

**Délibération n°15**

Effectif légal du conseil  
communautaire :  
60

Nombre de conseillers  
en exercice :  
60

Nombre de conseillers  
présents ou représentés :  
56

Nombre de votants :  
56

Date de convocation :  
31 janvier 2024

Date d'affichage de la liste des  
délibérations :  
14 février 2024

**Objet : Délégation de service  
public pour la gestion et  
l'exploitation des services de  
mobilité de Riom Limagne et  
Volcans : choix du délégataire**

**L'AN deux mille vingt-quatre, le mardi 06 février**, le conseil communautaire, convoqué le 31 janvier 2024 s'est réuni à Mozac, Salle l'Arlequin, à 18 heures 30 minutes, sous la présidence de M Frédéric BONNICHON, Président.

**PRESENTS**

Mme ABELARD Nathalie, M AGBESSI Eric, M AYRAL Jean-Paul, M BARBECOT Jacques, M BEAURE Nicolas, M BELDA José, Mme BERTHELEMY Hélène, M BIGAY Bertrand, M BONNICHON Frédéric, M BOUCHET Boris, Mme CACERES Marie, M CARTAILLER Philippe, M CHANSARD Gérard, M CHASSAGNE Eugène, M CHASSAING Pierre, M DE ABREU Jérôme, Mme DE MARCHI Véronique, M DERSIGNY Eric, M DESMARETS Pierre, M DUBOIS Gérard, M DUCHÉ Dominique, Mme DUPONT Laurence, M GAILLARD Philippe, M GAUTHIER Patrice, M GRENET Daniel, Mme GRENET Michèle, M GRENET Roland, M HEBRARD Jean-Pierre, Mme HOARAU Catherine, M JEAN Daniel, M MAGNET Fabrice, Mme MARTINHO Corinne, M MELIS Christian, M MESSEANT Jean-François, M MICHEL Didier, Mme NIORT Nathalie, M PECOUL Pierre, Mme PERRETON Régine, M PONCÉ Stéphane, M RAYMOND Vincent, M RAYNAUD Jean-Louis, M REGNOUX Marc, Mme ROUSSEL Sandrine, M THEVENOT Laurent, Mme VAUGIEN Evelyne, M VERMOREL Pierrick, M VILLAFRANCA Grégory, **titulaires.**  
M DAIN Denis, **suppléant.**

**ABSENTS EXCUSÉS :**

*Absents représentés ou suppléés :*

- M BOISSET Jean-Pierre a donné pouvoir à M PECOUL Pierre,
- M CHAUVIN Lionel a donné pouvoir à M BONNICHON Frédéric,
- M DEAT Alain a donné pouvoir à M DE ABREU Jérôme,
- M MAGNOUX André a donné pouvoir à Mme VAUGIEN Evelyne,
- Mme PIRES-BEAUNE Christine a donné pouvoir à M VILLAFRANCA Grégory,
- M RESSOUCHE Bruno a donné pouvoir à M BELDA José,
- M ROUGEYRON Denis a donné pouvoir à Mme DE MARCHI Véronique,
- Mme VEYLAND Anne a donné pouvoir à Mme BERTHELEMY Hélène,
- M IMBERT Didier, conseiller communautaire unique de CLERLANDE, remplacé par M DAIN Denis, conseiller communautaire suppléant.

*Absents :*

- Mme LAFARGE Anne-Catherine,
- Mme MOURNIAC-GILORMINI Virginie,
- Mme PANIAGUA Murielle,
- M WEINMEISTER Nicolas.

< > < > < > < > < >

**Secrétaire de Séance : Mme NIORT Nathalie**

**Rapport n°15 – Délégation de service public pour la gestion et l'exploitation des services de mobilité de Riom Limagne et Volcans : choix du délégataire**

Vu le code général des collectivités territoriales (CGCT), notamment ses articles L. 1411-1 et suivants et R. 1411-1 et suivants,  
Vu le code de la commande publique et notamment son livre III relatif aux contrats,  
Vu le code des transports,  
Vu les arrêtés préfectoraux n°18-02032 du 13 décembre 2018 et n°20230523 du 30 mars 2023 fixant les statuts de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans (RLV),  
Vu la délibération n°20221213.24 du conseil communautaire réuni le 13 décembre 2022, relative au choix du mode de gestion et à l'engagement de la procédure de délégation de service public pour la gestion et l'exploitation des services de mobilité de RLV,  
Vu le procès-verbal de la commission de délégation de service public, en date du 09 octobre 2023, portant examen des candidatures et liste des candidats admis à présenter une offre,  
Vu le procès-verbal de la commission de délégation de service public, en date du 16 octobre 2023, portant avis sur l'entreprise avec laquelle l'autorité habilitée à signer la convention peut engager les discussions et les négociations,  
Vu le rapport de Monsieur le Président portant sur le choix du délégataire et l'économie générale du contrat,

Considérant que Riom Limagne et Volcans est l'autorité organisatrice des transports et de la mobilité (AOM), en charge de l'organisation du service public de transport de personnes régulier et à la demande, et des services de mobilité dans son ressort territorial,

Considérant que le contrat de délégation de service public (DSP) actuel des réseaux de transport de RLV arrive à échéance au 8 juillet 2024,

Considérant qu'après avis de la commission consultative des services publics locaux rendu le 17 novembre 2022 et du comité technique du 29 novembre 2022, le conseil communautaire de RLV a décidé, par délibération du 13 décembre 2022, d'engager une procédure de consultation en vue de l'attribution d'un nouveau contrat de délégation de service public pour l'exploitation des services de mobilités de RLV, d'une durée de 8 ans, à compter du 9 juillet 2024,

Considérant que ce nouveau contrat intègre les services de mobilité suivants : transport urbain, transport scolaire, transport à la demande (TAD), transport pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et location de vélos,

Considérant qu'un avis d'appel public à la concurrence a été envoyé le 15 mai 2023 et qu'un candidat a déposé un dossier avant la date et heure limites : la société KEOLIS SA,

Considérant que la commission de délégation de services publics réunie le 9 octobre 2023 a admis la candidature de la société KEOLIS SA,

Considérant que la commission de délégation de services publics réunie le 16 octobre 2023 a procédé à l'examen de l'offre et a proposé à Monsieur le Président d'ouvrir des négociations avec le candidat pour aboutir à une offre reprenant les meilleurs éléments proposés, tout en maîtrisant le coût global du réseau,

Considérant que, conformément aux articles L. 1411-5 et L. 1411-7 du CGCT, les conseillers communautaires ont été destinataires le 19 janvier 2024 de l'ensemble des documents au moyen desquels le conseil doit se prononcer, à savoir :

- des procès-verbaux de la commission de délégation de service public, présentant la liste des candidats admis à présenter une offre et l'analyse des propositions,
- du rapport de Monsieur le Président sur les motifs du choix du délégataire et l'économie générale du projet,
- du projet de contrat de délégation et de l'ensemble de ses annexes,

Considérant l'offre finale optimisée présentée à l'assemblée,

Considérant les avis favorables de la commission Mobilités et Transports du 1<sup>er</sup> février 2024 et du bureau communautaire du 30 janvier 2024,

**Le conseil communautaire, sur proposition de Monsieur le Vice-Président délégué aux mobilités et aux transports, et à l'unanimité, décide :**

- **De retenir l'offre de la société KEOLIS SA selon les caractéristiques définies ci-dessus du contrat de délégation de service public pour la gestion et l'exploitation des services de mobilité sur le territoire de RLV ;**
- **D'approuver le projet de contrat de délégation de service public pour la gestion et l'exploitation des services de mobilité sur le territoire de RLV ;**
- **De dire que le contrat de délégation de service public pour la gestion et l'exploitation des services de mobilité sur le territoire de RLV sera conclu avec la société dédiée KEOLIS Riom ;**
- **D'autoriser Monsieur le Président, ou son représentant, à signer le contrat de délégation de service public pour la gestion et l'exploitation des services de mobilité sur le territoire de RLV et tout document nécessaire à la mise en œuvre de la présente délibération.**

***Fait et délibéré en séance les mêmes jour, mois, an que dessus.***

***Pour extrait conforme.  
A Riom, le 07 février 2024***

***Le Président***

**Frédéric BONNICHON**



*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication. Elle peut également faire l'objet d'un recours gracieux auprès de la Communauté d'Agglomération, étant précisé que celle-ci dispose alors d'un délai de deux mois pour répondre et qu'un silence de deux mois vaut décision implicite de rejet. La décision ainsi prise, qu'elle soit expresse ou implicite, pourra elle-même être déférée à ce même Tribunal Administratif dans un délai de deux mois. (Articles R.421-1 et suivants du Code de Justice Administrative et L.231-4 du Code des Relations entre le Public et l'Administration).*

janvier 24

# Communauté d'Agglomération Riom Limagne et Volcans



## CONCESSION DE TYPE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DES SERVICES DE MOBILITÉ

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024



<b>1.</b>	<b>Préambule</b>	<b>4</b>
1.1.	Présentation de la procédure et rappel des étapes	4
1.2.	Négociations	5
1.3.	Objet du présent rapport	7
<b>2.</b>	<b>Rappel du cadre d'analyse des offres</b>	<b>8</b>
2.1.	Rappel du contenu attendu des dossiers d'offres	8
2.2.	Rappel des critères de jugement des offres	9
<b>3.</b>	<b>Complétude du dossier</b>	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>Analyse de l'offre</b>	<b>12</b>
4.1.	<b>Critère 1 – Qualité des engagements juridiques et financiers</b>	<b>12</b>
4.1.1.	Sous-critère 1 – étendue et qualité des engagements financiers	12
4.1.2.	Sous-critère 2 – étendue et qualité des engagements juridiques	18
4.2.	<b>Critère 2 – Qualité technique de l'offre</b>	<b>19</b>
4.2.1.	Sous-critère 1 – étendue et qualité de l'offre de mobilité	19
4.2.2.	Sous-critère 2 – Innovation et adaptabilité	25
4.3.	<b>Critère 3 – Qualité de service</b>	<b>26</b>
4.3.1.	Sous-critère 1 – Politique commerciale et relation usagers	26
4.3.2.	Sous-critère 2 – mise en œuvre et suivi de la politique Qualité de Service	27
4.4.	<b>Critère 4 – Politique sociale et environnementale</b>	<b>29</b>
4.4.1.	Sous-critère 1 – Politique sociale	29
4.4.2.	Sous-critère 2 – Politique environnementale	30
<b>5.</b>	<b>APPRECIATION DE L'OFFRE AU REGARD DES CRITERES D'ANALYSE</b>	<b>32</b>
<b>6.</b>	<b>Economie du contrat</b>	<b>33</b>
6.1.	Objet et durée	33
6.2.	Régime financier et fiscal	33
6.3.	Compte d'exploitation prévisionnel	33
<b>7.</b>	<b>Table des abréviations et des sigles</b>	<b>35</b>

# 1. PREAMBULE

## 1.1. Présentation de la procédure et rappel des étapes

L'agglomération Riom Limagne et Volcans (RLV) est l'autorité organisatrice des transports et de la mobilité (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 régulier et à la demande et des services de mobilité dans son ressort territorial.

Après avis favorable de la commission consultative des services publics locaux rendu le 17 novembre 2022, et avis du Comité Technique du 29 novembre 2022 RIOM LIMAGNE ET VOLCANS a décidé, par une délibération du conseil communautaire réuni le 13 décembre 2022, d'autoriser Monsieur le Président à lancer une consultation pour la passation d'une délégation de service public pour l'exploitation des services de mobilité de RLV.

Le contrat de délégation service public de transports urbains et de services de mobilités de RLV a pour objet de confier l'exploitation des services de mobilité suivants : transport urbain, transport scolaire, transport à la demande, transport PMR et location de vélos.

Le contrat sera exécuté aux risques et périls du Délégitaire, en application des principes généraux du droit des délégations et de toutes les dispositions juridiques et réglementaires en vigueur au moment de son exécution. En particulier, le Délégitaire 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.

Le contrat a notamment pour objet de confier l'exécution des principales missions suivantes :

- Percevoir les recettes du service et 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, direction, etc.) ;
- Mettre en œuvre une politique de marketing et de communication pour développer la fréquentation, en lien avec l'Autorité délégante ;
- Mettre en œuvre des modalités adaptées d'information 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 ;
- Appliquer le règlement intérieur des lignes ;
- Assurer l'entretien et la maintenance du matériel mis à sa disposition par l'Autorité délégante ;
- Participer au verdissement du parc de véhicule de l'Autorité Délégante et à l'innovation du réseau aussi bien technologique qu'en termes de process, d'approche clientèle, d'accompagnement...
- Mettre à disposition les biens nécessaires au service, notamment le matériel roulant, autres que ceux mis à disposition par l'Autorité délégante et assurer le renouvellement du parc de véhicules ;

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 1.

- Apporter à l'Autorité délégante son conseil et son expertise pour améliorer le réseau de transport au cours de l'exécution du contrat et proposer des adaptations et des optimisations d'offre permettant de diminuer les coûts du service ;
- Produire pour le compte de l'Autorité délégante l'ensemble des informations de suivi de l'activité permettant le contrôle de l'Autorité délégante.

La durée du contrat est de 8 ans à compter du 9 juillet 2024.

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, JOUE, Ville Rails et Transports, et sur la Plate-forme marché RIOM LIMAGNE ET VOLCANS, le 15 mai 2023.

La date limite de remise des candidatures et des offres avait été fixée au 4 août 2023 à 12h. Compte tenu des modifications apportées au DCE en cours de consultation et afin de laisser aux candidats un délai suffisant pour construire leur offre, la date limite de remise des candidatures et des offres a été reportée par avis rectificatif au lundi 28 août 2023 à 12h.

Un candidat a déposé un dossier avant la date et l'heure limites.

Il s'agit de la Société KEOLIS SA sise 34 avenue Léonard de Vinci, 92 400 COURBEVOIE.

Après examen des garanties professionnelles et financières, et des aptitudes à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public, la Commission de concession de service public (CCSP), réunie le 9 octobre 2023, a admis la candidature de la Société KEOLIS. Le 9 octobre 2023, il a été procédé à l'ouverture des plis d'offres. Le candidat a remis une offre.

La Commission de concession de service public réunie le 16 octobre 2023, a analysé l'offre de la Société KEOLIS. L'offre de la Société KEOLIS est sérieuse et de qualité. Elle est globalement cohérente et adaptée aux attentes de RLV pour l'exploitation du service. Le candidat témoigne d'un savoir-faire éprouvé pour l'exploitation des services objet du contrat. Néanmoins, l'offre du candidat est perfectible sur certains aspects :

- Offre surdimensionnée au regard des besoins, attentes et capacités financières de la collectivité
- Sujets nécessitant d'être discutés : investissements (bornes de recharge, mise aux normes du dépôt, tunnel de lavage), sous-traitance du TAD/TPMR, leviers d'amélioration de la productivité, option vélo à retravailler, systèmes (SAEIV, billettique et application), etc.

En conséquence, la Commission de concession de service public a autorisé l'exécutif à engager des négociations avec le candidat : KEOLIS.

## 1.2. Négociations

Conformément aux dispositions de l'article L.1411-5 du CGCT, au vu de l'avis de la CCSP, l'autorité habilitée à signer la convention engage librement toute négociation avec un ou plusieurs soumissionnaires dans les conditions prévues par l'article L.3124-1 du code de la commande publique.

Les négociations entre l'exécutif et la Société KEOLIS se sont déroulées au cours de deux séances. Une première séance de négociations a eu lieu le 24 octobre 2023. A l'issue de cette réunion, le candidat a été invité à remettre une offre améliorée. Un second tour de négociations a eu lieu le 28 novembre 2023.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 1.

A l'issue de cette seconde réunion, le candidat a été invité à remettre une offre améliorée pouvant valoir offre finale, au plus tard le vendredi 22 décembre 2023.

Le candidat a remis son offre finale complète, conforme et consolidée dans les temps.

	Dates	Contribution forfaitaire annuelle moyenne	Principales indications données par RLV
Offre 1	28/08/2023	5 545 k€	Offre ambitieuse mais surdimensionnée au regard des attentes et du budget alloué
1 <sup>er</sup> tour de négociation	24/10/2023	Offre 1	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ajustement de la desserte du territoire aux demandes émises dans le document d'orientation</li><li>- Révision à la hausse des hypothèses de fréquentation et de recettes</li><li>- Révision à la hausse du coût de location du dépôt de bus en adéquation avec le prix du marché</li><li>- Création de la navette de Volvic comme exposée dans le document d'orientation</li><li>- Proposition alternative pour la transition du parc de véhicules</li><li>- Révision du coût de la sous-traitance</li></ul>
Offre 2	17/11/2023	5 312 k€	Offre correspondante aux attentes de RLV mais des pistes d'optimisation restent à soulever
2 <sup>ème</sup> tour de négociation	28/11/2023	Offre 2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proposition plus ambitieuse sur le verdissement de la flotte</li><li>- Optimisation plus importante sur le transport scolaire</li><li>- Ajustement des lignes urbaines au regard des besoins du territoire</li><li>- Demande de retrait des outils paraissant superflus tel que le label Pacte Voyageur</li><li>- Optimisation et réduction des frais généraux et du personnel hors conduite</li></ul>
Offre 3	21/12/2023	4 995 k€	Offre optimisée et proposée au conseil communautaire

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 1.

## 1.3. Objet du présent rapport

Après analyse de l'offre finale (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 du candidat KEOLIS, et le contrat mis au point avec ce candidat.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 2.

## 2. RAPPEL DU CADRE D'ANALYSE DES OFFRES

### 2.1. Rappel du contenu attendu des dossiers d'offres

RIOM LIMAGNE ET VOLCANS se réserve le droit de rejeter les offres non conformes au Règlement de la consultation (notamment celles ne contenant pas l'ensemble des pièces mentionnées ci-après). La faculté de régularisation s'effectuant dans le respect du droit en vigueur et de la jurisprudence applicable.

Les candidats devront produire un dossier complet, comprenant obligatoirement les éléments suivants en respectant strictement la numérotation indiquée et, lorsque cela est précisé, les cadres de réponse.

L'offre de chaque candidat devait contenir les éléments suivants :

#### 1 PROJET DE CONTRAT

- Le projet de contrat dûment complété (y compris les annexes du contrat devant être complétées par le candidat) avec les éventuelles remarques et propositions formulées par le candidat sous forme apparente (notamment la fonction « suivi des modifications » ou toute autre méthode permettant de distinguer les modifications apportées par les candidats), au format compatible Word ou équivalent ;
- Une synthèse explicative des modifications proposées au projet de contrat sous la forme d'un tableau au format compatible Word, Excel ou équivalent, reprenant le numéro d'article, son contenu initial, le contenu modifié proposé et la justification de la modification.

#### 2 MEMOIRE TECHNIQUE ET FINANCIER

Un mémoire technique et financier qui :

- détaille l'organisation, les moyens et les modalités d'exploitation que le candidat s'engage à mettre en œuvre pour exploiter et gérer le service,
- comprend un sommaire détaillé,
- isole les éléments relatifs à l'option VLS,
- prend en compte les prescriptions de l'annexe 1 du RC (orientations pour la préparation de l'offre de transport) et intègre l'ensemble des pièces listées par l'annexe 2 (guide de rédaction des offres) du règlement de la consultation,
- intègre le cahier financier dûment complété,

A défaut, l'offre pouvait être déclarée non conforme.

#### 3 NOTE COMPLEMENTAIRE (LE CAS ECHEANT)

Le candidat pouvait joindre tout autre élément ou document qu'il estimait nécessaire à la présentation de son offre et notamment tout renseignement utile à l'appréciation correcte des données de l'exploitation.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 2.

## 2.2. Rappel des critères de jugement des offres

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

CRITÈRES	POINTS ALLOUÉS	SOUS-CRITÈRES	ÉLÉMENTS D'APPRÉCIATION
<b>CRITERE 1 - QUALITÉ DES ENGAGEMENTS JURIDIQUES ET FINANCIERS</b>	<b>35</b>	<b>Sous-critère 1 -</b> étendue et qualité des engagements financiers <b>(30)</b>	Engagements de recettes et de charges (Niveau, cohérence des hypothèses, en lien avec les obligations contractuelles, coûts unitaires) ; Montant et étendue des investissements pris en charge par le concessionnaire ; Rémunération (Niveau, cohérence avec les risques d'exploitation assumés) → Dossiers A et F
		<b>Sous-critère 2 -</b> étendue et qualité des engagements juridiques <b>(5)</b>	Pertinence des propositions d'adaptation du contrat dans le sens de l'intérêt de la collectivité et qualité des engagements contractuels en matière de prise en charge du risque d'exploitation (GAPD, Pénalités, revoyure...) → Dossiers A et E
<b>CRITERE 2 – QUALITÉ TECHNIQUE DE L'OFFRE</b>	<b>30</b>	<b>Sous-critère 1 -</b> étendue et qualité de l'offre de mobilité <b>(15)</b>	Conformité/pertinence de l'offre de mobilité au regard des objectifs de dessertes ; Qualité et performance de l'exploitation ; Pertinence des investissements pour le renouvellement et la maintenance des infrastructures et du patrimoine → Dossier A et B
		<b>Sous-critère 2 –</b> innovation et adaptabilité <b>(15)</b>	Degré d'innovation et capacité de l'offre à répondre aux différents usages (domicile-travail, captifs, touristes...) et aux enjeux liés à l'amélioration de l'empreinte écologique du service ; Capacité à faire évoluer et à optimiser le réseau pendant la durée du contrat → Dossier A, B et particulièrement sous-dossier B7

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 2.

CRITÈRES	POINTS ALLOUÉS	SOUS-CRITÈRES	ÉLÉMENTS D'APPRÉCIATION
<b>CRITERE 3 - QUALITÉ DE SERVICE</b>	<b>25</b>	<b>Sous-critère 1</b> – politique commerciale et relation usagers <b>(15)</b>	Contribution à l'animation du réseau de commercialisation ; Pertinence du plan d'actions commerciales, politique marketing et politique d'information voyageurs ; Engagements en terme de fréquentation → Dossier A, C et particulièrement sous-dossier C1
		<b>Sous-critère 2</b> – mise en œuvre et suivi de la politique QS <b>(10)</b>	Qualité de service présentée dans l'offre technique du candidat, Moyens alloués à la relation avec l'AO : réponse aux obligations en matière d'information et de conseil, personnel dédié, périodicité des réunions, proposition d'outils de coopération au-delà des obligations contractuelles → Dossier A, C et particulièrement sous-dossier C2
<b>CRITERE 4 - POLITIQUE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>10</b>	<b>Sous-critère 1</b> – politique sociale <b>(5)</b>	Qualité de la politique RH (recrutement, formation, insertion, égalité homme/femme) → Dossier A et D
		<b>Sous-critère 2</b> – politique environnementale <b>(5)</b>	Qualité des mesures environnementales mises en œuvre par le candidat → Dossier A et D

Une option était attendue de la part des candidats sur la mise en place d'un service de Vélos en Libre-Service (VLS).

Les variantes libres n'étaient pas autorisées.

La délégation devait être attribuée au soumissionnaire ayant présenté la meilleure offre au regard de l'avantage économique global pour RIOM LIMAGNE ET VOLCANS, sur la base des critères précités de jugement des offres.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 3.

## 3. COMPLETUDE DU DOSSIER

Pièces	KEOLIS
<b>Dossier A – Résumé de l'offre</b>	
Dossier A – Résumé de l'offre	✓
<b>Dossier B – Technique</b>	
Sous-dossier B1 Projet de service	✓
Sous-dossier B2 Organisation de l'exploitation	✓
Sous-dossier B3 Moyens matériels mis en œuvre	✓
Sous-dossier B4 Organisation de la maintenance	✓
Sous-dossier B5 Investissements	✓
Sous-dossier B6 Systèmes billettique, SAEIV, digital	✓
Sous-dossier B7 Innovation et adaptabilité	✓
<b>Dossier C – Qualité de service</b>	
Sous-dossier C1 Politique commerciale et relation usagers	✓
Sous-dossier C2 Mise en œuvre et suivi de la politique qualité de service	✓
<b>Dossier D – Politique sociale et environnementale</b>	✓
<b>Dossier E – Dossier juridique</b>	✓
<b>Dossier F – Dossier financier</b>	✓
Notes complémentaires	✓

L'offre du candidat étant complète elle a donné lieu à analyse.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

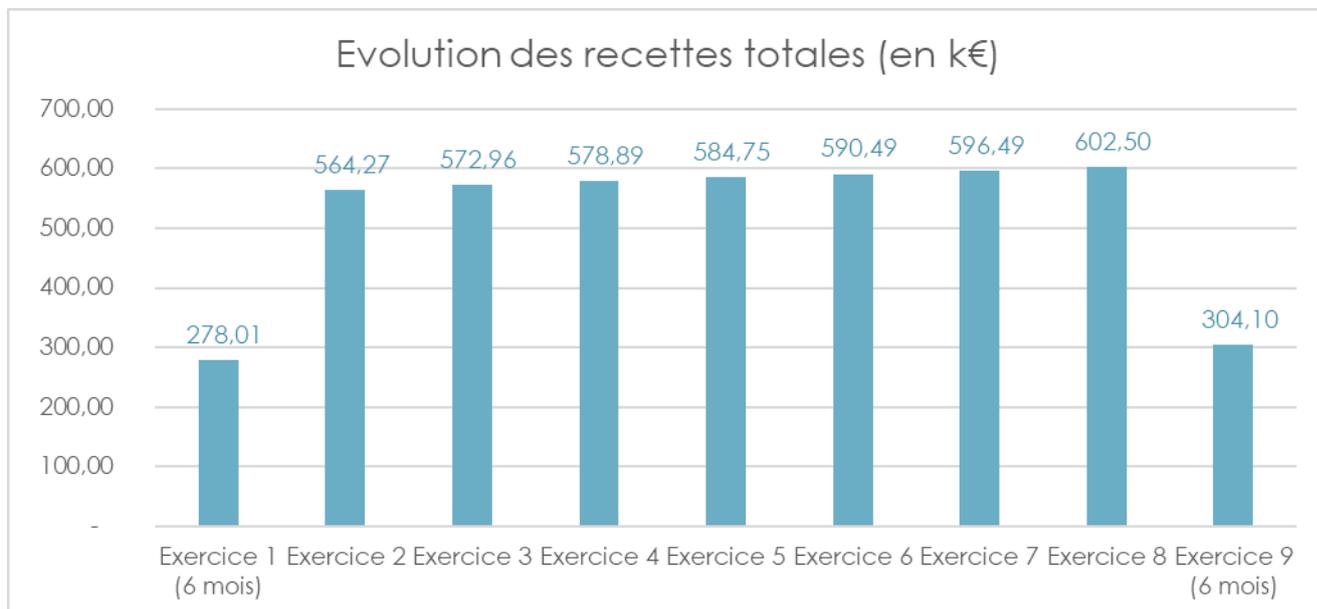
## 4. ANALYSE DE L'OFFRE

### 4.1. Critère 1 – Qualité des engagements juridiques et financiers

#### 4.1.1. Sous-critère 1 – étendue et qualité des engagements financiers

##### 4.1.1.1. Engagements de recettes et de charges

###### • LES RECETTES



Le candidat présente des recettes d'exploitation HT moyennes par an sur la durée de la DSP composée :

- Des recettes tarifaires pour 542 K€ (dont 19 K€ de recettes tarifaires vélos) ;
- Des recettes publicitaires pour 19,03 K€ ;
- Des recettes liées aux infractions pour 0,91 K€ ;
- Des recettes diverses et exceptionnelles pour 28 K€.

Pour mémoire, les exercices 1 et 9 sont d'une durée de 6 mois.

L'engagement de recettes totales du candidat se situe en moyenne à 584 K€ sur la durée de la DSP. Il apparaît cohérent avec les hypothèses prises, notamment une augmentation de 46% du nombre de voyages par rapport à l'année 2021.

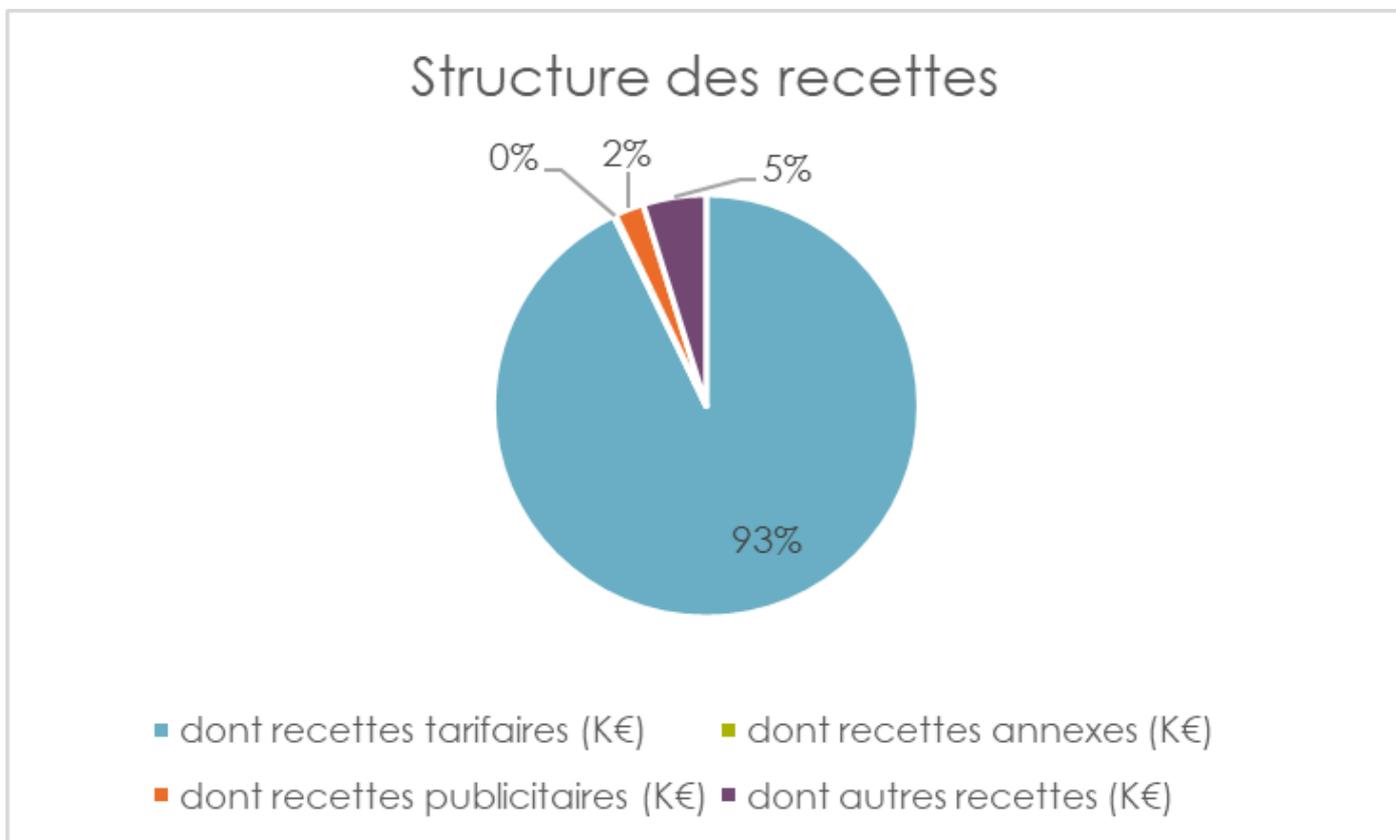
L'évolution des recettes totales entre le second exercice et le huitième (première et dernière années complètes) est de 7 % ce qui traduit le volontarisme du candidat en matière de dynamisation des recettes et de fréquentation.

L'offre est satisfaisante s'agissant des recettes.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

La structure des recettes, en moyenne annuelle sur les 8 ans de la DSP, est résumée dans le graphique suivant :



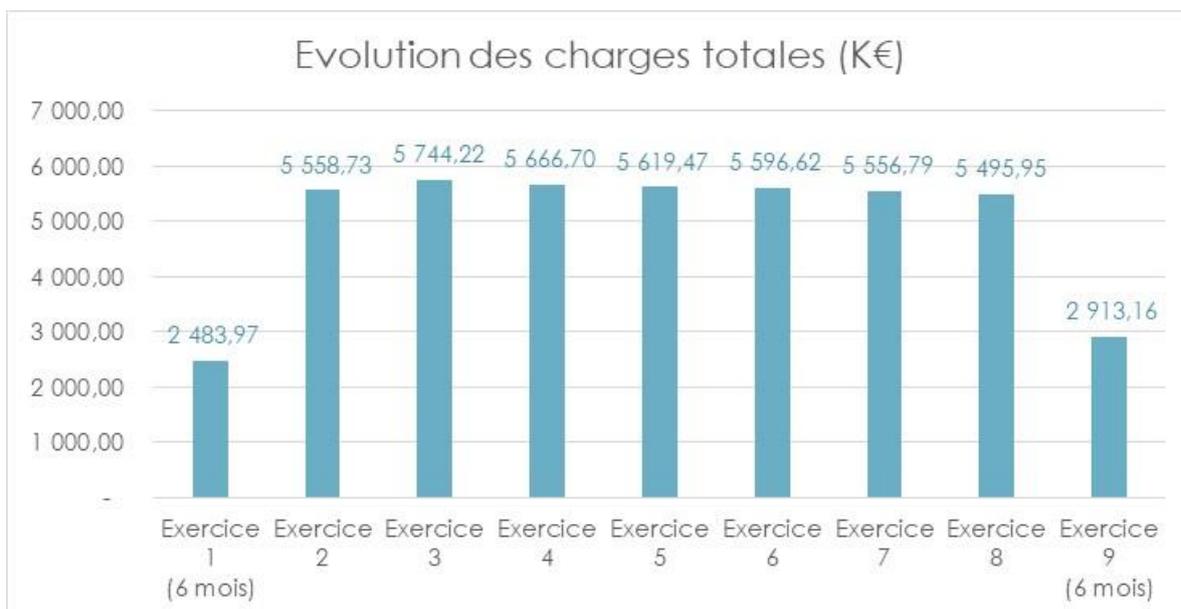
L'essentiel des recettes est donc constitué des recettes tarifaires du transport 93% dont le service RLV'lo, qui représente 4 % des recettes tarifaires.

#### • LES CHARGES D'EXPLOITATION

Le tableau ci-dessous présente en synthèse le total des charges d'exploitation du candidat sur la durée du contrat :

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

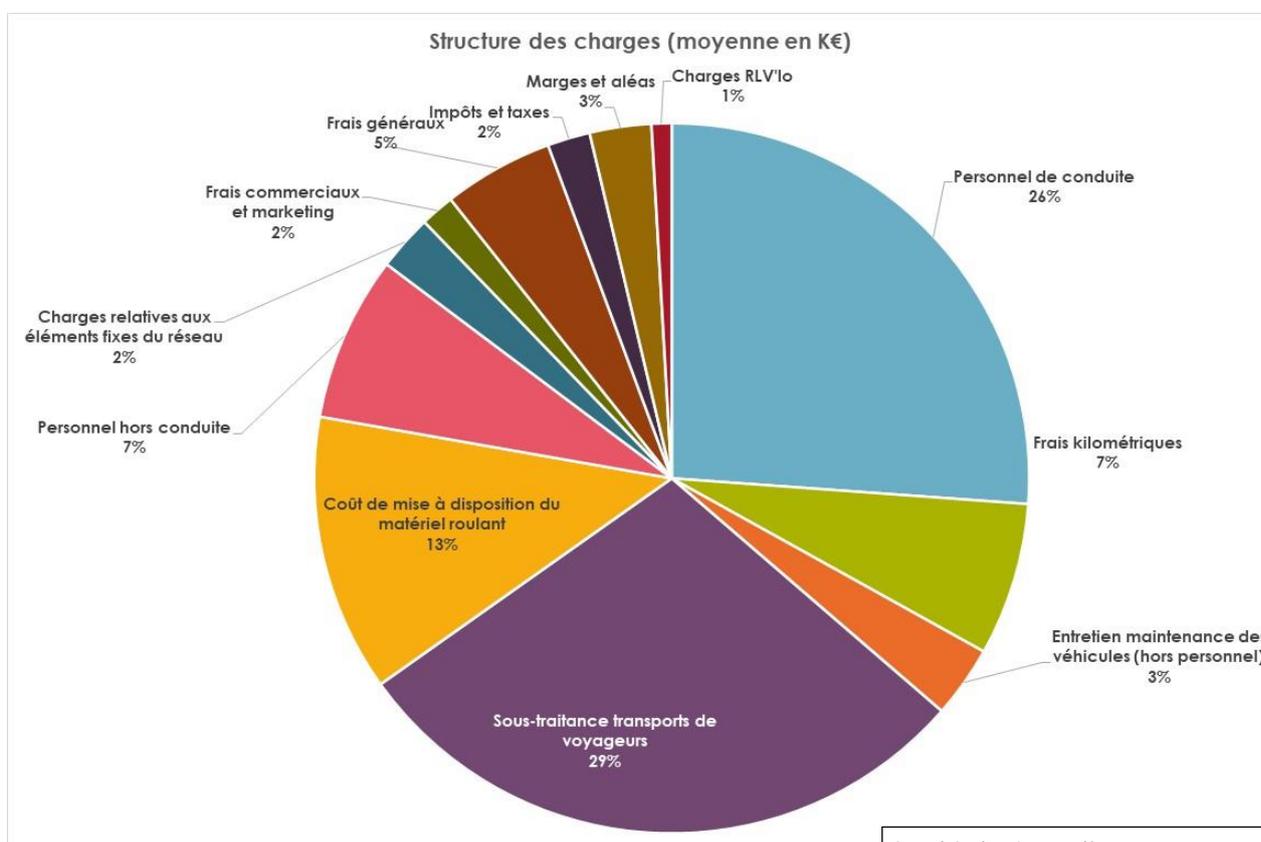
# 4.



La **moyenne annuelle** du montant total des charges sur la durée du contrat est de **5 579,45 K€**.

Il y a peu de différence entre les exercices pleins, la variation maximale est de 185 K€ entre l'exercice 2 et l'exercice 3, soit +3 % suivie par une baisse progressive sur les exercices suivants, provenant d'une diminution des coûts de la sous-traitance. **Entre les exercices 2 et 8, les charges diminuent de 1%**, ce qui traduit une bonne maîtrise des coûts de la part du candidat.

La structure des charges d'exploitation, en moyenne annuelle sur les 8 ans de la DSP, est résumée dans le graphique suivant :



Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

Les charges d'exploitation moyennes annuelles sont ainsi principalement composées :

- **Du coût du personnel de conduite** pour 1 459,28 K€. Il est important de noter que ce coût n'intègre que le personnel de conduite en propre.
- **Des coûts de sous-traitance** pour 1 605,53 K€ : ils concernent le transport scolaire et se répartissent de la manière suivante pour les plus importants :
  - Keolis Pays des Volcans pour 1 188 K€ (soit 74% de la sous-traitance) ;
  - Delaye pour 200 K€ (soit 10%) ;
  - Faure pour 126 K€ (soit 8%).

Ces coûts représentent 27% du total des charges, soit un pourcentage en cohérence avec la structure globale de l'offre de Keolis.

- **Des coûts kilométriques** pour 388,27 K€. Ce montant concerne les coûts de carburant, de lubrifiant et de pneumatique nécessaires pour réaliser les kilomètres exploités par la société dédiée (et non ceux exploités par les sous-traitants). La société dédiée exploite en moyenne 64% des kilomètres totaux.
- **Des coûts liés au matériel roulant** pour 704,74 K€. Cela concerne les dotations aux amortissements du SAEIV, de la billettique ainsi que les découpes des véhicules (amortis sur une durée de 8 à 10 ans), les loyers des véhicules, les assurances des véhicules, et d'autres charges de matériel roulant.
- **Des coûts d'entretien des véhicules** pour 182,05 K€ (là encore seulement pour la maintenance des véhicules exploités en propre par la société dédiée).
- **Des coûts de structure** (c'est-à-dire les charges relatives aux éléments fixes du réseau, les frais commerciaux, les frais généraux ainsi que les impôts et taxes) pour 613,95 K€. Ils ne concernent que les coûts portés par la société dédiée.
- **De la marge et des aléas** pour 155,55 K€. Ils ne concernent que la société dédiée. La part de marge représente ainsi 2,8% du total des charges.
- Enfin, des **coûts du service RLV'lo** pour 50 K€.

La répartition des charges semble donc assez classique. On note notamment que les coûts de structure sont relativement faibles, représentant 11% des coûts totaux. Les charges directes sont toutefois plutôt élevées (véhicules, sous-traitance notamment).

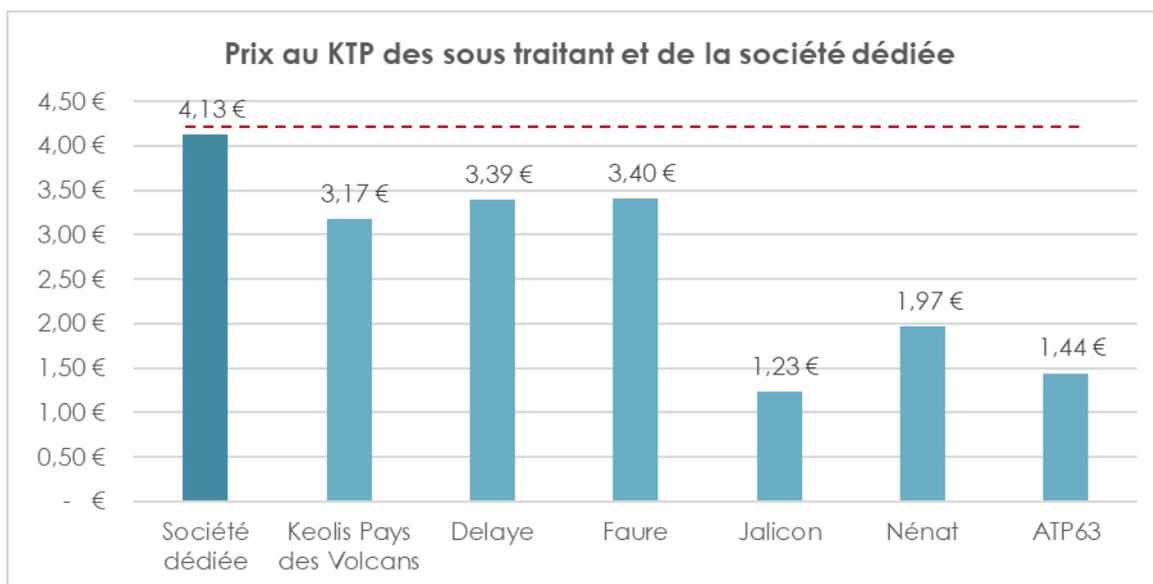
L'offre est satisfaisante s'agissant des charges d'exploitation.

## ● LES CHARGES D'EXPLOITATION DE LA SOUS-TRAITANCE

Afin d'affiner les analyses financières de l'offre présentée par le candidat, nous pouvons nous focaliser sur les prix au kilomètre total de la sous-traitance en comparaison avec le prix au kilomètre total en propre de la société dédiée.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.



La société Keolis Pays des Volcans réalise 68% de l'offre kilométrique sous-traitée. Son coût est cohérent même si son prix se compose d'un taux de structure et de marge de 22,3 %, ce qui est élevé.

Les sociétés Delaye et Faure présentent des coûts plutôt dans la fourchette haute des standards du secteur. Ils effectuent respectivement 10 et 8 % de l'offre kilométrique commerciale sous-traitée. Le détail présenté pour la société Delaye traduit des coûts de véhicules et de taux de structure importants.

En revanche, le recours aux autres sous-traitants apparaît justifié dans la mesure où leur prix au KTP est largement inférieur à celui de la société dédiée. La société ATP63 réalise 12 % de l'offre commerciale sous-traitée.

**Les coûts présentés pour la sous-traitance sont globalement cohérents et satisfaisants.**

#### 4.1.1.2. Montant et étendue des investissements pris en charge par le concessionnaire

*NB. Les coûts liés à la mise à disposition des véhicules ne sont pas inclus dans l'onglet Plan Prévisionnel d'Investissement (PPI) du cadre excel car il s'agit de location de longue durée. Ces frais font ainsi partie du poste de charges « coût de mise à disposition du matériel roulant ».*

*De même pour les coûts de location du dépôt et autre charges relatives aux éléments fixes, dont l'amortissement est inclus dans les charges d'exploitation de la délégation.*

##### • DONNEES PRESENTEES DANS LE PPI

Les investissements pris en charge par le délégataire et intégrés au PPI représentent un montant total de **472 K€ sur la durée de la DSP** qui correspondent à des investissements relatifs aux outils système (logiciel billettique, analyse de données, application M'Ticket...).

##### • MONTANT GLOBAL D'INVESTISSEMENT

Si l'on considère l'ensemble du programme d'investissement en incluant les postes non mentionnés au PPI, le montant obtenu est cependant bien plus élevé :

- **En ce qui concerne les véhicules** : le coût d'acquisition dans le cadre du renouvellement et de la mise à disposition des véhicules représente **3 770,61 K€**, et fait l'objet d'une valeur nette comptable de fin de contrat de 1 243,926 K€ ;

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

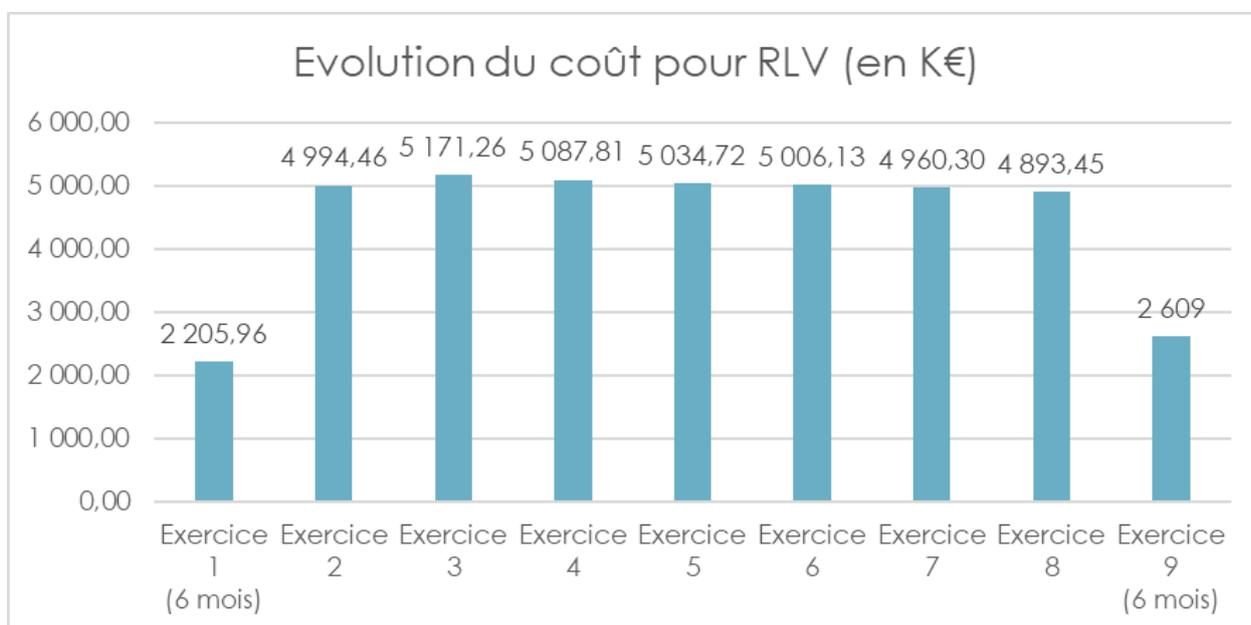
# 4.

- **En ce qui concerne les autres biens, notamment les éléments fixes du réseau** : on note 140 K€ d'acquisition pour les bornes de charge électriques (dont 98K€ amortis sur la durée du contrat), 251K€ pour un système billettique (dont 178 K€ amortis) ; 134K€ pour l'acquisition d'un SAEIV entièrement amorti ; 120K€ pour l'acquisition d'une station de lavage (dont 96 K€ amortis), etc. – arrivant à un total de **1 122,88 K€ d'investissements en biens autres que les véhicules.**

**Le candidat présente un PPI fourni et qualitatif. Il s'agit de montants importants, répondant aux enjeux soulevés par l'exploitation du réseau sur la durée du contrat.**

**L'offre est satisfaisante sur ce point.**

## 4.1.1.3. Rémunération



En moyenne annuelle sur la durée du contrat, le coût net pour RLV est de **4 995,4 K€ HT** en moyenne annuelle et **39,96 M€HT** sur la durée du contrat. Cela représente en moyenne une dépense de 4,8 € HT par kilomètre commercial effectué. Le candidat dépasse l'estimation budgétaire du coût annuel moyen de la concession de 5.09%, cette estimation était de 4 753 K€ HT.

En termes d'évolution, le coût net varie d'environ 2% entre les exercices 2 et 8 (excluant les deux exercices de 6 mois) ce qui traduit une économie de contrat satisfaisante.

Le candidat propose un taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes de 11% en moyenne sur la durée du contrat. Ce taux est relativement stable sur la durée de la DSP, étant compris entre 10,2% et 11,2% sur les neuf années de contrat, ce qui montre la faible évolution des recettes en parallèle de la stabilité des charges. Il apparaît amélioré comparativement au taux constaté en 2022 qui était de 9%.

Le candidat propose un taux de marge et aléas de 3% en moyenne sur la durée du contrat en incluant les activités sous-traitées et 4% en les excluant.

**Le candidat présente une économie de contrat plutôt favorable à RLV avec un taux de couverture des dépenses par les recettes améliorées et un taux de marge acceptable.**

Accuse de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

dépasse l'estimation du contrat, pour une qualité de service améliorée et un verdissement notable de la flotte de véhicules.

L'offre est satisfaisante sur ce point.

**Conclusion du sous-critère 1.1 :** Si le coût net pour la Collectivité dépasse l'estimation du contrat de 5%, l'offre financière est cohérente avec l'exploitation du service. Les engagements de recettes sont volontaristes, les engagements de charges sont globalement maîtrisés et les investissements affectés sont cohérents et qualitatifs.

Sur ce critère, le candidat présente une offre satisfaisante.

## 4.1.2. Sous-critère 2 – étendue et qualité des engagements juridiques

Le candidat a proposé plusieurs modifications au projet de contrat, synthétisées dans un tableau récapitulatif, qui restent néanmoins relativement limitées.

Les modifications tendent :

- Pour partie à clarifier les modalités d'exécution du Contrat : le candidat propose la mise en place de cellule compteuse en lieu et place de la réalisation d'enquête ainsi que la mise en place de nouvelles clauses de rencontre. Il précise les conséquences financières d'une rupture anticipée du contrat et les hypothèses justifiant une rencontre des Parties en cours d'exécution.
- Pour partie à :
  - o Limiter son obligation de reporting auprès de la collectivité, en limitant notamment le droit de contrôle de la collectivité sur les contrats conclus avec les tiers ;
  - o Limiter des obligations d'information vis-à-vis des usagers en supprimant et/ou limitant les obligations d'information des usagers et le droit à réclamation ;
  - o Limiter le risque souscrit par le délégataire dans l'exécution du contrat, notamment en diminuant le montant et les modalités de reconstitution de la Garantie à première demande, en plafonnant les pénalités, dont la mise en œuvre est par ailleurs soumise à une procédure contradictoire préalable.

**Conclusion du sous-critère 1.2 :** En Synthèse, le nombre de modifications proposées par le candidat reste limité. Les modifications tendant à limiter son risque restent circonscrites à des points spécifiques.

Sur ce sous-critère, l'offre du candidat est jugée satisfaisante.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## 4.2. Critère 2 – Qualité technique de l'offre

### 4.2.1. Sous-critère 1 – étendue et qualité de l'offre de mobilité

#### 4.2.1.1. Conformité/pertinence de l'offre de mobilité au regard des objectifs de dessertes

##### • VOLUMETRIE GLOBALE

Le candidat propose une offre de transport qui représente environ 1 045 000 kilomètres en charge par an.

Il est par ailleurs à souligner que plus de 240 000 km, soit 23 % de la production totale sont sous-traités.

Enfin, cette production kilométrique se répartit entre :

- 852 000 km sur les lignes régulières, soit 73 % de la production, réalisés entièrement en interne
- 227 000 km sur les lignes scolaires, soit 21 % de la production, entièrement sous-traités
- 26 000 km pour les services TAD, 2.4 % de la production, partiellement sous-traités
- 39 600 km pour les services TMRP, 3.8 % de la production, partiellement sous-traités

**Le candidat propose une offre kilométrique assez élevée.**

##### • LIGNES REGULIERES

En lien avec les ambitions du territoire et les attentes exprimées dans le DCE, Keolis propose un réseau lourdement remanié, avec un volume d'offre important qui se caractérise par les éléments suivants

- Une mise en place à la rentrée scolaire de septembre 2024
- Les lignes 1 et 2 constituent les axes structurants du futur réseau et proposent des offres cadencées (à respectivement 30 minutes et 40 min) et des amplitudes élargies.
- La ligne 2D assure une desserte dominicale, elle est maintenue à l'identique
- La ligne 3 proposée, avec une fréquence à 60 minutes, suit un tracé nouveau et propose de nouvelles liaisons interquartiers
- La ligne 4, adaptée aux besoins scolaires et dont la fréquence est de 60 minutes propose une liaison Volvic-Riom par un itinéraire alternatif
- La ligne 5 est une ligne radiale reliant Chappes et Saint Beauzire au centre de l'Agglomération
- La ligne 6 propose un itinéraire vers Châtel-Guyon et une fréquence de 60/90 minutes
- La ligne 7 est une nouvelle ligne qui relie, avec une fréquence de 90 minutes, des communes du Nord du territoire au centre de l'Agglomération
- Par ailleurs, une navette circulaire au départ de la gare de Volvic permet de relier la gare de Volvic au centre de Volvic ainsi qu'au site du Goulet.

L'ensemble des lignes (exception faite de la navette de Volvic) dessert le Pôle d'Echange Multimodal (PEM) de Riom. Il n'y aura plus de correspondance systématique entre les lignes, sauf les lignes 1 et 2. Certaines correspondances seront maintenues à certains horaires, dans la limite d'une présence simultanée limitée à 6 midibus.

**Globalement, la proposition conduit à un réseau urbain en fort développement, assez bien hiérarchisé.**

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## ▶ SERVICES SCOLAIRES

Le candidat n'optimise pas son offre par rapport à l'offre précédente. On notera que la proposition permet surtout :

- De limiter le nombre de passages à 9 au Pôle d'Echange Multimodal (PEM) de Riom ;
- De supprimer quatre circuits (dont 1 non fréquenté) ;
- De réduire de 6 cars les besoins en matériel roulant.

Il n'en demeure pas moins que les circuits scolaires restent assez nombreux (31 au total).

Avec la plus grande capacité des bus urbains, le réseau urbain complète l'offre des usagers scolaires.

**La présentation est claire et les évolutions détaillées. L'optimisation reste cependant prudente.**

## ▶ TAD/TPMR

Le candidat propose un service de TAD modernisé, basé sur deux zones de fonctionnement et proposant :

- De nouveaux accès et une amplitude élargie
- Un fonctionnement du lundi au samedi de 7h à 19h
- Une réservation à H-2
- Une multiplication des destinations : centre-ville, PEM, pôles générateurs et tous les arrêts des zones TAD

Le service TPMR est reconduit à l'identique. Concernant la desserte des ESAT, Keolis évoque la mise en place d'un véhicule dédié laissant davantage de disponibilités pour d'autres usagers du territoire.

**Le service est ambitieux, sa complémentarité avec un réseau urbain en fort développement n'est pas démontrée mais offre un véritable service aux communes moins denses.**

## ▶ NAVETTE VELO-TAXI CENTRE-VILLE

Keolis propose la mise en place d'une navette de vélo-taxi, le samedi matin dans le centre-ville de Riom pour relier les parkings dédiés au marché de Riom.

## ▶ PROJET D'EXPLOITATION DU SERVICE VELO

Keolis propose de développer le service existant sur les mêmes bases qu'actuellement :

- parc de VAE, avec quelques vélos spécifiques
- des locations de 1 journée à 6 mois
- un renforcement de capacité en période de haute saison
- un appui sur un outil système, reconnu comme l'un des standards du marché
- le parc sera de 100 vélos (comme actuellement) mais 30 d'entre eux seront renouvelés durant le contrat

**Le candidat a conçu une offre de transport ambitieuse comportant des éléments intéressants, elle est clairement orientée vers un fort développement de l'ensemble des services de mobilité.**

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## • OPTION VLS

Keolis propose la mise en place de ce service en avril 2025. Il repose :

- sur une sous-traitance à Ecovélo
- la création d'un poste de responsable de l'activité vélo au sein de la filiale
- la création de 6 stations : 5 en zone dense qui seront électrifiées et 1 à Châtel-Guyon
- sur un parc de 70 VAE de type Moka
- une tarification classique et attractive

**Une offre qui apparaît surdimensionnée par rapport aux besoins.**

### 4.2.1.2. Qualité et performance de l'exploitation ; Pertinence des investissements pour le renouvellement et la maintenance des infrastructures et du patrimoine

#### • CONCEPTION DE L'OFFRE ET OPTIMISATION DE LA PRODUCTION

Les principales étapes de la conception de l'offre sont décrites et s'appuient sur des process classiques et maîtrisés. Il est souligné que la position du dépôt et les choix d'avitaillement impactent fortement les km haut le pied (HLP).

Concernant les règles d'habillage, les temps annexes issus des accords locaux sont tout à fait classiques, si ce n'est en ce qui concerne les pleins, puisque les conducteurs se rendent eux même à la station sur leur temps de travail. On notera une optimisation sur les relèves qui s'effectuent à différents points du réseau avec un véhicule léger.

Par ailleurs, un certain nombre de conducteurs disposent de contrat à 39h, ce qui nécessite une organisation particulière. Pour limiter leur improductivité, d'autres missions leur seront attribuées.

Enfin, la plupart des services sont réalisés en une seule vacation et quelques services sont multi-lignés.

Un système d'astreinte et d'assurage adapté est mis en place.

La répartition envisagée par sous-traitant est indiquée, en revanche ni les procédures de mise en concurrence, ni les contrats types ne sont décrits.

Les principaux ratios de productivité sont les suivants :

- Taux de km HLP 39 %, ce qui est très élevé, même en tenant compte des problématiques d'avitaillement
- Le nombre de km commerciaux contractualisés (kcc) par ETP de conduite se situe à 23 800 km par an, soit dans la moyenne basse
- Le nombre de kcc par véhicule est inférieur à 18 500 km par an, ce qui se situe à un niveau très bas
- Le taux de battement est de 22 %
- Un taux d'absentéisme très bas qui passe de 7 % à 5 % sur la durée du contrat.

**Globalement l'offre est classique et claire sur ce point, peu de leviers de productivité innovants sont mobilisés.**

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## ► MATERIEL ROULANT

Véhicules	unité	Exercice 1 (6 mois)	Exercice 2	Exercice 3	Exercice 4	Exercice 5	Exercice 6	Exercice 7	Exercice 8	Exercice 9 (6 mois)	Total	Moy.
Bus standard	UO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00
Midibus	UO	10,0	13,0	12,0	12,0	12,0	11,0	11,0	11,0	11,0	103,00	12,88
Minibus	UO	13,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	19,00	2,38
Bus articulé	UO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00
Autocar	UO	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0	207,00	25,88
Minicar	UO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	27,00	3,38
Véhicule léger	UO	9,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	9,0	60,00	7,50
Autre véhicule	UO	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	36,00	4,50
<b>Total véhicule</b>	<b>UO</b>	<b>62,00</b>	<b>55,00</b>	<b>48,00</b>	<b>48,00</b>	<b>48,00</b>	<b>47,00</b>	<b>47,00</b>	<b>47,00</b>	<b>50,00</b>	<b>452,00</b>	<b>56,50</b>
	dont mis à disposition par l'AO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00
	dont mis à disposition par l'exploitant	29,0	23,0	16,0	16,0	16,0	15,0	15,0	15,0	17,0	162,00	20,25
	dont mis à disposition par le sous-traitant	33,0	32,0	32,0	32,0	32,0	32,0	32,0	32,0	33,0	290,00	36,25

Le parc proposé entièrement fourni par l'exploitant passe de 62 véhicules en exercice 1 à 47 en exercice 8, puis 50 en exercice 9.

Le parc proposé est extrêmement composite tant en termes de marque, que de capacité ou d'énergie.

Les capacités offertes par les véhicules sont augmentées en généralisant les midibus sur le réseau, dès la mise en place du parc cible en 2025. Il se caractérise par :

- Deux lignes avec un parc entièrement verti (bioGNV pour la ligne 1 et électrique pour la ligne 2)
- Un parc de plus grande capacité (passage de minibus à midibus sur les lignes urbaines)
- Un parc climatisé, bien équipé et 100% euro 6 dès 2025 pour les lignes urbaines
- 42 % de la flotte d'autobus circulant intégralement via une énergie alternative au gazole,
- 100 % des véhicules TAD/TPMR circulant à l'électrique
- 14 % du parc scolaire circulant au BioGNV
- Un âge moyen du parc de 5,8 ans en 2024

**Un parc fortement modernisé et verti, correctement dimensionné par rapport au projet de service.**

## ► MAINTENANCE

L'ensemble des outils et des principaux process est classique et plutôt bien décrit. Le candidat s'appuie très largement sur le savoir-faire du Groupe.

On notera cependant qu'il envisage de sous-traiter l'intégralité de la maintenance à une autre filiale du groupe Keolis Pays de Volcans tout en utilisant son propre atelier (contre loyer).

**Si les moyens et méthodes mobilisés sont adaptés, l'organisation proposée reposant sur une sous-traitance intégrale ne semble pas être la plus optimale.**

## ► INVESTISSEMENT ET PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT (PPI)

Selon le candidat, le PPI de RLV se limite à des investissements déjà réalisés, qui seront remis à disposition en début de contrat, soit un minibus électrique et le parc de VAE.

Le PPI du concessionnaire est décrit et comprend principalement :

- L'acquisition de 13 midibus et de 8 VL,
- Le renouvellement de 30 VAE,

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

- L'installation dans le dépôt de 8 bornes de recharges pour véhicules électriques,
- L'équipement et la mise aux normes de l'atelier,
- L'agrandissement de l'agence commerciale.

Le PPI sur les systèmes est traité dans la partie suivante.

## Un PPI complet et adapté, bien en phase avec le projet de service.

### ● BILLETTIQUE SAEIV DIGITAL

#### ○ Partie billettique

Keolis propose de déployer une nouvelle solution billettique (pour septembre 2025 avec l'arrivée de la nouvelle flotte de véhicule) afin de tenir compte des risques d'obsolescence et d'incertitude quant au maintien de la solution existante. En effet, l'entreprise Matawan ne fournirait plus de support sur la solution Actoll T-Smart (a priori ils ne s'engageraient qu'à faire un an de maintenance avant de tout arrêter sur les réseaux déjà équipés).

Keolis propose donc une solution pérenne et plus performante que l'actuelle. La solution proposée est celle de Paragon ID (avec leur plate-forme Billettique Open en gestion centralisée et connectée, m-ticketing Airweb, Open Payment Worldline). La solution s'appuie sur différents matériels dont : le Valideur P One (gérant tous les types de supports), le portable durci (modèle Access de Copernic pour les portables de contrôle, terminaux dépositaires et valideurs Mobiles), le terminal Point de Vente Open, la vente en ligne Open e-shop, Open m-ticketing. Le type de matériels différents est réduit, ce qui est intéressant au niveau de la maintenance du dispositif.

**La solution est complète sur le plan fonctionnel et répond tout à fait aux besoins du réseau de RLV (avec notamment l'adaptation aux typologies de services, PowerBI, l'import des données topologiques GTFS...) et à la gestion des supports de titres de transport (tickets papiers Aztec QR Code, des cartes sans contact, des QR mobiles et des cartes bancaires EMV). La solution proposée intègre bien l'open payment (acceptation des cartes bancaires sans contact pour voyager sur le réseau) ainsi que les applications mobiles de paiement (Apple Pay, Google pay).**

**Des interfaces sont également prévues entre le SAEIV et la billettique (ainsi qu'un routeur 3G/4G pour faciliter l'interface) et entre la billettique et l'outil de gestion des ventes et recettes TITAN.**

La plateforme billettique est hébergée sur des serveurs en mode Cloud Google.

Keolis fait le choix d'amortir la billettique sur 10 ans. Cet investissement correspond aux prix du marché (et est même inférieur à celui qui avait été communiqué en phase étude).

Le délai supplémentaire (d'un an) est incontournable pour déployer une solution billettique et s'assurer de son bon fonctionnement (2025). Les cartes clients ne seront pas à remplacer, il n'y aura donc pas d'impact client. Les nouveaux véhicules seront directement équipés de la nouvelle billettique (sans avoir à démonter l'existante et à la réinstaller dans les véhicules).

L'interopérabilité billettique avec le dispositif Oûra se limitera à une interopérabilité de premier niveau (c'est à dire l'usage des cartes Oûra, ce qui évitera aux clients intermodaux d'avoir 2 cartes). La réalisation des interfaces avec le dispositif Oûra (par flux Interbob) est en option (non chiffrée).

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## o Partie SAEIV

Keolis propose de conserver la solution Hanover déjà en place (et reprise de la DSP précédente) tout en la faisant évoluer et en la pérennisant. En effet, une mise à jour logicielle serait appliquée pour basculer sur une version maintenue et étendue avec notamment de nouvelles fonctionnalités utiles à l'exploitation ou aux clients (informations temps réel avec publication sur Google Maps, passage en client léger, gestion des déviations).

**Le SAEIV Hanover donnait déjà satisfaction à Keolis par le passé et il est donc renforcé. La prise en main par les agents sera facilitée.**

**Des interfaces sont également prévues entre le SAEIV et la billettique et entre le SAEIV et les canaux digitaux. Ces interfaces n'existaient pas dans la DSP précédente.**

**Keolis prévoit d'équiper aussi les nouveaux véhicules urbains avec des girouettes couleur permettant une meilleure identification de la ligne et une lecture facilitée.**

**En complément, Keolis équipera les véhicules scolaires avec Ooclock (afin de géolocaliser ces véhicules et d'effectuer un rejeu de la géolocalisation sur plusieurs semaines).**

**Le SAEIV serait pleinement opérationnel pour septembre 2024.**

Keolis fait le choix d'amortir le SAEIV sur la durée de la DSP (8 ans).

## o Partie digitale

Keolis propose la mise en place d'une application mobile unique de type Maas. Le candidat propose la solution packagée d'Instant System (solution stack) pour le portail web et les applications mobiles iOS et Android, avec un logiciel de gestion de contenu (CMS) unique. Il s'agit d'une solution SaaS prête à déployer (en marque blanche personnalisable) et livrée clefs en main. Les délais de mise en œuvre sont rapides (sous 3 mois). Cette solution est également évolutive, permettant d'ajouter de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services de partenaires (Koboo pour les vélos par ex). Instant System a déjà déployé cette solution dans de nombreux réseaux de transports. Il s'agit d'une solution multimodale stable, éprouvée et performante. Cette base technique est d'ailleurs utilisée sur plusieurs réseaux en tant que MaaS (notamment à Clermont-Ferrand sur le réseau de la T2C).

Les canaux digitaux intégreront la vente en ligne de la billettique et le m-ticketing de la billettique ainsi que les informations temps réel du SAEIV, ce qui formera un ensemble homogène et constituera une expérience complète dans une seule application. Il y aura aussi un compte unique pour la boutique en ligne et le m-ticketing ce qui facilitera le parcours client et aussi la possibilité de créer un compte unique pour un groupe de personne, comme une famille. Il sera notamment possible de recharger à distance le titre de transport de ses enfants, en une seule fois, et de les utiliser immédiatement dans l'application mobile RLV Mobilités téléchargée par les bénéficiaires.

Une « option » est proposée pour aller plus loin avec l'intégration de la prise de réservation du TAD sur les canaux digitaux prévus pour le nouveau réseau. Celle-ci est présentée avec un coût annuel supplémentaire de 13,5 k€ /an.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## o Synthèse sur les systèmes

Pour les systèmes, l'offre de Keolis est satisfaisante et cohérente quant aux choix technologiques réalisés notamment avec la reprise d'un existant pour le SAEIV, le remplacement de la billettique pour tenir compte de l'état du marché et des risques ainsi que des canaux digitaux optimisés et intégrés. L'offre répond pleinement aux exigences du CCTP et les dépasse même (eboutique enrichie, nouvelles fonctionnalités utiles à l'exploitation ou aux clients notamment avec la dématérialisation). Des interfaces ont également été ajoutées pour assurer un fonctionnement bien articulé et coordonné des systèmes.

La solution globale proposée est adaptée au contexte et aux besoins (elle n'est pas surdimensionnée). Elle respecte également les règles de l'art (RGPD, accessibilité, affichage Web...).

En termes de coûts, ils sont justifiés pour l'investissement, comme pour le fonctionnement des systèmes (avec l'hébergement, l'administration technique, les frais bancaires, frais de télécommunication, etc.).

**Conclusion du sous-critère 1 :** Le candidat propose une offre de mobilité ambitieuse en phase avec les attentes de la collectivité, l'ensemble des moyens et méthodes mobilisé est cohérent et globalement bien adapté au projet de service. Offre satisfaisante.

Offre très satisfaisante pour la partie système. L'ensemble proposé est cohérent et performant avec notamment une amélioration sensible de l'existant à la fois côté exploitation et côté clientèle.

## 4.2.2. Sous-critère 2 – Innovation et adaptabilité

### 4.2.2.1. Degré d'innovation et capacité de l'offre à répondre aux différents usages (domicile-travail, captifs, touristes...)

Le candidat rappelle son projet de service et dresse un bilan du contrat précédent. Concernant ce qui peut être considéré comme une innovation, Keolis propose :

- La mise à disposition de sa plateforme de date visualisation Impulse
- Une démarche systématique d'adaptation de l'offre
- Un appui sur les différentes énergies via le Centre d'Excellence Energies Bus

### 4.2.2.2. Capacité à faire évoluer et à optimiser le réseau pendant la durée du contrat

Au-delà des outils décrits ci-dessus ce point n'est pas traité.

**Conclusion du sous-critère 2.2 :** Si le candidat propose quelques outils intéressants, la proposition reste cependant succincte et l'offre est moyenne sur ce sous-critère.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## 4.3. Critère 3 – Qualité de service

### 4.3.1. Sous-critère 1 – Politique commerciale et relation usagers

#### 4.3.1.1. Pertinence du plan d'actions commerciales, politique marketing et politique d'information voyageurs

##### ● PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

Une approche générale qui s'organise autour de deux objectifs :

- Améliorer la connaissance de la mobilité autour notamment d'un programme d'enquêtes composé d'un suivi des Origines Destinations (OD) grâce aux cellules compteuses, des enquêtes de satisfaction, une enquête mobilité douce en 2026 ;
- Faire connaître le réseau au travers d'actions de communication assez classiques mais largement basées sur les supports numériques

Une stratégie marketing ciblée, très classique, par segment de clientèle, mais précise, engageante et bien décrite. Elle correspond aux attentes de l'AOM.

Des actions spécifiques sur le développement de la pratique du vélo et l'accompagnement à la mise en place du nouveau réseau sont également décrites. Là encore, elles semblent plutôt bien adaptées au contexte.

Un budget moyen de 86 k€ par an est affecté à ces actions.

Le candidat a fourni un plan de communication détaillé et chiffré sur les trois premières années en annexe 29 du projet de contrat.

#### Une offre complète et détaillée.

##### ● INFORMATION DE LA CLIENTELE

Le candidat propose une stratégie d'information assez classique qui s'appuie sur les éléments saillants suivants :

- Une modernisation des plans et des fiches horaires et un maintien de l'affichage aux arrêts
- Une harmonisation de l'information à bord
- Un affichage à la boutique plus inclusif
- Un développement des supports numériques : nouveau site internet, nouvelle application mobile, présence renforcée sur les réseaux sociaux

On soulignera l'effort réalisé à destination des publics plus fragiles.

Enfin, Keolis propose une modernisation de l'agence commerciale et sa transformation en Maison de la Mobilité ouverte de 9h à 12h et de 14h à 18h du lundi au vendredi.

La gestion de l'information en situation perturbée est traitée correctement au travers de la description de procédures classiques et l'esquisse d'un PTA et d'un PIU.

#### Une offre complète correspondant aux ambitions du projet de service.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## • GESTION DES RECLAMATIONS

La question des réclamations est traitée de manière complète et adaptée dans l'offre de Keolis, tant en ce qui concerne les procédures que les engagements du candidat. Il est intéressant de noter qu'un dispositif spécifique de reporting sera mis en place, en revanche on peut déplorer que le délai de réponse sur lequel s'engage l'opérateur soit de 5 jours.

**Une offre complète et satisfaisante.**

### 4.3.1.2. Engagements en termes de fréquentation

Keolis s'engage sur une fréquentation totale de 6.2 millions de voyages sur la totalité du contrat, soit une fréquentation de 809 000 voyages en exercice 8 (revu à la hausse au fil des différentes offres du candidat). La hausse globale de la fréquentation est ainsi de l'ordre de +29 % entre la situation de référence et la fin du contrat.

Les leviers identifiés par le candidat sont classiques :

- Un effet démographique de 4.2 %
- Un effet offre de +15.7 % (pas de modification par rapport à l'offre initiale)
- Un impact de la politique commerciale de +1.2 %
- Un effet lutte contre la fraude +0.8 %
- Un effet innovation, véhicules, qualité de service cumulé à +0.9 %

**Conclusion du sous-critère 3.1 : La proposition du candidat est claire, précise et détaillée. Elle appuie de manière satisfaisante le projet de service et se traduit par des engagements de fréquentation ambitieux. Offre très satisfaisante.**

## 4.3.2. Sous-critère 2 – mise en œuvre et suivi de la politique Qualité de Service

### 4.3.2.1. Qualité de service présentée dans l'offre technique du candidat

#### • MANAGEMENT DE LA QUALITE DE SERVICE

Le candidat propose les engagements suivants :

- Création d'un poste dédié,
- Instauration d'une démarche d'audit, puis compte-rendu, proposition d'amélioration,
- Engagement dans le déploiement du Label Pacte Voyageur sur la totalité des lignes urbaines et intégration de la démarche au projet d'entreprise.

Une offre qui revient sur certaines exigences de l'annexe 20 et qui occulte totalement le sujet de la qualité chez les sous-traitants.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## ▶ PARCOURS USAGERS

Le candidat propose un travail d'analyse et de description précise de toutes les étapes du parcours usagers. Il propose de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue basée sur des enquêtes ou une présence terrain.

## ▶ PLAN DE SECURITE ET DE SURETE

Keolis propose un plan articulé selon trois axes :

- L'insécurité des personnes et de biens au travers d'un partenariat avec une association de lutte contre le harcèlement scolaire, de la mise en œuvre du plan Angela et de la mise en place de vidéo-surveillance dans les véhicules ;
- Des actions assez classiques de prévention et de médiation ; partenariat avec les forces de l'ordre, mise en place d'un contrôleur assermenté ;
- La protection des personnels et des biens : autour d'une organisation interne dédiée et d'un programme d'équipement des dépôts et des véhicules.

## ▶ POLITIQUE DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le candidat propose une organisation assez classique et mobilise des moyens adaptés, en s'appuyant notamment pour partie sur des conducteurs en insuffisance horaire. Il prend un double engagement, le maintien à taux de fraude de 1 % et un taux de contrôle de 2 %.

**Une offre classique et satisfaisante.**

### **4.3.2.2. Moyens alloués à la relation avec l'AO : réponse aux obligations en matière d'information et de conseil, personnel dédié, périodicité des réunions, proposition d'outils de coopération au-delà des obligations contractuelles**

Le candidat propose une relation partenariale régulière avec :

- Des réunions mensuelles de coordination ;
- Une présentation biannuelle du rapport d'adaptation de l'offre (avant le 30 mai pour la rentrée scolaire et avant le 30 octobre pour le 1<sup>er</sup> janvier).

En cas de perturbation, le candidat propose :

- Perturbations imprévisibles : main courante informatisée du suivi de l'exploitation, transmise dans les 24h à RLV. Dans le cas d'une perturbation majeure, ayant des répercussions sur la sécurité des biens et usagers, sur l'image du réseau ou économiques, Keolis préviendra RLV dès que possible, dans les 30 minutes suivant l'événement imprévisible.
- Perturbations prévisibles : transmission à RLV, au plus tard 24h avant le début d'une perturbation prévisible, une information détaillant les répercussions et l'information voyageur diffusée sur les différents canaux. Grève : information immédiate. Le plan d'information en fonction de chaque scénario sera élaboré en accord avec RLV.

S'agissant du reporting, le candidat propose :

- La réunion d'un Comité technique hebdomadaire pour :
  - concertation et partage d'informations sur la gestion et l'exploitation quotidienne du réseau,
  - restitution d'études / bilans de service,

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

- suivi général des projets,
- suivi des points noirs réseaux : voirie mais aussi systèmes fragiles (ex. billettique),
- présentation des plans d'actions commerciaux/ marketing ;
- La réunion d'un Comité thématique pour le suivi détaillé et intermédiaire des projets (déploiement d'une nouvelle offre) et point intermédiaire dans le cadre d'études (temps de parcours, points d'arrêts, ...)
- Des points contractuels bi-annuels pour faire le point sur les engagements contractuels, les négociations et échanges sur le contenu des avenants éventuels au contrat ;
- La réunion de la Commission Transport et Mobilité, à la demande de RLV pour le partage des résultats de l'activité du réseau (présentation du rapport annuel), la participation de tout autre projet à la demande de RLV, et l'accueil des élus de la Commission Transport et Mobilité au dépôt une fois par an ;
- Les réunions organisées par RLV pour la participation aux réflexions et schémas stratégiques de RLV, participation à des réunions dans les communes aux côtés de RLV, réunions de crise (ex : gestion de crise sanitaire, accidents graves...) et toute réunion où Keolis peut apporter son expertise métier.

Le candidat propose également de déployer un Sharepoint (plateforme partagée) permettant à RLV d'accéder à tous les documents contractuels (contrat de DSP, avenants, contrats des sous-traitants, ...) et à une sélection d'éléments dont le périmètre est à définir avec RLV pour lesquels Keolis garantit une mise à jour très régulière (liste des fournisseurs, contrats, liste des biens...).

Enfin, le candidat se conforme aux exigences du DCE pour le reporting mensuel (tableau de bord le 15 du mois m+1) et annuel (rapport annuel au plus tard le 1<sup>er</sup> juin, avec une première version en mai).

**Une offre très complète et bien adaptée.**

**Conclusion du sous-critère 3.2 : Globalement la proposition du candidat est satisfaisante, en effet elle est claire et engageante sur le reporting et les moyens mobilisés concernant la qualité de service.**

## 4.4. Critère 4 – Politique sociale et environnementale

### 4.4.1. Sous-critère 1 – Politique sociale

#### 4.4.1.1. Organisation des moyens humains

Le candidat présente l'organisation générale de la Filiale et fournit un organigramme. L'organisation et le dimensionnement sont classiques et bien adaptés aux besoins du réseau. On notera que compte tenu des ambitions affichées, un renforcement de l'équipe de direction est prévu au travers de la création d'un poste de responsable marketing et d'un responsable d'exploitation. Par ailleurs, en appui avec la filiale interurbaine, certaines fonctions administratives évoluent.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

## 4.4.1.2. Politique de ressources humaines et de formation

Le candidat propose un engagement assez complet sur ce point qui s'appuie principalement sur les outils et les procédures du Groupe Keolis.

**En matière de recrutement**, Keolis propose une mutualisation des pratiques au niveau national, le développement d'un programme de cooptation, le développement d'un partenariat avec un Lycée professionnel de Riom pour les formations à la conduite.

En ce qui concerne la **fidélisation**, le candidat déploie les outils suivants : la généralisation du cumul d'emploi (possibilité de disposer de deux CDI dans deux entités du Groupe), la mise en place d'un baromètre social.

**La politique d'insertion** décrite est plutôt classique et conforme aux pratiques des grands Groupe de Transport : partenariat avec des structures d'insertion ou de l'ESS, partenariat avec des structures d'aide à l'emploi et campagnes de communication autour de la marque employeur et un engagement à augmenter le pourcentage de femmes employées par la filiale.

**Une politique de rémunération** basée sur la signature d'un accord d'intéressement (déjà en vigueur) et sur le présentéisme.

Enfin, le candidat présente un plan de formation détaillé et adapté, qui s'appuie largement sur la structure de formation appartenant au Groupe.

Concernant le dialogue social et la qualité de vie au travail, le candidat se contente de rappeler les actions engagées dans ses procédures internes au demeurant assez classiques. Elles reposent essentiellement sur la formation et la communication.

## 4.4.1.3. Gestion de la phase de tuilage et de reprise du personnel

Le candidat propose de maintenir la filiale existante ce qui permettra de fluidifier la phase de transition. De plus, Keolis étant le candidat sortant, il n'y aura pas à proprement parler de reprise du personnel, sauf en ce qui concerne quelques conducteurs de l'un des sous-traitants qui seront repris avec maintien de leur condition de rémunération.

Le candidat a centré son offre sur un planning de déploiement du projet assez précis, qu'il conviendra sans doute de contractualiser.

Par ailleurs, il met en avant durant cette phase, ses missions d'accompagnement sur la construction du dépôt, la réception des nouveaux véhicules ou encore l'organisation du reporting régulier.

**Conclusion du sous-critère 4.1 : L'offre apparaît assez classique et propose une organisation humaine bien adaptée aux ambitions du projet de service. Offre satisfaisante.**

## 4.4.2. Sous-critère 2 – Politique environnementale

Après avoir rappelé le contexte territorial et notamment les objectifs du Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET), Keolis décrit la stratégie environnementale qu'il entend mettre en place dans le cadre du futur contrat.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 4.

Elle se décline selon deux axes :

- La structuration autour de programmes stratégiques : maîtrise des consommations d'énergie, protection de l'environnement, formation, prévention. Ces démarches générales s'accompagnent des engagements suivants :
  - o Adhésion à la Charte Objectif C02,
  - o Maintien et développement des partenariats locaux avec des Associations ou des acteurs de l'ESS,
  - o Une politique RH intégrant cette dimension ;
- La mise en place d'un plan d'actions comprenant :
  - o Une action sur les véhicules et leur consommation : choix de motorisation, relèves en ligne, détecteur de pression de pneumatique, suivi des consommations, sensibilisation aux alternatives à l'autosolisme ;
  - o Une action sur la consommation électrique : panneaux solaires, plan de sobriété ;
  - o Une action sur la gestion de l'eau avec mise en place d'un recyclage de l'eau sur la station lavage, ce qui est obligatoire, ainsi que l'utilisation de produits de lavage spécifique.

**Conclusion du sous-critère 4.2 : Une offre assez conventionnelle, ne comportant que peu d'engagements concrets au-delà d'actions classiques et généralistes. Offre assez satisfaisante mais une offre intéressante et ambitieuse sur le verdissement de la flotte de véhicules.**

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 5.

## 5. APPRECIATION DE L'OFFRE AU REGARD DES CRITERES D'ANALYSE

CRITÈRES	SOUS-CRITÈRES	NOTE	
<b>CRITERE 1 - QUALITÉ DES ENGAGEMENTS JURIDIQUES ET FINANCIERS</b>	<b>Sous-critère 1</b> - étendue et qualité des engagements financiers	22,5/30	<b>26,25/35</b>
	<b>Sous-critère 2</b> - étendue et qualité des engagements juridiques	3,75/5	
<b>CRITERE 2 – QUALITÉ TECHNIQUE DE L'OFFRE</b>	<b>Sous-critère 1</b> - étendue et qualité de l'offre de mobilité	11,25/15	<b>18,75/30</b>
	<b>Sous-critère 2</b> - innovation et adaptabilité	7,5/15	
<b>CRITERE 3 - QUALITÉ DE SERVICE</b>	<b>Sous-critère 1</b> - politique commerciale et relation usagers	15/15	<b>22,5/25</b>
	<b>Sous-critère 2</b> - mise en œuvre et suivi de la politique QS	7,5/10	
<b>CRITERE 4 - POLITIQUE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>Sous-critère 1</b> - politique sociale	3,75/5	<b>7,5/10</b>
	<b>Sous-critère 2</b> - politique environnementale	3,75/5	
<b>NOTE FINALE DE L'OFFRE DU CANDIDAT</b>		<b>75/100</b>	

L'offre proposée est de qualité, cohérente et adaptée aux attentes de RLV pour l'exploitation du service. Le candidat témoigne d'un savoir-faire éprouvé pour l'exploitation des services objet du contrat.

Après analyse des offres finales au regard des critères d'analyse indiqués au règlement de la consultation, l'offre du candidat KEOLIS obtient la note de 75/100.

En conséquence, le Président propose de retenir l'offre du candidat KEOLIS.

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

# 6.

## 6. ECONOMIE DU CONTRAT

Le contrat qu'il est proposé d'attribuer à KEOLIS présente les caractéristiques suivantes :

### 6.1. Objet et durée

L'Autorité Organisatrice confie au Délégué le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation des services publics de transport public de voyageurs et de mobilité sur le ressort territorial de RLV, y compris les territoires sur lesquels l'Autorité Organisatrice serait habilitée à intervenir conformément à une délégation de compétence.

Les services sont les suivants : transport urbain, transports scolaires, transport à la demande RLV Mobitad, transport PMR RLV Mobilités, location Vélos RLV'lo, et autres services de mobilités actives ou partagées.

Le contrat prend effet à compter du 9 juillet 2024, pour une durée de 8 ans, soit jusqu'au 8 juillet 2032.

### 6.2. Régime financier et fiscal

Pendant toute la durée du contrat, le Délégué est soumis à un risque technique, industriel, commercial et financier au titre du Contrat et dans le respect des dispositions législatives, fiscales et réglementaires en vigueur à la date de signature du contrat.

Le Délégué exécute le service à ses risques et périls, qu'il s'agisse des recettes ou des charges.

D'une part, il assume un risque commercial sur les recettes. Il s'agit principalement d'un risque lié à la fréquentation, supporté au travers des recettes de la vente des titres.

D'autre part, le Délégué assume un risque industriel sur la durée de la convention. Il s'agit du risque sur les dépenses du service, mises à sa charge en totalité.

En contrepartie de l'exploitation du service, le Délégué perçoit les recettes du service ainsi qu'une Contribution Financière Forfaitaire de l'Autorité Organisatrice.

### 6.3. Compte d'exploitation prévisionnel

Le Compte d'Exploitation Prévisionnel ci-dessous présente les principaux engagements du candidat sur la durée du contrat :

Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20240206-DELIB2024020615-DE  
Date de télétransmission : 15/02/2024  
Date de réception préfecture : 15/02/2024

Compte d'exploitation previsionnel	unité	Exercice 1 (6 mois)	Exercice 2	Exercice 3	Exercice 4	Exercice 5	Exercice 6	Exercice 7	Exercice 8	Exercice 9 (6 mois)	Total	Moy.
<b>Recettes d'exploitation</b>	<b>K€HT</b>	<b>2 483,96</b>	<b>5 558,73</b>	<b>5 744,22</b>	<b>5 666,69</b>	<b>5 619,47</b>	<b>5 596,62</b>	<b>5 556,79</b>	<b>5 495,96</b>	<b>2 913,17</b>	<b>44 635,62</b>	<b>5 579,45</b>
Recettes tarifaires (RT1)	K€HT	257,05	522,35	531,05	536,98	542,84	548,58	554,57	560,59	283,14	4 337,15	542,14
Recettes annexes (RT2)	K€HT	0,46	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,46	7,30	0,91
Procès verbaux	K€HT	0,46	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,46	7,30	0,91
Indemnités forfaitaires (RF)	K€HT	2 205,95	4 994,47	5 171,27	5 087,80	5 034,72	5 006,13	4 960,30	4 893,46	2 609,07	39 963,17	4 995,40
Recettes publicitaires (RP)	K€HT	6,50	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	6,50	104,00	13,00
Autres recettes	K€HT	14,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	14,00	224,00	28,00
Location parking	K€HT	14,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	14,00	224,00	28,00
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>K€HT</b>	<b>2 483,96</b>	<b>5 558,73</b>	<b>5 744,22</b>	<b>5 666,69</b>	<b>5 619,47</b>	<b>5 596,62</b>	<b>5 556,79</b>	<b>5 495,96</b>	<b>2 913,17</b>	<b>44 635,62</b>	<b>5 579,45</b>
<b>Charges directes transports</b>	<b>K€HT</b>	<b>1 869,24</b>	<b>4 360,10</b>	<b>4 482,63</b>	<b>4 413,73</b>	<b>4 381,38</b>	<b>4 357,50</b>	<b>4 314,00</b>	<b>4 257,64</b>	<b>2 282,76</b>	<b>34 718,97</b>	<b>4 339,87</b>
Personnel de conduite	K€HT	680,03	1 456,10	1 463,80	1 456,59	1 460,23	1 464,09	1 481,12	1 465,29	747,02	11 674,26	1 459,28
Frais kilométriques	K€HT	141,95	346,80	399,18	403,06	403,15	403,10	403,12	402,97	202,84	3 106,19	388,27
Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	K€HT	74,59	161,71	176,35	176,92	176,73	176,69	193,03	209,24	111,11	1 456,38	182,05
Sous-traitance transports de voyageurs	K€HT	735,56	1 801,56	1 718,57	1 638,06	1 591,86	1 560,73	1 494,65	1 450,84	852,38	12 844,21	1 605,53
Coût de mise à disposition du matériel roulant	K€HT	237,12	593,92	724,72	739,11	749,40	752,89	742,08	729,29	369,40	5 637,93	704,74
<b>Autres charges d'exploitation</b>	<b>K€HT</b>	<b>584,77</b>	<b>1 133,95</b>	<b>1 199,94</b>	<b>1 199,72</b>	<b>1 195,10</b>	<b>1 193,96</b>	<b>1 202,40</b>	<b>1 195,53</b>	<b>608,22</b>	<b>9 513,59</b>	<b>1 189,20</b>
Personnel hors conduite	K€HT	229,79	412,22	416,86	416,87	416,90	416,86	417,73	418,08	212,37	3 357,67	419,71
Charges relatives aux éléments fixes du réseau	K€HT	69,95	135,52	142,52	142,52	142,52	142,52	142,52	142,52	71,26	1 131,83	141,48
Frais commerciaux et marketing	K€HT	34,85	64,65	95,37	93,37	90,37	88,37	90,37	88,37	44,77	690,48	86,31
Frais généraux	K€HT	130,87	269,26	279,49	281,45	279,77	280,00	282,95	280,44	143,26	2 227,48	278,44
Impôts et taxes	K€HT	52,06	105,90	107,52	107,29	107,32	108,02	109,67	108,19	55,77	861,75	107,72
Marges et aléas	K€HT	67,24	146,41	158,18	158,23	158,23	158,19	159,16	157,93	80,79	1 244,37	155,55
<b>Charges RLV'lo</b>	<b>K€HT</b>	<b>29,96</b>	<b>64,68</b>	<b>61,66</b>	<b>53,23</b>	<b>42,99</b>	<b>45,16</b>	<b>40,39</b>	<b>42,79</b>	<b>22,19</b>	<b>403,07</b>	<b>50,38</b>

# 7.

## 7. TABLE DES ABREVIATIONS ET DES SIGLES

**AO** : Autorité Organisatrice

**AOM** : Autorité Organisatrice de la Mobilité

**DCE** : Dossier de Consultation des Entreprises

**ETP** : Equivalent Temps Plein

**ESAT** : Établissement et Service d'Aide par le Travail

**ESS** : Economie Sociale et Solidaire

**HLP** : Kilomètre Haut le Pied

**KCC** : Kilomètres Commerciaux Contractualisés

**MAAS** : Mobility as a Service

**OD** : Origine-Destination

**PEM** : Pôle d'Echange Multimodal (gare de Riom-Châtel-Guyon)

**PIU** : Plan d'Information Usager

**PPI** : Plan Pluriannuel d'Investissement

**PCAET** : Plan Climat Air Energie Territorial

**PTA** : Plan de Transport Adapté

**QS** : Qualité de Service

**RLV** : Communauté d'agglomération Riom, Limagne et Volcans

**SAAS** : Software as a Service ou en français : « logiciel en tant que service »

**SAEIV** : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs

**TAD** : Transport A la Demande

**TPMR** : Transport pour Personne à Mobilité Réduite

**VAE** : Vélo à Assistance Electrique

**VL** : Véhicule Léger