du service départemental de transport à la demande de personnes handicapées,

Vu le rapport du Président du Conseil général et son annexe exposant les motifs du choix du candidat qu'il a pressenti pour être le délégataire du service public relatif à la mise en place et l'exploitation du service départemental de transport à la demande de personnes handicapées, et présentant l'économie générale du contrat de délégation de service public négocié avec ce candidat,



Vu l'avis de la Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie,

Vu l'avis de la Commission n° 7 - Finances,

CONSIDERANT qu'au terme des négociations, le choix de Monsieur le Président du Conseil général s'est porté sur l'entreprise FlexCité ayant présenté la meilleure offre au regard de la qualité du service proposé, de l'adéquation des moyens proposés aux objectifs du service et de ses aspects financiers. Dans les conditions du projet de contrat, cette entreprise devrait être la plus à même d'assurer la qualité et la continuité du service,

CONSIDERANT que le projet de contrat a pour objet de confier au délégataire le soin exclusif d'assurer la création et l'exploitation d'un service de transport collectif à la demande en « porte à porte » pour les personnes handicapées,

CONSIDERANT que la durée du projet de contrat est de 6 ans à compter de sa notification, y compris une période de préparation à la mise en place du service de trois mois et demi (trois mois pour l'ouverture du centre de réservation),

CONSIDERANT que le délégataire sera notamment chargé :

- de la mise en place et du fonctionnement d'un centre de réservation et de plusieurs centres d'exploitation,
- de l'acquisition et de l'entretien des équipements et des véhicules nécessaires, du recrutement et de la formation du personnel nécessaire,
- des relations avec les usagers : la gestion des appels, l'information, l'organisation des réservations, la prise en charge et le transport des usagers de porte à porte,
- de l'interface, le cas échéant, avec les centres de réservation et d'exploitation d'autres départements franciliens,
- de la mise en œuvre d'un plan de communication et de promotion du service, du suivi statistique de l'activité.

## **DECIDE**

Article 1 : de DESIGNER en qualité de délégataire du service départemental de transport à la demande de personnes handicapées, la société FlexCité,

Article 2 : d'APPROUVER le contrat de délégation de service public correspondant et ses annexes, joints à la présente délibération, et d'AUTORISER Monsieur le Président du Conseil général à signer ce contrat ainsi que tous actes y afférents.

LE PRESIDENT,

V. ÉBLÉ

## LISTE DES ANNEXES

**Annexe A :** Procès-verbal de la Commission de délégation de service public (CDSP) du 20 novembre 2007

**Annexe B :** Procès-verbal de la CDSP du 4 décembre 2007 et son annexe « rapport d'analyse des candidatures »

**Annexe C :** Procès-verbal de la CDSP du 5 février 2008

**Annexe D :** Procès-verbal de la CDSP du 4 mars 2008 et son annexe « rapport d'analyse des offres »

**Annexe E :**

- Projet de contrat de délégation de service public (DSP)

- Annexes à ce projet de contrat :

Annexe 1 : Cahier des charges applicable aux services de transport spécialisé en région Île-de-France

Annexe 2 : Localisation des centres d'exploitation et de réservation

Annexe 3 : Inventaire des biens mis à disposition par le Délégué\*

Annexe 4 : Calendrier prévisionnel de montée en charge

Annexe 5 : Fonctionnalités requises pour le logiciel de réservation, de planification et d'optimisation

Annexe 6 : Charte graphique

Annexe 7 : Règlement du service

Annexe 8 : Indicateurs de qualité

Annexe 9 : Compte d'exploitation prévisionnel

Annexe 10 : Bilan prévisionnel

Annexe 11 : Attestations d'assurance\*

Annexe 12 : Pénalités

Annexe 13 : Extrait K Bis de la société dédiée\*

Annexe 14 : Garanties en cas de défaillance de la société dédiée\*

\* : ( à venir suite à la création de la société dédiée)

**ANNEXE A**

**PROCÈS-VERBAL DE LA COMMISSION DE DÉLÉGATION  
DE SERVICE PUBLIC (CDSP) DU 20 NOVEMBRE 2007**

**ANNEXE B**

**PROCÈS-VERBAL DE LA CDSP DU 4 DÉCEMBRE 2007 ET SON  
ANNEXE « RAPPORT D'ANALYSE DES CANDIDATURES »**

**ANNEXE C**

**PROCÈS-VERBAL DE LA CDSP DU 5 FÉVRIER 2008**

**ANNEXE D**

**PROCÈS-VERBAL DE LA CDSP DU 4 MARS 2008 ET SON ANNEXE  
« RAPPORT D'ANALYSE DES OFFRES »**

## **ANNEXE E**

- Projet de contrat de délégation de service public (DSP)

- Annexes à ce projet de contrat :

Annexe 1 : Cahier des charges applicable aux services de transport spécialisé en région Île-de-France

Annexe 2 : Localisation des centres d'exploitation et de réservation

Annexe 3 : Inventaire des biens mis à disposition par le Délégué\*

Annexe 4 : Calendrier prévisionnel de montée en charge

Annexe 5 : Fonctionnalités requises pour le logiciel de réservation, de planification et d'optimisation

Annexe 6 : Charte graphique

Annexe 7 : Règlement du service

Annexe 8 : Indicateurs de qualité

Annexe 9 : Compte d'exploitation prévisionnel

Annexe 10 : Bilan prévisionnel

Annexe 11 : Attestations d'assurance\*

Annexe 12 : Pénalités

Annexe 13 : Extrait K Bis de la société dédiée\*

Annexe 14 : Garanties en cas de défaillance de la société dédiée\*

\* : ( à venir suite à la création de la société dédiée)

