



GRANDLYON
communauté urbaine

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL DE COMMUNAUTE

Séance du **12 janvier 2009**

Délibération n° 2009-0477

commission principale : déplacements et voirie

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Approbation d'un avenant au marché d'abris voyageurs, de mobiliers urbains d'information et d'un parc de vélos passé avec la société JC Decaux - Approbation d'un avenant à la convention de mandat passé avec la société JC Decaux

service : Direction générale - Direction de la voirie

Rapporteur : Monsieur Vesco

Président : Monsieur Gérard Collomb

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 155

Date de convocation du Conseil : 30 décembre 2008

Secrétaire élu : Monsieur Marc Augoyard

Compte-rendu affiché le : 13 janvier 2009

Présents : MM. Collomb, Bret, Darne J., Reppelin, Da Passano, Mme Elmalan, M. Buna, Mme Guillemot, MM. Charrier, Calvel, Mme Vullien, MM. Kimelfeld, Crimier, Philip, Mme Pédrini, M. Abadie, Mmes Besson, David M., MM. Barge, Passi, Brachet, Charles, Colin, Sécheresse, Barral, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Claisse, Bouju, Vesco, Mme Frih, MM. Rivalta, Assi, Julien-Laferrière, Mme Ait-Maten, MM. Albrand, Appell, Ariagno, Augoyard, Auroy, Mmes Bab-Hamed, Bailly-Maitre, Bargoin, MM. Barret, Barthelémy, Mmes Baume, Benelkadi, M. Bernard B, Mmes Bocquet, Bonniel-Chalier, MM. Bousson, Braillard, Broliquier, Buffet, Chabert, Chabrier, Mmes Chevallier, Chevassus-Masia, MM. Cochet, Corazzol, Coste, Mme Dagorne, MM. Darne JC., David G., Desbos, Deschamps, Mme Dubos, MM. Dumas, Ferraro, Flaconnèche, Fleury, Forissier, Fournel, Galliano, Gentilini, Geourjon, Mme Ghemri, MM. Gignoux, Gillet, Giordano, Gléréan, Grivel, Guimet, Mme Hamdiken-Ledesert, MM. Havard, Huguet, Imbert Y, Imbert A, Jacquet, Joly, Justet, Kabalo, Le Bouhart, Lebuhotel, Lelièvre, Léonard, Lévêque, Mme Levy, MM. Llung, Longueval, Lyonnet, Meunier, Morales, Muet, Mme Pesson, M. Petit, Mme Pierron, MM. Pili, Pillon, Pillonel, Plazzi, Quiniou, Mme Revel, M. Roche, Mme Roger-Dalbert, MM. Rousseau, Rudigoz, Sangalli, Sturla, Suchet, Terracher, Terrot, Thévenot, Thivillier, Mme Tifra, MM. Touléron, Touraine, Turcas, Uhlrich, Vaté, Vergiat, Mme Vessiller, MM. Vial, Vincent, Vurpas.

Absents excusés : MM. Daclin (pouvoir à M. Kimelfeld), Desseigne (pouvoir à M. Imbert A), Mme Peytavin (pouvoir à M. Plazzi), MM. Blein (pouvoir à M. Sturla), Balme (pouvoir à M. Albrand), Coulon (pouvoir à M. Corazzol), Genin (pouvoir à M. Lévêque), Goux (pouvoir à Mme David M.), Lambert (pouvoir à M. Llung), Louis (pouvoir à Mme Dagorne), Millet (pouvoir à M. Thivillier), Mme Perrin-Gilbert (pouvoir à M. Lebuhotel), MM. Réale (pouvoir à M. Passi), Serres (pouvoir à M. Roche), Mmes Vallaud-Belkacem (pouvoir à M. Flaconnèche), Yéréman (pouvoir à M. Barthelémy).

Absents non excusés : MM. Arrue, Bernard R, Mme Palleja.

Séance publique du 12 janvier 2009**Délibération n° 2009-0477**

commission principale : déplacements et voirie

objet : **Approbation d'un avenant au marché d'abris voyageurs, de mobiliers urbains d'information et d'un parc de vélos passé avec la société JC Decaux - Approbation d'un avenant à la convention de mandat passé avec la société JC Decaux**

service : Direction générale - Direction de la voirie

Le Conseil,

Vu le rapport du 18 décembre 2008, par lequel monsieur le président expose ce qui suit :

La Communauté urbaine a conclu le 24 novembre 2004, avec la société JC Decaux, un marché ayant pour objet la mise à disposition et l'entretien d'abris voyageurs pour les transports urbains, de mobiliers urbains d'information (ou panneaux d'information), la mise à disposition et l'exploitation d'un parc de vélos, dénommé depuis Vélo'v.

Par ailleurs, une convention de mandat d'encaissement, adossée à ce marché, a été conclue le 17 mars 2005. Cette convention donne mandat express à la société JC Decaux de percevoir, pour le compte de la Communauté urbaine, les sommes payées par les utilisateurs du service Vélo'v pour la location des vélos, selon la tarification délibérée par la Communauté. En contrepartie de cette gestion des abonnements, la société JC Decaux perçoit auprès de chaque utilisateur occasionnel la somme d'un euro pour couvrir ses différents frais, notamment de fournitures, d'impression et de frais bancaires et auprès de chaque abonné la somme de cinq euros pour couvrir les frais d'abonnement.

Par avenant au marché en date du 15 novembre 2006, il a été procédé à une première amélioration du service Vélo'v en précisant notamment les engagements de JC Decaux de qualité de service.

Aujourd'hui, alors que l'ensemble des tranches conditionnelles du marché ont été affirmées et que le service Vélo'v représente un parc de 4 000 vélos, il convient de poursuivre l'objectif d'amélioration du service en précisant certaines clauses du marché passé en 2004. Il convient également d'adapter les abonnements proposés aujourd'hui (carte courte durée valable une semaine, carte longue durée valable un an) en fonction des pratiques constatées et en proposant aux Lyonnais un nouvel abonnement à la journée.

Il est donc proposé au Conseil d'approuver un avenant modifiant le marché, ainsi qu'un avenant modifiant la convention de mandat.

Avenant n° 3 au marché du 24 novembre 2004

Réabonnement et rechargement du compte sur internet - Site wap (service d'information en temps réel sur téléphone portable)

La société JC Decaux mettra en place, afin d'améliorer le service rendu aux abonnés Vélo'v :

- un service de réabonnement et de rechargement de compte sur internet. L'abonné devra au préalable avoir envoyé une autorisation de prélèvement de la caution,

- un site wap qui permettra aux usagers de :

- . trouver, à proximité immédiate et en temps réel, une station leur offrant la possibilité de louer ou restituer un vélo,
- . consulter leur compte en temps réel, ainsi que l'état de remplissage de leurs stations préférées.

Stations "double face" et plans de ville

Afin de fluidifier les prises de location dans les stations de plus forte fréquence, 34 stations (soit 10 % du parc actuel de 343 stations) seront munies de bornes dites "doubles faces" comportant un pupitre arrière pour la prise de vélo. Ces bornes comporteront également un plan du quartier faisant apparaître les itinéraires vélos et les stations Vélo'v, plan propriété de la Communauté urbaine qui en assurera la création.

Antennes mobiles usagers

Un service de prise d'abonnement et de contact usagers, dénommé "antennes mobiles", est institué durant 3 jours 4 fois par an. Ce dispositif itinérant sera mis en place par la société JC Decaux à la demande de la Communauté urbaine, notamment lors de manifestations sur le vélo ou la sécurité routière.

Moyens du service de maintenance et d'exploitation

L'effectif évoqué au marché initial est de 26 équivalents temps plein (ETP). Le minimum est désormais porté à 40 équivalents temps plein (ETP), estimation réalisée sur la base d'un taux de rotation des vélos de sept prises par jour et par vélo.

Grille d'intéressement

L'objectif est d'intéresser le titulaire du marché au niveau de la rotation du parc vélos.

La grille d'intéressement a été fixée par l'avenant du 15 novembre 2006. Les recettes du service Vélo'v restent partagées avec le titulaire, dans une proportion plafonnée à 15 % au profit du titulaire, en fonction du taux annuel moyen des rotations quotidiennes du parc Vélo'v.

La grille d'intéressement est toutefois modifiée pour tenir compte de la réduction mécanique du taux de rotation des vélos (effet de dilution de la demande avec un parc de 343 stations et 4 000 vélos). De ce fait, l'intéressement sera versé à partir d'un taux de rotation de 4 prises par jour et par vélo au lieu de 5,5 (taux défini en 2006 avec un parc de 3 000 vélos).

Bonus/Malus de qualité d'exploitation du service

L'avenant du 15 novembre 2006 a institué un engagement de la société JC Decaux de garantir un taux de vélos utilisables par les usagers de 72 % minimum (depuis le 15 octobre 2008). Ce taux correspond au nombre de vélos proposés à la station Vélo'v et réellement utilisables, c'est-à-dire n'ayant pas d'incident mécanique, du type crevaisson, défaut de selle, de chaîne, de vitesse, de carter, etc. rapporté au nombre total de vélos proposés, en cours de location ou bloqués.

Cet indicateur de qualité est suivi et audité régulièrement par la Communauté urbaine. Son non respect entraîne des pénalités pour le titulaire du marché.

Le niveau des pénalités est toutefois peu important et insuffisamment dissuasif (maximum de 5 000 € par trimestre). Aussi, est-il proposé de remplacer ce système de pénalités par un dispositif plus incitatif pour le titulaire du marché, de bonus/malus, dont les montants sont plus élevés :

Optimisation du taux de disponibilité des vélos sur le terrain

Taux de disponibilité	Bonus/Malus trimestriel
inférieur à 66 %	malus : 25 000 €
[66 % - 69 % [	malus : 15 000 €
[69 % - 72 % [	0 €
[72 % - 75 % [	bonus : 25 000 €
[75 % - 78 % [	bonus : 40 000 €
[78 % - 81 % [	bonus : 55 000 €
[81 % à 84 % [	bonus : 70 000 €
supérieur ou égal à 84 %	bonus : 85 000 €

Evolution des pénalités du reporting qualité Vélo'v

Afin de garantir une cohérence avec le niveau des bonus/malus qui vient d'être défini, il convient parallèlement de relever le niveau des pénalités lié au reporting qualité Vélo'v, prévu par l'article 7 de l'avenant du 15 novembre 2006 :

- garantir une moyenne de 3 700 vélos sur le terrain (en cours de location + en exploitation dans les stations + en régulation) :

- . pénalités de l'avenant du 15 novembre 2006 : 6 000 €/trimestre par tranche de 100 vélos manquants,
- . nouvelle pénalité proposée : 15 000 €/trimestre par tranche de 100 vélos manquants,

- garantir une moyenne de 4 000 vélos en service (sur le terrain + en stock + en maintenance) :

- . pénalités de l'avenant du 15 novembre 2006 : 6 000 €/trimestre par tranche de 100 vélos manquants,
- . nouvelle pénalité proposée : 15 000 €/trimestre par tranche de 100 vélos manquants.

Les autres pénalités du reporting qualité Vélo'v ne sont pas modifiées par l'avenant proposé.

Il est, par ailleurs, convenu d'un nouvel engagement de qualité par la société JC Decaux pour un meilleur fonctionnement du centre d'appel Vélo'v.

Le marché du 24 novembre 2004 prévoyait un simple serveur vocal d'information. Dans les faits, la société JC Decaux a mis en place, dès le démarrage du service Vélo'v, un call center avec des opératrices présentes 7 jours sur 7 afin de renseigner les usagers et abonnés Vélo'v sur les conditions de fonctionnement du service.

De la même manière que pour l'indicateur précédent, il est proposé d'intéresser la société JC Decaux à un meilleur fonctionnement du call center Vélo'v en améliorant le taux de réponse aux abonnés par le dispositif de bonus/malus suivant :

Optimisation du taux de réponse du call center

Taux de réponse	Bonus/Malus trimestriel
inférieur à 60 %	malus : 25 000 €
[60 % - 65 % [	malus : 15 000 €
[65 % - 70 % [	0 €
[70 % - 75 % [	bonus : 25 000 €
[75 % - 80 % [	bonus : 40 000 €
[80 % - 85 % [	bonus : 55 000 €
supérieur ou égal à 85 %	bonus : 70 000 €

Il est précisé que le montant annuel des bonus de qualité d'exploitation du service ne pourra excéder le montant annuel des recettes d'exploitation Vélo'v revenant à la Communauté urbaine.

Evolution de dates

Le marché du 24 novembre 2004 prévoit des périodes de référence différentes pour les implantations d'abris voyageurs et le calcul du coût des déplacements d'abris. Afin de faciliter la gestion du marché et le suivi des implantations et déplacements de mobiliers, il est proposé que la référence soit celle de l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre.

Cet avenant prend effet à sa date de notification. Les dispositions concernant les bonus/malus de qualité d'exploitation du service Vélo'v seront pour la première fois applicables aux données du quatrième trimestre 2008 qui seront connues début 2009.

Le projet d'avenant a reçu un avis favorable de la commission d'appel d'offres dans sa séance du 19 décembre 2008.

Par ailleurs, il apparaît nécessaire de prendre en compte les informations disponibles sur l'utilisation du service Vélo'v et les pratiques constatées. Il convient également de préciser le fonctionnement du call center.

Il est donc proposé au Conseil d'approuver un avenant à la convention de mandat d'encaissement des recettes.

Avenant n°1 à la convention de mandat du 15 mars 2005

Evolution de l'abonnement

Les abonnés hebdomadaires sont aujourd'hui majoritaires à n'utiliser le service Vélo'v qu'un seul jour dans la semaine (dans plus de 50 % des cas). Un tarif à la journée pourrait donc être créé comme cela existe dans la plupart des autres agglomérations équipées de systèmes de vélos en libre service. Il est proposé de créer un tarif à la journée d'un montant de 1 €. Les abonnements hebdomadaire et annuel sont portés respectivement à 3 € et 15 €.

Les effets attendus sur la demande avec la création de ce nouveau tarif sont difficiles à mesurer. Les pratiques constatées dans d'autres agglomérations montrent que les usagers de courte durée sont très majoritaires à préférer le service journalier (jusqu'à 90 %).

Il est également à noter que la nouvelle grille tarifaire (1 €, 3 €, 15 €) intègre une sûreté financière pour la société JC Decaux, couvrant le risque de vol et de vandalisme, au-delà de 5 % et dans la limite de 20 % du parc de vélos en service. La mise en place de cette sûreté financière est autorisée par l'article 3.4.4 de l'acte d'engagement/CCAP du marché.

Cette augmentation de l'abonnement est aussi la contrepartie des améliorations de service apportées (bornes double face et moins d'attente pour prendre un vélo, réabonnement sur internet, information sur téléphone portable, tickets pour usage courte durée). Lyon resterait l'agglomération la moins chère pour la pratique du vélo en libre service (à l'exception de Marseille qui a choisi de payer le service, de l'ordre de 2,5 M€/an pour 1 000 vélos).

Révision de l'abonnement

Toute révision du montant de l'abonnement se fera à l'initiative de la société JC Decaux, après accord express délibéré de la Communauté urbaine.

Call center et structure en charge des abonnements

Le call center chargé de renseigner les usagers ou abonnés Vélo'v a été mis en place par la société JC Decaux dès le démarrage du service Vélo'v en 2005. L'avenant à la convention de mandat permet d'officialiser ce service ouvert de 8 h à 20 h 30 du lundi au samedi et de 10 h 30 à 19 h 30 le dimanche (numéro vert : 0800 08 35 68 ou 0800VELOV). Ce service intègre un serveur vocal disponible 24h/24 et 7 jours sur 7.

Ces dispositions de l'avenant à la convention de mandat interviendront au 2 mai 2009 ;

Vu ledit dossier ;

Ouï l'avis de sa commission déplacements et voirie ;

DELIBERE

1° - Approuve les conditions :

a) - de l'avenant n° 3 au marché de mise à disposition et d'exploitation d'abris voyageurs, de mobiliers urbains d'information et d'un parc de vélos passé avec la société JC Decaux le 24 novembre 2004,

b) - de l'avenant n°1 à la convention de mandat d'encaissement passé avec la société JC Decaux le 15 mars 2005.

2° - Autorise monsieur le président à signer ces deux avenants et à les rendre définitifs.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme,
le président,
pour le président,

Reçu au contrôle de légalité le : 14 janvier 2009.