



Groupe de travail
Organisation et évolution des services publics
Compte-rendu de la réunion du 10 février 2006

Présents : Jean CALOU, Gérard COSTA, Jean-Paul DEMOUVEAUX, Benoît HANNART, Marie-Pierre LIANDRAT, Jean-Claude PEPE, Mario FABRE, technicien communautaire en charge des transport et des déplacements.

Excusés : Louis CAILLOL, Philippe CAPDEVILLE, Juan CASTRO, Gérard CUVILLIEZ, Raoul DEGRIL, Maurice KATSURAKIS, Jacques LOPEZ, Mireille MARIA, Yves PERRIN-TOININ, Jean-Claude PICAL, Jacques VALAYER, Guy VERNHES.

L'ordre du jour porte sur les principes du cahier des charges de la Délégation de service public (D.S.P).

Le groupe de travail convient d'un mode de réflexion qui place les D.S.P sous contrôle qualité et se propose d'établir une liste des critères suivants :

- La ponctualité est un critère essentiel mais le pire se sont les bus qui passent avec une avance horaire.
- La fiabilité, le confort, la propreté. La sensibilisation des publics jeunes à l'utilisation des transports en commun, régulièrement. En direction des établissements scolaires mais aussi pour satisfaire d'autres besoins de déplacement. Concernant ce point, certains s'interrogent pour savoir si cet aspect est de la responsabilité du délégataire.

Autres questionnements, « si les jeunes garçons et filles utilisent peu les transports n'est ce pas du fait d'une expérience négative».

Dans le cadre des transports scolaires, la loi fait obligation aux jeunes passagers d'être assis s'il s'agit d'un déplacement spécifique, une sortie pour se rendre par exemple à la piscine.

L'information des usagers en temps réel est un critère qualité important.

Concernant la fréquentation des jeunes publics, Mario FABRE indique que 50% de la fréquentation totale est le fait des moins de 25 ans, 25% ont plus de 60 ans et 25% ont entre 26 et 59 ans, le trajet domicile/école est le premier motif d'utilisation.



A la question : « dans la mission du délégataire, la mise à disposition de bus pour les sorties dans les écoles est-elle prévue ? », la réponse est négative.

Cette prestation est hors champs de la D.S.P.

Les problématiques liées à la ponctualité et surtout à la fréquence reviennent dans les échanges.

Il faut travailler les comportements des jeunes, mais si la qualité de l'offre n'est pas au rendez-vous, on ne gagnera pas.

En ce sens, le nouveau contrat passe de 1 800 000 km/an couvert à 2 000 000 de km/an.

Des minis bus iront au plus près de l'utilisateur et rabattront sur les grands axes, des lignes fréquentes.

A titre d'exemple, sur l'axe structurant la bouilladisse-Aubagne la fréquence sera ramenée de une heure actuellement à tous les $\frac{1}{4}$ d'heures en horaire de pointe.

La charte qualité attachée à la D.S.P devra prévoir un contrôle externe au délégataire.

L'objectif est d'inciter le prestataire à remplir correctement ses obligations, faute de quoi par un mécanisme de « bonus-malus » de critères et d'éléments objectifs de mesures, il encoure des pénalités financières qui peuvent aller jusqu'à 10% de la rémunération.

Le suivi et le contrôle pourra être par exemple assuré par un comité d'utilisateurs, par le Conseil de développement et la mise en place d'un technicien communautaire, un délégataire qui fait bien son travail n'a pas à craindre cette démarche.

Un accord figurant dans la D.S.P sera passé avec le délégataire sur le référentiel qualité pour en contrôler l'application. Pour en revenir à la place de l'utilisateur dans ce dispositif, le groupe de travail considère qu'il faudra faire la part d'objectivité entre :

- La qualité souhaitée par l'utilisateur,
- La qualité exigée par l'utilisateur,
- La qualité constatée par l'utilisateur.

En conclusion provisoire sur ce point, le groupe propose que les critères soient de simples bon sens, et vérifiables et qu'il faudra faire des enquêtes d'insatisfactions dans le style : « qu'est ce qui pour vous est le plus important : la ponctualité, le confort, la sécurité... »



Mario FABRE est questionné par le groupe de travail sur le fait que les cartes 2007 ne tiennent pas compte des collèges et lycées futurs : la Bouilladisse et Saint Zacharie, réponse. Deux cartographies sont nécessaires, une traduisant la réalité au moment où le délégataire met en œuvre la D.S.P et une seconde qui tient compte de l'impact produit sur les transports collectifs par ces établissements.

Concernant le délégataire, les mécanismes de gestion lui permettent de connaître ses recettes, il fait donc sa marge sur une gestion économe des dépenses.

Le cœur du problème c'est de savoir, comment il partage les risques entre :

- A. La partie commerciale ; le volume de la billetterie du à la fréquentation de l'utilisateur,
- B. La partie industrielle : matériels, locaux...

La négociation se conduit donc sur l'engagement des dépenses d'exploitations et sur l'engagement des recettes.

Au dessus de la recette attendue, comment s'opère la répartition entre le délégataire et la collectivité.

Il s'agira, en substance pour le délégataire, d'optimiser ses moyens.

Le groupe de travail propose de reprendre l'étude du Plan de déplacement urbain (P.D.U) le jeudi 2 mars à 18h30.

Jean-Claude PEPE

Président du groupe de travail
Organisation et évolution des services publics.