



CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
DE MARTINIQUE

CONCOURS EXTERNE DE TECHNICIEN TERRITORIAL SESSION 2014

Mercredi 19 novembre 2014

Réponses à des questions techniques à partir d'un dossier portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

*durée : trois heures
coefficient : 1*

SPECIALITE : DEPLACEMENTS, TRANSPORTS

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

Ce dossier comporte 27 pages, y compris celle-ci.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.

- ✓ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- ✓ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) **autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier** ne doit apparaître dans votre copie.
- ✓ Seul l'usage d'un stylo à encre soit noire, soit bleue est autorisé (bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- ✓ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Le non respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

- ✓ L'utilisation d'une calculatrice de fonctionnement autonome et sans imprimante est autorisée.

- ♦ Vous préciserez le numéro de la question et le cas échéant de la sous-question auxquelles vous répondrez.
- ♦ Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...

Question 1 : (2 points)

Comment définiriez-vous la notion de qualité de service dans le domaine des transports de voyageurs ? Quels en sont les avantages pour l'Autorité Organisatrice de Transport ?

Question 2 : (3 points)

Au sein du département X, votre responsable hiérarchique vous demande de faire des propositions de suivi de la qualité de service des transporteurs routiers affrétés sur les 15 lignes départementales.

A l'aide d'une sélection de 10 indicateurs, constituez le dispositif de suivi le plus complet et justifiez vos choix.

Question 3 : (3 points)

Le service transport de ce département est notamment composé de 2 agents en charge de vérifier la bonne exécution du service par les transporteurs routiers. Ces 2 agents vous sont hiérarchiquement rattachés.

Décrivez l'organisation du travail que vous souhaitez mettre en place pour ces 2 agents en charge des contrôles terrain, ainsi que la méthode et les outils pour assurer le suivi de ces indicateurs.

Question 4 : (2 points)

Quelles sont les obligations respectives de l'autorité organisatrice et de l'exploitant face aux perturbations prévisibles de trafic ?

Question 5 : (3 points)

Décrivez les différentes modalités de gestion d'un service de transport public. Quelles en sont les principales différences ?

Question 6 : (1 point)

Citez deux motifs pour lesquels un salarié de l'exploitant pourrait exercer son droit de retrait et indiquez la procédure qui se mettrait alors en place.

Question 7 : (3 points)

Le service transport du département X souhaite mettre en œuvre une campagne de mise aux normes des arrêts desservis par le réseau départemental.

Votre responsable vous demande d'établir un guide de préconisations d'aménagement pour les points d'arrêts situés hors agglomération. A titre d'exemple, il vous est fourni le **document n° 4** qui concerne les arrêts de bus en agglomération.

- Quelles sont les préconisations que vous indiqueriez dans ce guide ?
(2 points)
- Quels sont les différents acteurs concernés et à quel(s) titre(s) ? **(1 point)**

Question 8 : (3 points)

Vous donnerez vos préconisations pour la mise aux normes de l'arrêt situé en zone urbaine figurant sur les photos du **document n° 6**. Il convient de noter que les bus de passage à cet arrêt sont des bus articulés 4 portes d'une longueur de 18 mètres.

Liste des documents joints :

- Document 1 :** Qualité du service public et tarification – Le maire et les transports, les cahiers du réseau (extraits) – *AMF (Association des Maires de France et AGIR (le transport public indépendant), n° 9 – juillet 2011 – 2 pages*
- Document 2 :** La continuité de service en cas de perturbation prévisible de trafic – Code des transports (extraits)) – dernière modification le 29 janvier 2014 – 3 pages
- Document 3 :** Les relations entre autorités organisatrices et entreprises exploitantes – Le maire et les transports, les cahiers du réseau (extraits) – *AMF (Association des Maires de France et AGIR (le transport public indépendant), n° 9 – juillet 2011 – 7 pages*
- Document 4 :** Informations et conseils techniques pour la réalisation d'aménagements de voiries pour les transports publics – *Valence Romans Déplacements – février 2011 – 4 pages*
- Document 5 :** La qualité de service des transports collectifs en Ile de France : perception par les franciliens, évaluation et suivi, principales politiques d'amélioration – Mobilité et transports en Île-de-France, Etat des lieux – *site internet du Syndicat des transports d'Île-de-France – site consulté en décembre 2013 – 4 pages*
- Document 6 :** Photos (pour la question n° 8) – 2 pages
- Document 7 :** Droit d'alerte et de retrait – *fiche de la DIRECCTE du Centre (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) – novembre 2009 – 1 page*
- Document 8** Les tableaux de bord, définition – *site internet wikipédia – consulté en janvier 2014 – 1 page*

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet

DOCUMENT 1

Le maire et les transports, les cahiers du réseau (extraits) AMF (Association des Maires de France et AGIR (le transport public indépendant) – n° 9, juillet 2011

Qualité du service public et tarification

I. La qualité de service

A. Définition / principes

De nombreuses conventions d'exploitation contiennent des engagements sur la qualité de service, qui peuvent aboutir à la mise en œuvre de démarches de certification de lignes ou de services (agence commerciale, dépôt...) ou à la mise en œuvre de la norme spécifique NF Transports.

Des critères sont ainsi définis sur la base d'un accord entre l'AOT et l'entreprise : les critères habituellement retenus sont principalement la propreté, la ponctualité, l'information. Des critères supplémentaires tels que le nombre de pannes, les relations avec la clientèle / le traitement des réclamations, le taux de contrôle, etc. sont aussi utilisés.

Les engagements contractuels ainsi définis entre l'AOT et le délégataire donnent lieu au versement de bonus/ malus selon le niveau de qualité produite. Généralement, l'intéressement versé au délégataire (ou perçu auprès de lui en cas de pénalité) est plafonné annuellement. En cas de bonus, le délégataire peut éventuellement s'engager à en reverser une partie sous forme de prime annuelle d'intéressement à ses salariés.

B. Comment contrôler que le délégataire remplit ses objectifs de qualité de service ?

Les contrôles qualité, qui permettent d'apprécier le niveau réel de l'indicateur par rapport à un niveau de référence ou attendu, sont effectués soit par l'AOT avec ses moyens propres, dans le cadre d'un contrôle contradictoire, ou par un expert externe. Le niveau de référence est défini pour chaque indicateur.

C. Pourquoi une démarche de certification ?

La certification est une démarche de qualité par laquelle un organisme tiers, dénommé organisme certificateur, assure par divers procédés qu'un système d'organisation, que la production d'un bien ou d'un service sont conformes à des exigences obligatoires et clairement spécifiées. Ces organismes certificateurs peuvent être des entreprises indépendantes ou les pouvoirs publics.

La certification est un outil de compétitivité qui se doit d'être le garant de la confiance établie entre l'entreprise et ses clients. Elle est l'occasion d'une réorganisation du système de production par une meilleure maîtrise de l'organisation du travail, de la formation, en vue d'une satisfaction du client et d'une transparence du réseau. C'est aussi un outil de management important.

La certification est également un acte volontaire de la part de l'entreprise, qui peut procurer un avantage concurrentiel, notamment en termes d'image. La certification doit garantir le respect de cette démarche volontaire.

Enfin, la certification peut être remise en cause car elle fait l'objet d'un suivi et de contrôles réguliers des organismes certificateurs, pouvant aller jusqu'à son retrait pour non respect des critères établis. Aucune certification n'est acquise de façon définitive et représente ainsi pour les réseaux un outil de gestion et de surveillance constante de la qualité et de la production du service rendu, menant si nécessaire à des réajustements.

Les démarches de certification peuvent être encadrées par des normes, qui répondent à des cahiers des charges très précis.

Il existe pour les transports urbains une norme, la NF EN 13816, qui couvre de façon exhaustive les principales dimensions des attentes des clients. La marque NF Service, qui garantit la conformité à un cahier des charges défini et contrôlé par l'AFNOR Certification, répond plus spécifiquement aux attentes des consommateurs et clients : elle garantit la qualité, la fiabilité et la rigueur du service fourni. Ces normes sont fixées en concertation avec l'AFNOR, les consommateurs et les prestataires de services bien entendu, mais également avec leurs fournisseurs, les sociétés d'assurance et les pouvoirs publics. C'est une distinction de confiance reconnue par l'utilisateur.

La norme NF EN 13816 repose sur huit familles de critères, mesurés annuellement :

- l'offre de service ;
- l'accessibilité ;
- l'information ;
- le temps/la durée (l'attente des trains) ;
- l'attention portée aux clients ;
- le confort ;
- la sécurité ;
- l'impact environnemental.

Il existe également une norme NF pour la certification des services de transport à la demande, la norme NF371, qui repose sur six familles de critères :

- accueil ;
- information ;
- réservation du service ;
- confort ;
- netteté/propreté des véhicules ;
- régularité/ponctualité.

La certification peut être réalisée dans le cadre de la norme ISO 9001.

La certification ISO 9001 d'une entreprise garantit que son système de management de la qualité est fondé sur des principes dont le processus de création est prépondérant. Elle est délivrée sur la base de la conformité à la norme internationale ISO 9001.

Il s'agit ainsi d'une norme qui s'attache avant tout au système de production d'un bien ou d'un service. La certification ISO 9001 est valable trois ans.

II. La loi du 21 août 2007 sur la continuité du service public de transport

► Références :

- article 2 de la LOTI (articles L. 1111-2 et L. 1111-4 du code des transports) : droit au transport et droit d'information du voyageur ;
- commission pour la continuité des services publics dans les transports terrestres de voyageurs : rapport de la commission Mandelkern, rendu en février 2004, qui préconisait de légiférer sur la prévention des conflits et le dialogue social ;
- charte pour une prévisibilité du service public de transport en période de perturbations de juillet 2006 ;
- loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs.

La loi du 21 août 2007 est une loi-cadre qui vise à définir les obligations des différents acteurs, pour assurer, *in fine*, un service garanti et connu en cas de perturbation prévisible (grève ou autre) affectant le fonctionnement normal du réseau.

A. Les conséquences pratiques de la loi du 21 août 2007

Le champ d'application de la loi recouvre à la fois l'alarme sociale dans les entreprises (dispositif complété par un accord de branche dans les transports urbains, signé le 3 décembre 2007) et la prévisibilité du service de transport.

Sont concernées les perturbations réputées prévisibles, qui résultent (art. 4.I) :

- de grèves ;
- de plans de travaux ;
- d'incidents techniques, au-delà d'un délai de 36 heures après leur survenance ;
- d'aléas climatiques, au-delà d'un délai de 36 heures après déclenchement d'une alerte météorologique ;
- de tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'exploitant par le préfet ou l'autorité organisatrice depuis au moins 36 heures.



DOCUMENT 2

La continuité de service en cas de perturbation prévisible de trafic – Code des transports (extraits)
(Dernière modification : 29 janvier 2014)



► Chapitre II : La continuité du service en cas de perturbation prévisible de trafic

Section 1 : Champ d'application

Article L1222-1

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

Les dispositions du présent chapitre sont applicables aux services publics de transport terrestre régulier de personnes à vocation non touristique, hors transport fluvial.

Section 2 : L'organisation de la continuité du service public en cas de perturbation prévisible du trafic

Article L1222-2

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

Après consultation des usagers lorsqu'il existe une structure les représentant, l'autorité organisatrice de transport définit les dessertes prioritaires en cas de perturbation prévisible du trafic. Sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

- 1° De grèves ;
- 2° De plans de travaux ;
- 3° D'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance ;
- 4° D'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
- 5° De tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transports par le représentant de l'Etat, l'autorité organisatrice de transports ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures.

Article L1222-3

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

Pour assurer les dessertes prioritaires, l'autorité organisatrice de transports détermine différents niveaux de service en fonction de l'importance de la perturbation. Pour chaque niveau de service, elle fixe les fréquences et les plages horaires. Le niveau minimal de service doit permettre d'éviter que soit portée une atteinte disproportionnée à la liberté d'aller et venir, à la liberté d'accès aux services publics, à la liberté du travail, à la liberté du commerce et de l'industrie et à l'organisation des transports scolaires. Il correspond à la couverture des besoins essentiels de la population. Il doit également garantir l'accès au service public de l'enseignement les jours d'examen nationaux. Il prend en compte les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite. Les priorités de desserte et les différents niveaux de service sont rendus publics.

Article L1222-4

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

L'entreprise de transports élabore :

- 1° Un plan de transports adapté aux priorités de desserte et aux niveaux de service définis par l'autorité organisatrice de transports, qui précise, pour chaque niveau de service, les plages horaires et les fréquences à assurer ;
- 2° Un plan d'information des usagers qui permet de donner à ceux-ci les informations prévues à l'article L. 1222-8.

Après consultation des institutions représentatives du personnel, elle soumet ces plans à l'approbation de l'autorité organisatrice de transports.

Article L1222-5

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

Les plans mentionnés à l'article L. 1222-4 sont rendus publics et intégrés aux conventions d'exploitation conclues par les autorités organisatrices de transports avec les entreprises de transports. Les conventions en cours sont modifiées en ce sens avant le 1er janvier 2008. Elles peuvent l'être par voie d'avenant. Les

collectivités territoriales sont informées, de manière directe et préalable, des plans de desserte et des horaires qui sont maintenus.

Article L1222-6

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

Le représentant de l'Etat est tenu informé par l'autorité organisatrice de transports de la définition des dessertes prioritaires et des niveaux de service attendus ainsi que de l'élaboration des plans mentionnés à l'article L. 1222-4 et de leur intégration aux conventions d'exploitation.

En cas de carence de l'autorité organisatrice de transports, et après une mise en demeure, le représentant de l'Etat arrête les priorités de desserte ou approuve les plans mentionnés à l'article L. 1222-4.

Article L1222-7

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

Dans les entreprises de transports, l'employeur et les organisations syndicales représentatives concluent un accord collectif de prévisibilité du service applicable en cas de perturbation prévisible du trafic. L'accord collectif de prévisibilité du service recense, par métier, fonction et niveau de compétence ou de qualification, les catégories d'agents et leurs effectifs ainsi que les moyens matériels, indispensables à l'exécution, conformément aux règles de sécurité en vigueur applicables à l'entreprise, de chacun des niveaux de service prévus dans le plan de transports adapté.

Il fixe les conditions dans lesquelles, en cas de perturbation prévisible, l'organisation du travail est révisée et les personnels disponibles réaffectés afin de permettre la mise en œuvre du plan de transports adapté. En cas de grève, les personnels disponibles sont les personnels de l'entreprise non grévistes.

A défaut d'accord applicable, un plan de prévisibilité est défini par l'employeur. Un accord collectif de prévisibilité du service qui entre en vigueur s'applique en lieu et place du plan de prévisibilité.

L'accord ou le plan est notifié au représentant de l'Etat et à l'autorité organisatrice de transports.

Section 3 : La mise en œuvre de la continuité du service public

Article L1222-8

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

En cas de perturbation du trafic, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service assuré, dans les conditions prévues par le plan d'information des usagers.

En cas de perturbation prévisible, l'information aux usagers doit être délivrée par l'entreprise de transports au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation.

Article L1222-9

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

L'entreprise de transports informe immédiatement l'autorité organisatrice de transports de toute perturbation ou risque de perturbation.

Article L1222-10

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

Après chaque perturbation, l'entreprise de transports communique à l'autorité organisatrice de transports un bilan détaillé de l'exécution du plan de transports adapté et du plan d'information des usagers.

Elle établit une évaluation annuelle des incidences financières de l'exécution de ces plans et dresse la liste des investissements nécessaires à l'amélioration de leur mise en œuvre. Cette évaluation est rendue publique.

Article L1222-11

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transports adapté ou du plan d'information des usagers prévus à l'article L. 1222-4, l'autorité organisatrice de transports impose à l'entreprise de transports, quand celle-ci est directement responsable du défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transports aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par l'autorité organisatrice de transports.

L'autorité organisatrice de transports détermine par convention avec l'entreprise de transports les modalités pratiques de ce remboursement selon les catégories d'usagers.

Article L1222-12

Créé par Ordonnance n° 2010-1307 du 28 octobre 2010 - art. (V)

L'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.

L'acte de remboursement est effectué par l'autorité ou l'entreprise qui lui a délivré l'abonnement ou le titre de transport dont il est le possesseur.

Lorsque des pénalités pour non-réalisation du plan de transport adapté sont par ailleurs prévues, l'autorité organisatrice de transports peut décider de les affecter au financement du remboursement des usagers.

DOCUMENT 3

Le maire et les transports, les cahiers du réseau (extraits) AMF (Association des Maires de France et AGIR (le transport public indépendant) – n° 9, juillet 2011

Les relations entre autorités organisatrices et entreprises exploitantes

I. Les modes de gestion des services publics locaux

A. La gestion directe

La gestion est dite directe lorsque le service public est géré en régie, directement par la personne publique dont il dépend. La gestion directe va de la régie simple, par laquelle la collectivité assure elle-même la gestion du service avec ses propres moyens, à la création d'une régie avec personnalité morale et autonomie financière.

L'autorité publique peut ainsi décider de donner une plus grande autonomie au service public en créant un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), entité dotée d'une personnalité morale de droit public distincte et d'une autonomie financière totale.

B. La gestion déléguée

La gestion est dite déléguée lorsque la collectivité confie à une entreprise indépendante d'elle l'exécution du service tout en conservant un contrôle sur celui-ci. L'entreprise est alors chargée de l'exécution du service, qu'elle assure avec son propre personnel selon les principes et méthodes de la gestion privée et à ses risques et périls.

L'une des caractéristiques essentielles de la gestion déléguée concerne le risque financier lié à l'exploitation du

service, qui pèse sur l'entreprise et non sur la collectivité : l'entreprise se rémunère en tout ou partie sur les usagers du service, ce qui n'est pas sans conséquence sur le niveau de participation financière, et donc le coût pour la collectivité.

La collectivité garde néanmoins la maîtrise du service dans la mesure où le délégataire est tenu de rendre compte de sa gestion et où la collectivité dispose d'un pouvoir de contrôle et le cas échéant, de modification du contrat.

Le service public peut être délégué à une entité privée (société commerciale, association, groupement d'intérêt économique), à un organisme mixte (société d'économie mixte locale, groupement d'intérêt public) ou même à un organisme public (établissement public, régie ne relevant pas de la collectivité délégante).

La définition de la délégation de service public est antagoniste de celle des marchés publics qui sont des contrats conclus à titre onéreux entre les pouvoirs adjudicateurs (définis à l'article 2 du code des marchés publics) et des opérateurs économiques publics ou privés pour répondre à leurs besoins en matière de travaux, de fournitures ou de services.

Le contrat de délégation de service public, dont le régime juridique est principalement défini aux articles L. 1411-1 et suivants du code général des collectivités territoriales, se distingue donc légalement du simple contrat d'exploitation par son mode de rémunération

substantiellement lié aux résultats de l'exploitation du service.

La délégation de service public se définit comme « un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée au résultat de l'exploitation du service. Le délégataire peut être chargé de construire des ouvrages ou d'acquérir des biens nécessaires au service ».

C. Un nouvel outil de gestion en attribution directe des services publics : la société publique locale (SPL)

Le Parlement a adopté à l'unanimité la loi n° 2010-559 du 28 mai 2010 pour le développement des sociétés publiques locales (SPL). Il s'agit d'un nouvel outil juridique permettant à au moins deux collectivités territoriales (ou leurs groupements) de confier à une société anonyme à capitaux 100 % publics leurs services publics à caractère industriel ou commercial ou toute autre activité d'intérêt

général, sans procéder à une mise en concurrence préalable.

Ainsi, aux côtés de la régie, de la SEM et de l'EPIC, la SPL élargit le panel des possibilités offertes aux collectivités en matière de gestion des services de son ressort : les collectivités territoriales ou leurs groupements peuvent désormais confier directement à la SPL dont ils sont actionnaires l'exploitation de leur réseau de transport ou seulement une partie de celui-ci. La mise en concurrence n'a pas lieu entre les collectivités actionnaires et la SPL mais entre la SPL et ses cocontractants (par exemple, lorsque la SPL chargée du service public de transport de voyageurs achète des véhicules, du gazole, etc.). Deux conditions sont nécessaires : d'une part, les personnes publiques actionnaires de la SPL doivent exercer un contrôle comparable à celui qu'elles exercent sur leurs propres services et, d'autre part, l'activité de la SPL doit être exclusivement exercée pour le compte de ses actionnaires.

Concrètement, la SPL fonctionne comme une société anonyme (par dérogation à l'article L. 225-1 du code de commerce relatif aux sociétés anonymes, le nombre

	GESTION DIRECTE		GESTION DÉLÉGUÉE
Forme juridique	Régie à simple autonomie financière	Établissement public industriel et commercial (EPIC)	Société anonyme Société par actions simplifiée Société d'économie mixte Société publique locale
Personnalité morale	Non	Oui	Oui
Mode d'administration	Conseil d'administration + directeur sous l'autorité de la collectivité publique	Conseil d'administration + directeur	Selon la forme juridique de l'entreprise
Type de comptabilité	Publique / rattachement à la comptabilité principale / Budget annexe L'agent comptable est celui de la collectivité de rattachement	Publique (en grande partie) / Budget autonome non rattaché à celui de la collectivité L'agent comptable est soit un comptable du Trésor, soit un agent comptable nommé par le préfet	Privée
Régime fiscal	Collectivité de rattachement	Régime fiscal des personnes morales de droit public	Régime fiscal des personnes morales de droit privé
Statut du personnel	Droit privé, sauf le directeur et le comptable	Droit privé, sauf le directeur et le comptable	Droit privé

d'associés n'est pas fixé à sept mais à deux). Son régime emprunte également aux règles des sociétés d'économie mixte (SEM). Enfin, la comptabilité d'une SPL est de droit privé.

Outre un gain de temps et des économies par rapport aux coûts liés aux procédures de mise en concurrence, le recours à la SPL offre aux collectivités territoriales ou leurs groupements, en tant que seuls détenteurs du capital et des sièges du conseil d'administration de la SPL, la possibilité de maîtriser pleinement l'exploitation du service public.

La première SPL de transport de voyageurs, constituée de la communauté d'agglomération de Saumur et du conseil général du Maine-et-Loire, a vu le jour en 2011.

II. La gestion directe dans les transports publics

Visées par l'article 7-II de la LOTI (*article L.1221-3 du code des transports*), les régies de transport sont soit des établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC), soit des régies dotées de la seule autonomie financière.

Les régies de transport sont réglementées par l'article 12 du décret du 16 août 1985 : elles ont pour objet d'exploiter des services de transports publics de personnes et, à titre accessoire, toutes activités de transport ou connexes à celui-ci, effectuées à la demande ou avec l'accord de l'autorité organisatrice.

Elles sont créées par l'organe délibérant de l'autorité organisatrice : délibération du conseil municipal ou du conseil général.

III. La gestion déléguée dans les transports publics

Dans l'hypothèse d'une gestion déléguée, la collectivité continue à définir et à maîtriser la politique de transports et de déplacements.

ATTENTION !

Le ROSP a des conséquences pratiques importantes pour les régies de transport : les régies, municipales ou à simple autonomie financière, ne sont pas assimilables à des opérateurs internes.

Selon le principe du « cantonnement géographique », les régies ne peuvent participer à des appels d'offres en dehors de leur périmètre d'intervention, sauf pour ce qui relève des « lignes sortantes » des PTU et des « éléments accessoires » à l'activité de transport public, tels que l'assistance technique.

Le principe de contractualisation s'applique également aux régies, le ROSP retenant une conception extensive de la notion de contrat, qui englobe les actes unilatéraux législatifs ou réglementaires, comme une délibération d'une AOT visant à confier tout ou partie de son réseau à une régie. Le contenu de cet acte devra à terme être conforme aux dispositions du ROSP.

FOCUS

Mode de gestion dans les transports urbains

D'après les données issues de l'enquête annuelle sur les transports collectifs urbains, près de 90 % des réseaux de transports urbains sont en gestion déléguée, et 10 % en gestion directe.

Cette répartition gestion directe / gestion déléguée est stable depuis 1997 d'après le CERTU.

La gestion des services de transports collectifs urbains est donc très majoritairement confiée à des délégataires privés ou à capitaux mixtes, de type sociétés d'économie mixte.

A. Les types de contrat

Les contrats se distinguent les uns des autres en fonction du niveau de risque assumé par chaque partie : on distingue ainsi le risque sur les charges d'exploitation (risque industriel) et le risque sur les recettes d'exploitation (risque commercial).

Le risque sur les investissements n'entre pas en ligne de compte dans la classification juridique des contrats. Les contrats ou conventions conclus entre l'AOT et l'entreprise exploitante, qui ont une durée déterminée (rarement plus de 10 ans), répartissent les responsabilités entre les co-contractants et définissent leurs obligations respectives.

Ces conventions précisent la consistance générale et les conditions de fonctionnement du service, la tarification, les modalités de financement du service, les modalités de reporting et de contrôle.

Les conventions ne peuvent être reconduites tacitement. Elles peuvent être prolongées pour des motifs d'intérêt général ou lorsque des investissements matériels importants sont réalisés à la demande de l'AOT, non prévus au contrat initial et de nature à modifier l'économie générale de la convention.

B. Le suivi du contrat : reporting et capacité d'expertise de l'AOT

Les contrats conclus entre la collectivité délégante et l'entreprise choisie pour exploiter le service public de transport obéissent à des règles particulières et précises en matière de dévolution (marchés publics ou DSP, selon le mode de rémunération de l'exploitant). Idem pour les modalités de conclusion des éventuels avenants aux conventions en cours.

Ils doivent également faire l'objet d'un suivi et de contrôle par l'autorité organisatrice : le délégataire est ainsi tenu à un reporting régulier.

■ Intérêts et enjeux du reporting :

- Répondre aux besoins d'information de l'autorité organisatrice ;
- améliorer les outils de suivi et de contrôle de la gestion et de l'exploitation du service ;

ATTENTION !

La question de la concurrence est essentielle dans le mode d'organisation des transports publics en France : concurrence entre les modes de gestion, au libre choix de la collectivité, et concurrence entre les opérateurs dans le cadre de la DSP.

La concurrence entre la gestion directe et la gestion déléguée existe bel et bien, le passage de l'un à l'autre étant toujours possible pour les collectivités. Ainsi, depuis 2003, huit réseaux ont changé de mode de gestion : un réseau est passé de la régie à la DSP (réseau de Saint-Malo), six réseaux exploités en DSP sont passés en régie (réseaux de Belfort, Cholet, Douai, Forbach, Sarreguemines et Toulouse), et un est passé de DSP à SPL (Saumur).

Le choix de la délégation de service public pour l'exploitation des services de transport implique la mise en concurrence entre différents opérateurs. Or, ce mode de gestion est parfois remis en cause en raison des difficultés rencontrées par les collectivités pour faire émerger une réelle concurrence, indispensable à l'équilibre du système, notamment pour l'obtention du meilleur service au meilleur prix pour la collectivité. Avec la fusion de Transdev et Véolia, la situation oligopolistique des 2 grands groupes qui se partagent 90 % du marché n'est pas sans poser de problème. L'arrivée des groupes Vectalia et Carpostal n'a encore à ce jour qu'une incidence marginale.

Le manque d'acteurs limite la capacité de négociation des collectivités lors des renouvellements de contrat.

Une étude réalisée par le GART en 2009 indique que lors des quatre dernières années, dans plus de 68 % des cas le réseau n'a pas changé de délégataire lors du renouvellement de ce dernier.

- concilier des objectifs parfois divergents : plus de transparence pour l'autorité organisatrice / limitation de la production d'informations publiques pour l'entreprise ;
- favoriser les échanges entre des acteurs qui n'ont pas toujours la même vision des choses ;
- améliorer la capacité d'expertise de l'AO et l'aider à anticiper le renouvellement du contrat.

C. Les différents documents de suivi et de contrôle de l'activité du délégataire

■ Le rapport annuel d'activité

Ce document en présentation libre qui rend compte de l'activité générale de l'entreprise est présenté le plus souvent aux membres du conseil d'administration et donc à l'autorité de tutelle en cas de gestion directe. Un résumé de ce rapport peut être diffusé au grand public, ainsi qu'aux salariés, clients, fournisseurs, institutionnels, banques, etc.

■ Le rapport de gestion

Préparé par le conseil d'administration pour l'assemblée générale ordinaire annuelle, destinée à approuver les comptes de l'entreprise, il présente les faits marquants de l'année et des commentaires sur les données financières.

Document synthétique, il est obligatoire et fait partie des pièces juridiques déposées au greffe du tribunal de commerce.

■ Les tableaux de bord

Leur contenu et leur périodicité sont contractuels, ils comprennent les éléments sur la vie du réseau en cours d'année : recettes, offre, qualité de service et éventuellement quelques données comptables et techniques.

■ Le rapport annuel du délégataire

Destiné à l'autorité organisatrice, dans le cadre d'une DSP, il est le principal outil de contrôle de la DSP.

Le texte de référence est le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005 : il ajoute deux articles (R. 1411-7 et R. 1411-8) au CGCT et vient modifier la loi Mazeaud de 1995 qui obligeait déjà le délégataire à remettre un rapport annuel contenant les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public,

une analyse de la qualité du service et des annexes permettant au délégant d'apprécier les conditions d'exécution du service.

Le décret précise le contenu du rapport annuel du délégataire notamment sur les dépenses et recettes, tout en restant synthétique et « trans-sectoriel ». En vigueur depuis l'exercice 2006, cette disposition s'applique à l'ensemble des délégataires de service public quelle que soit leur forme juridique (SA, SEM ou régie exploitant des services en DSP). Les régies sont donc également concernées par cette obligation (cf. encadré, infra).

Les contrats de marchés publics n'entrent pas, eux, dans le champ d'application de cette mesure.

Le rapport du délégataire est obligatoirement soumis au vote de l'assemblée délibérante du délégant. Le rapport annuel du délégataire est un document public après son vote par l'assemblée délibérante.

Le vote du rapport ne fait que prendre acte et n'a pas de conséquence directe sur la validité du contrat. En cas de vote négatif, l'exécutif local devra pourtant discuter avec le délégataire des mesures à prendre pour rectifier la situation.

Le rapport doit :

- tenir compte des spécificités du secteur concerné ;
- respecter les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes ;
- permettre des comparaisons entre l'année en cours et la précédente.

Contenu-type d'un rapport annuel du délégataire :

- Volet « comptable et financier » :
 - compte annuel de la délégation (et méthode d'imputation des charges et produits),
 - variation du patrimoine immobilier,
 - situation des biens et immobilisations,
 - programme d'investissements et dépenses de renouvellement,
 - effectifs (totaux, par catégorie, conduite)
 - détail des recettes : recettes tarifaires par type de titre, ventilation des recettes commerciales.
- Volet « qualité de service » :
 - taux de réalisation du service ;
 - commercial / marketing ;
 - taux de fraude / contrôle ;
 - qualité produite / qualité perçue.

- Volet « technique » :
 - données physiques ;
 - offre ;
 - fréquentation ;
 - structure et équipement du parc, y compris performances environnementales ;
 - accessibilité ;
 - sécurité.

ATTENTION !

La loi « Démocratie de proximité » du 28/02/2002 prévoit pour les régies la communication d'un bilan d'activité de ces services publics sans en définir précisément le contenu.

Dans le respect de l'esprit de cette loi dédiée à l'information des usagers, les données relatives à l'exécution du service et à sa qualité doivent être de la même nature que celles définies dans le rapport du délégataire (à savoir en rapport avec les obligations faites à la régie par l'AO dans le cadre de son règlement intérieur ou contrat d'objectifs). L'AO est déjà en possession des informations financières et comptables dans le cas d'un service exploité en régie.

D. Les investissements : qui fait quoi ?

Selon le type de contrat, les dépenses d'investissement sont à la charge soit de l'AOT soit de l'exploitant mais dans la plupart des cas la responsabilité des investissements relève de l'autorité organisatrice. Les dépenses sont ainsi directement réalisées par l'AOT ou par l'entreprise pour le compte de celle-ci. Globalement, les AOT sont propriétaires de 80 % des véhicules affectés aux transports urbains (source : *Enquête parc 2009 UTP*). La propriété du parc de matériel permet aux AOT de conserver la maîtrise de leurs investissements. Le matériel roulant représente près du tiers (31 %) des dépenses d'investissement (source : *Enquête annuelle sur les transports urbains CERTU-DGMT-GART-UTP*).

L'autre poste important de dépense (19 %) est le foncier (acquisition de terrains, de bâtiments, etc.). Une part non négligeable des dépenses est consacrée aux travaux (11 %).

Ces investissements sont financés majoritairement par l'autofinancement et l'emprunt, qui représentent respectivement 55 % et 38 % des ressources totales d'investissements de transports urbains.

E. Les questions à se poser avant le renouvellement du contrat

■ Le contrat a-t-il bien vécu ?

- Conformité avec les textes réglementaires et la jurisprudence ?
- Le renouvellement à l'identique est-il possible ?
- Conditions de la mutation vers un nouveau contrat ?
- Opportunités liées à l'évolution réglementaire et/ou jurisprudentielle.
- Combien d'avenants ont été passés ? quelle(s) portée(s) ont eu ces avenants ?
- Le contrat a-t-il aussi bien vécu que le réseau ? et vice-versa ?
- Le contrat a-t-il permis de faire évoluer le réseau de manière satisfaisante ? le réseau a-t-il évolué plus vite que le contrat ?
- Le contrat a-t-il assuré l'évolution des dépenses et des recettes en adéquation avec la réalité économique ?
- Bilan des relations avec l'exploitant, pénalités appliquées ?
- Analyse des différends / litiges / recours à des tiers (experts, conciliateurs...).

■ Quels ont été les points d'achoppement ?

- Homologation des tarifs ;
- modification des services ;
- actualisation / ajustement des dépenses et des recettes ;
- retards de paiement par l'AO / intérêts moratoires ;
- contrôles réalisés par l'AO ;
- entretien et maintenance des biens AO / exploitant ;
- désaccord sur les montants financiers (voir exemple ci-après) ;
- continuité du service public / information des usagers ;
- transmission des comptes rendus contractuels ;
- sous-traitance ;
- mission d'assistance technique / force de propositions ;

- circulation / stationnement ;
- autres (modification de la structure capitalistique de l'exploitant...).

■ **Les engagements ont-ils été respectés ?**

- Prérogatives, obligations et missions respectives des cocontractants ;
- objectifs de trafic / d'offre ;
- engagements financiers dépenses / recettes / contribution financière (voir exemple ci-après) ;
- programme d'investissements (AO / exploitant) ;
- mécanismes d'intéressement ;
- vitesse commerciale ;
- plan de formation du personnel et budget associé ;
- plan marketing et budget associé ;
- respect des délais (modification, transmission...) ;
- retour des biens selon les modalités prévues dans le contrat.

IV. Données sur les entreprises de transports urbains et leurs coûts d'exploitation

Quel que soit son statut, l'entreprise est chargée par l'autorité organisatrice de l'exécution du service (avec des niveaux de risques industriels et commerciaux plus ou moins importants selon le type de contrat passé entre l'AOT et l'entreprise).

D'après l'enquête annuelle d'entreprises (EAE) réalisée chaque année par l'INSEE, en 2005 les entreprises du secteur des transports urbains hors RATP employaient 38 460 salariés, répartis dans 206 entreprises.

- 47 % des entreprises du secteur emploient 94 % des effectifs : il s'agit des 98 entreprises de 50 salariés et plus ;
- parmi elles, 41 comptent plus de 250 salariés et emploient ainsi 77 % des effectifs du secteur.

■ **L'entreprise est organisée autour de plusieurs grandes missions :**

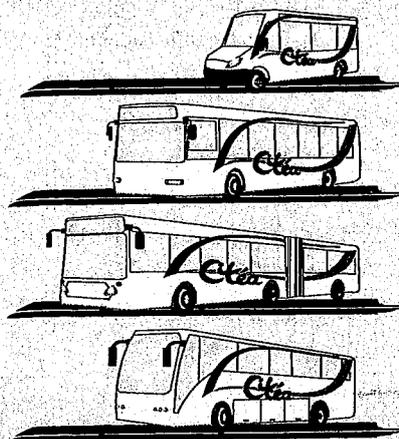
MISSION	MÉTIER
<ul style="list-style-type: none"> • Exploitation proprement dite du réseau : <ul style="list-style-type: none"> - coordination de l'exploitation ; - graphicaire et habillage des services ; - gestion du planning des conducteurs ; - régulation et gestion de l'exploitation. 	Conducteur-receveur Vérificateur Contrôleur Agent / Responsable méthodes
<ul style="list-style-type: none"> • Entretien du matériel et du réseau : <ul style="list-style-type: none"> - gestion du patrimoine (installations fixes et parc roulant) ; - établissement d'un programme de maintenance ne pénalisant pas l'exploitation (autobus, billettique, systèmes d'information...) ; - dépannage. 	Agent de maintenance Mécanicien Carrossier Electronicien, électrotechnicien
<ul style="list-style-type: none"> • Fidélisation / conquête de la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> - réalisation d'études marketing ; - proposition à l'AOT d'itinéraires des lignes ; - suivi de la commercialisation ; - proposition à l'AOT de gammes tarifaires et commercialisation des titres ; - communication et promotion du réseau ; - gestion de l'information des clients (guide bus, site internet...). 	Responsable communication Agent de ventes Chargé d'études marketing
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des moyens humains et matériels 	Comptable
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des ressources humaines : <ul style="list-style-type: none"> - comptabilité de l'entreprise ; - coordination de tous les services. 	Agent administratif



Valence Romans DEPLACEMENTS

... de l'information sur les véhicules et des conseils pour la réalisation d'aménagements de voiries

● Véhicules



type	PTAC	longueur	largeur	hauteur	giration	capacité
minibus	5 t	7 m	2.15 m	2 m	7.3 m	22 places
bus standard	19 t	12 m	2.55 m	2.88 m	10.61 m	106 places
bus articulé	29 t	18 m	2.55 m	2.88 m	11.65 m	160 places
car	19 t	13 m	2.55 m	2.88 m	11.5 m	61 places

● Equipements :

Les véhicules de transport public sont dotés d'équipements spécifiques

- le **Système d'Aide à l'Exploitation (SAE)** : Système de suivi des véhicules par GPS permettant de réguler et d'optimiser le trafic. Il peut être associé à un système de priorisation aux feux.

- le **Système d'Information aux Voyageurs (SIV)** : Système allié au SAE permettant l'information en temps réel sur le trafic, les horaires, les départs pour les voyageurs. Il peut être fusionné à un site internet. Il prend la forme de panneaux lumineux aux arrêts et dans les véhicules.

- la **Billetique** : Equipement composé d'un système central et de valideurs embarqués dans les véhicules. Il permet d'éditer et de gérer les titres de transport. Le système ouvre de nouvelles interfaces comme la vente en ligne.



● Accessibilité :

Les véhicules de transport public respectent les normes d'accessibilité en vigueur à la date de leur mise en service. Les véhicules récents comportent tous :

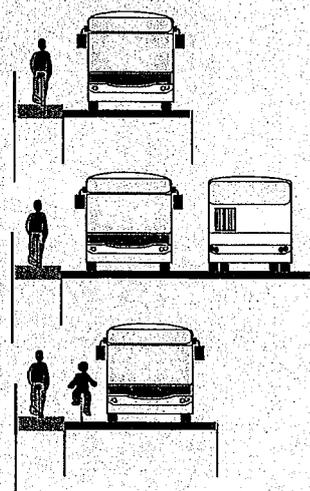
- une rampe d'accès escamotable ;
- un espace utilisateur fauteuil roulant (UFR) aménagé ;
- un plancher bas et plat.

● Couloir de bus :

- unidirectionnel = 3.5 m

- bi-directionnel = 7 m recommandé, 6.5 m en espace contraint

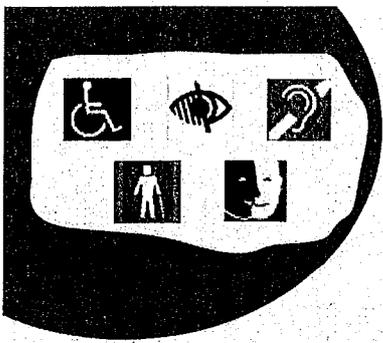
- unidirectionnel ouvert aux cycles = 4.5m



Nota : En voie banalisée, compter une largeur de voie de 6.5m au minimum, (hors conditions particulières)

Contact : David VERSTRAETEN
04 75 602 673

 Valence Romans
DEPLACEMENTS



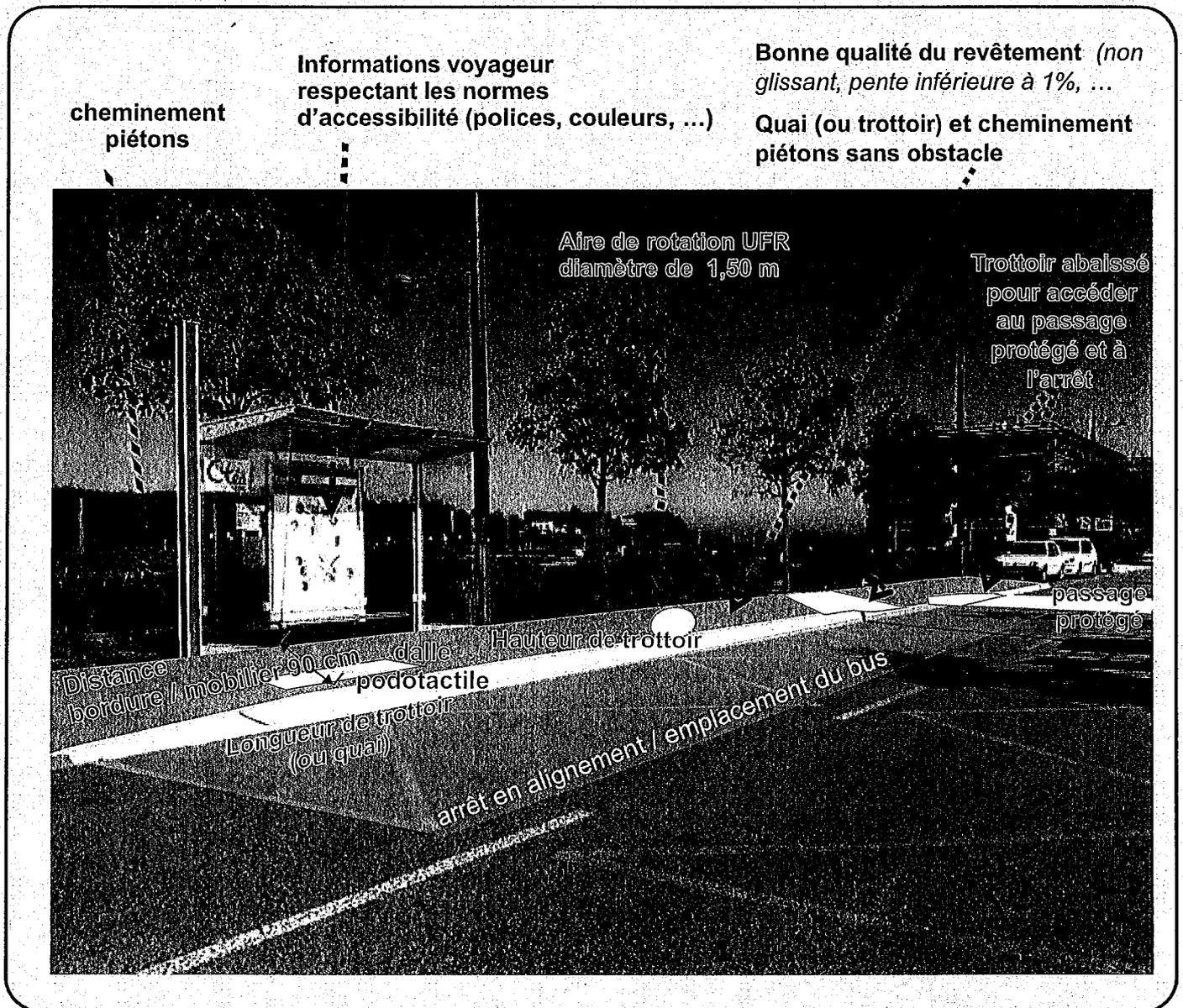
Valence Romans DEPLACEMENTS

... des conseils pour l'aménagement des arrêt de bus

Extrait du référentiel technique d'aménagement d'un point d'arrêt et son environnement

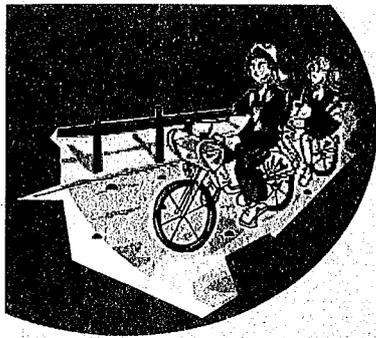
● Exemple d'un arrêt accessible

Un arrêt accessible vise à permettre à tous les voyageurs et plus particulièrement aux PMR d'accéder aux véhicules de transport public. (loi handicap du 11 février 2005)



Contact : David VERSTRAETEN
04 75 602 673

 Valence Romans
DEPLACEMENTS



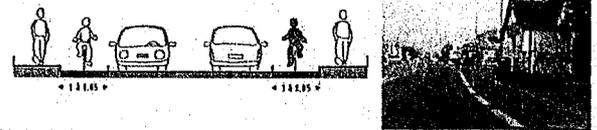
Valence Romans DEPLACEMENTS

... des conseils pour la réalisation d'aménagements cyclables

Extrait de la charte des aménagements cyclables

- **La bande cyclable** (article R 110-2 - code de la route) est « une voie exclusivement réservée aux cycles à 2 ou 3 roues, sur chaussée à plusieurs voies »

voie unidirectionnelle : 1.5 m hors agglomération
1 m en agglomération

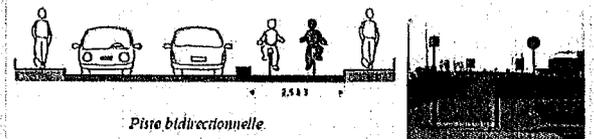


- **La piste cyclable** (article R 110-2 - code de la route) est « une chaussée exclusivement réservée aux cycles à 2 ou 3 roues, sur chaussée à plusieurs voies »

voie unidirectionnelle : compris entre 2 m et 2.5 m

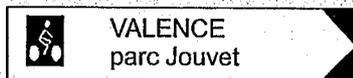


voie bidirectionnelle : compris entre 2.5 m et 3 m



Les principales signalétiques

La signalisation directionnelle



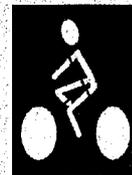
(article L.411.6 - code de la route)

La signalisation routière

Schéma et numéro	Définition	Commentaires
A21	Déboîtement de cyclistes venant de droite ou de gauche	Il est placé en signalisation avancée et s'adresse aux automobilistes.
C113, C114	Indication de début et fin de piste ou de bande cyclable obligatoire et réservée aux cycles	L'aménagement cyclable est facultatif pour les cyclistes et il leur est réservé (circulation, stationnement et arrêt d'autres véhicules interdits).
B274, B40	Début et fin de piste ou de bande cyclable obligatoire et réservée aux cycles	L'aménagement cyclable est obligatoire pour les cyclistes et leur est réservé (circulation, stationnement et arrêt d'autres véhicules interdits).

(article R 110-2 - code de la route)

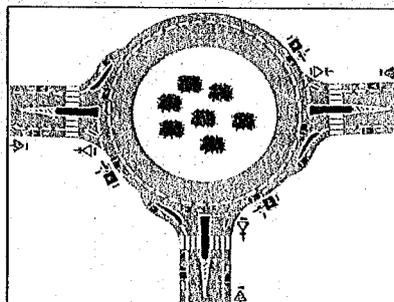
Le marquage au sol



Article 114.3 - instruction interministérielle sur la signalisation routière

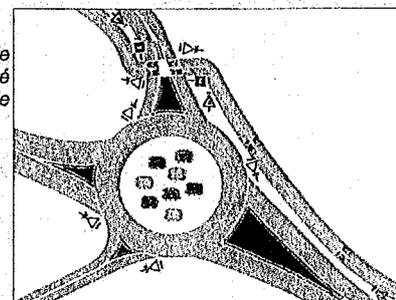
Les principaux giratoires

Exemple d'un giratoire de taille moyenne équipé de bandes cyclables



(article R 110-2 - code de la route)

Exemple d'un giratoire de grande taille contourné par une piste cyclable bi-directionnelle



(article R 110-2 - code de la route)

Contact : Céline FABRE
04 75 602 665

Valence Romans
DEPLACEMENTS

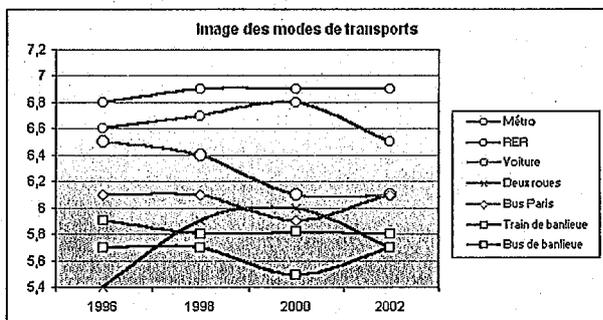
DOCUMENT 5

Mobilité et transports en Île-de-France, Etat des lieux, site internet du Syndicat des transports d'Île-de-France – site consulté en décembre 2013

LA QUALITÉ DE SERVICE DES TRANSPORTS COLLECTIFS : PERCEPTION PAR LES FRANCILIENS, ÉVALUATION ET SUIVI, PRINCIPALES POLITIQUES D'AMÉLIORATION

Les Franciliens ont une image contrastée des différents modes de transport, stable au cours du temps

Les transports collectifs ont dans l'ensemble une meilleure image que la voiture particulière, en particulier grâce à l'image positive des modes métro et RER. La hiérarchie entre les différents modes de transports est stable au cours du temps, avec cependant une détérioration de l'image du mode automobile ainsi que, plus récemment, de celle du RER et du deux-roues.



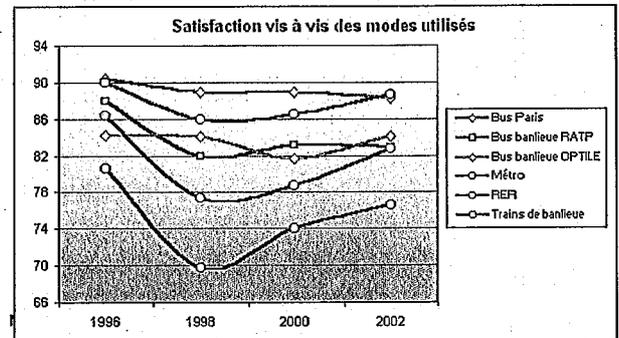
source Baromètre STIF

Les attentes les plus fortes sur les transports collectifs portent sur la fiabilité du mode utilisé. En effet, être en sécurité et être à l'heure sont les deux éléments de qualité les plus importants aux yeux des Franciliens avant même le confort d'usage qui reste néanmoins une des composantes essentielles de l'image des modes (propreté, information, avoir plus de place).

Les utilisateurs des transports collectifs sont globalement satisfaits

En 2002, la part des utilisateurs des transports collectifs satisfaits ou plutôt satisfaits dépasse 75% pour chacun des modes utilisés.

La hiérarchie entre les différents modes de transport collectifs est stable au cours du temps :



source Baromètre STIF

Les facteurs de satisfaction sont la praticité et la rapidité pour les modes ferrés, la sécurité et la signalétique pour les modes de surface.

Les principaux points d'insatisfaction sont liés à l'environnement du voyage et à la sécurité pour le métro, à l'information en cas d'incident et la ponctualité pour les bus et le train.

La perception qu'ont les Franciliens de leurs conditions de déplacement et des différents modes de transports qu'ils utilisent est périodiquement mesurée par le STIF à l'aide d'un baromètre image et satisfaction.

Ce baromètre est un outil permettant de mieux connaître les attentes des voyageurs, de les intégrer dans les outils de pilotage du système de transports collectifs (les contrats, la certification), d'orienter les politiques d'investissements et de mesurer les résultats obtenus.

Le baromètre comporte deux parties :

- Le baromètre image qui évalue l'opinion de l'ensemble des Franciliens sur les différents modes de transport, qu'ils en soient utilisateurs ou non
- Le baromètre satisfaction qui mesure les motifs de satisfaction et d'insatisfaction pour des modes de transports effectivement utilisés

La qualité de service est suivie par le STIF dans le cadre des contrats

Depuis 2000, un suivi régulier de la qualité du service a été mis en place dans le cadre des contrats entre le STIF et les entreprises exploitantes (RATP et SNCF). Ce suivi est adossé à un mécanisme financier de bonus-malus, qui permet de sanctionner financièrement les entreprises quand elles n'atteignent pas les objectifs qui leur sont assignés, et de les bonifier quand elles les dépassent.

Ces indicateurs concernent :

- la régularité des lignes ;
- la propreté ;
- la disponibilité des équipements (appareils de vente de titres, escaliers mécaniques, ascenseurs, lignes de péage, écrans d'information dynamique) ;
- l'information des voyageurs aux points d'arrêts ;
- la relation clientèle (attitude des machinistes-receveurs bus ou traitement des réclamations).

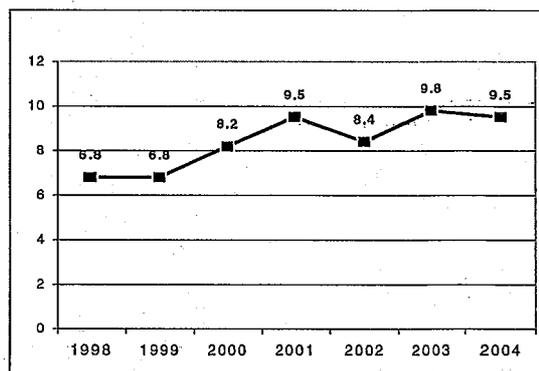
En 2004, la **RATP** a atteint tous ses objectifs contractuels sauf celui de la régularité des tramways. Les autres objectifs ont tous été dépassés et le bonus maximal a été attribué pour les indicateurs suivants :

- La propreté des stations de métro et des gares RER ;
- La régularité du RER A (représentant la part des voyageurs arrivés avec moins de 5 minutes de retard à destination) ;
- L'accueil aux guichets métro et RER ;
- L'information aux points d'arrêts et l'accueil voyageurs pour le réseau bus banlieue.

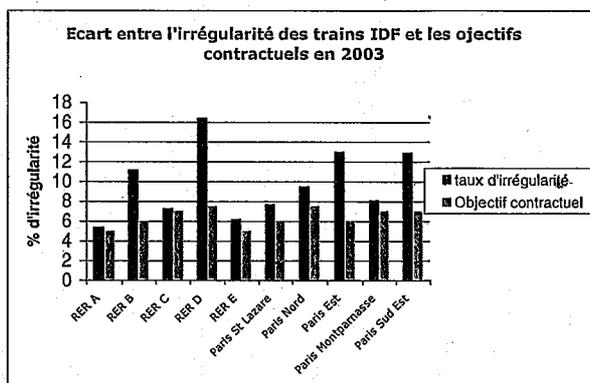
La **SNCF** a rempli ses objectifs et a même atteint le bonus maximal pour

- La netteté des gares ;
- Le traitement des réclamations ;
- La disponibilité des ascenseurs, escaliers mécaniques et lignes de péage sur la partie SNCF des RER A, B et E.

En revanche, les objectifs de régularité n'ont pas été atteints sur le Transilien. Cet indicateur dont l'importance est fondamentale pour les voyageurs fait l'objet d'un suivi hebdomadaire pour chacune des sous-lignes du réseau. La régularité s'est fortement dégradée depuis 1998 avec des fortes disparités entre les lignes.



Evolution du taux d'irrégularité SNCF depuis 1998 (pourcentage des trains aux heures de pointe supprimés ou retardés de plus de 5 minutes)



Les politiques d'investissements pour améliorer la qualité de service reposent essentiellement sur des financements de la Région Île-de-France et du STIF. Les entreprises de transport prennent aussi à leur charge une part des financements dans le cadre de leurs programmes de maintien du patrimoine et d'amélioration de l'existant.

La mise en œuvre de ces politiques repose sur une diversité de maîtres d'ouvrages (collectivités locales et entreprises de transports). **Elle nécessite donc la définition et la mise en cohérence des actions à mener et de leur programmation.** Cette cohérence est assurée d'une part dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Déplacements Urbains et d'autre part dans le cadre des schémas directeurs de qualité et des programmations pluriannuelles des financements établies par le STIF et la RIF.

Le Plan de Déplacements Urbains

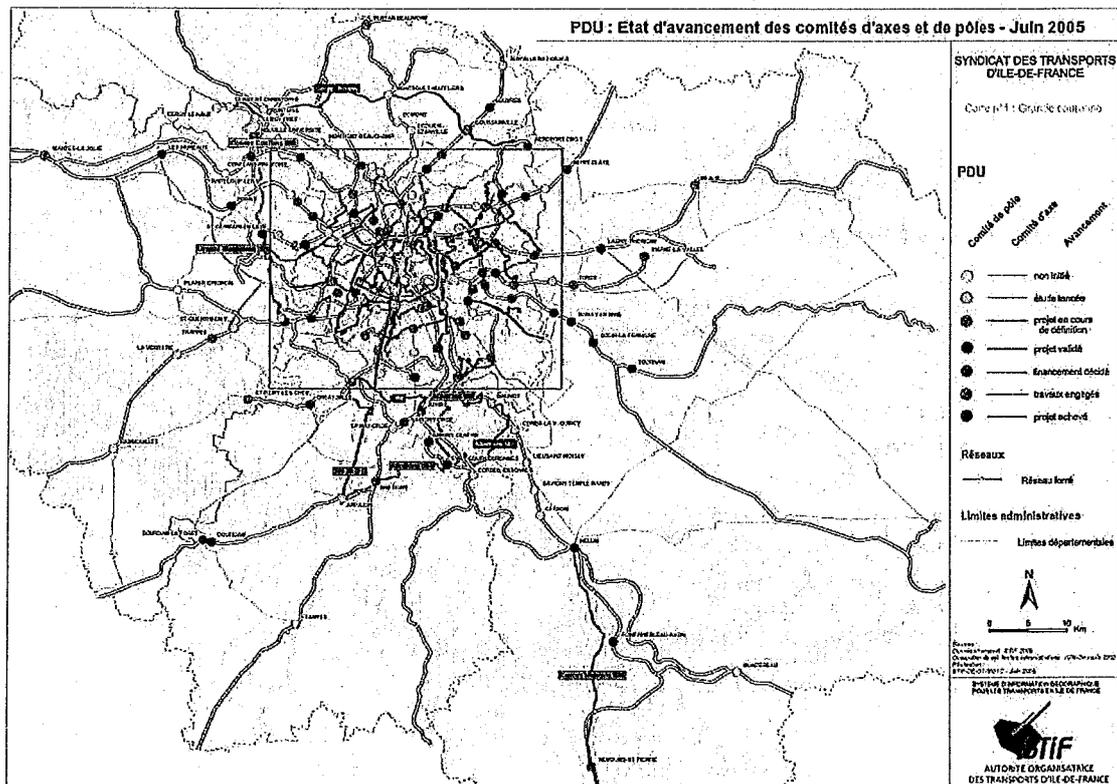
La création à l'échelle régionale du réseau de bus rapides Mobilien est l'une des mesures phares du Plan de Déplacements Urbains (PDU). Constitué de 100 lignes urbaines et de 50 lignes de pôle à pôle en grande couronne, ce projet ambitieux doit être mis en œuvre progressivement sur 5 ans. L'objectif est d'élaborer un projet d'aménagement pour chaque ligne du futur réseau (couloirs protégés, sites propres, priorité aux feux, information dynamique...) afin d'accroître la vitesse commerciale et la régularité de la desserte.

Parallèlement au déploiement du réseau Mobilien, un programme d'envergure de rénovation de 143 pôles d'échanges PDU se dessine progressivement sur l'ensemble de la région depuis fin 2000 dont l'objectif est :

- d'organiser l'accès au réseau ferré et les correspondances entre les différents modes ;
- d'améliorer la qualité de service et l'insertion urbaine des pôles.

Sa mise en œuvre s'articule avec d'autres programmes de rénovation des gares plus classiques et les aménagements favorisant l'inter modalité tels que les parcs relais, les gares routières, les parcs à vélos (cf. fiche sur les rabattements).

En janvier 2005, 26 projets d'axes étaient validés dont 3 étaient réalisés et 41 comités de pôles avaient validé leur projet.



Autres programmes de qualité de service

La régularité

Outre la contractualisation d'objectifs donnant lieu à des bonus/malus financiers depuis 2000, l'amélioration de la régularité des lignes SNCF passe actuellement par deux autres volets d'interventions : la mise en place de mesures d'exploitation à très court terme (plan d'urgence), et la réalisation de schémas directeurs d'amélioration de la régularité sur les RER B, C et D sur le plus long terme.

La rénovation du matériel roulant

L'âge moyen du parc remorqué de la SNCF est de 26 ans, celui des locomotives de 36 ans et celui des automotrices de 18 ans (mais 10% de ces dernières ont plus de 35 ans).

A la RATP, l'âge moyen du parc métro est de 25 ans et celui du RER de 21 ans.

La rénovation du matériel roulant est cofinancée par la Région Île-de-France, le STIF et les entreprises de transport. Une première tranche a déjà été financée par la Région Île-de-France et concerne le RER A (14 rames à 2 niveaux), le RER C et Paris Nord.

La projection des besoins pour la SNCF a montré la nécessité d'acquérir un nouveau type de trains, qui vient de faire l'objet d'un appel d'offres. Les propositions des industriels sont actuellement étudiées et les nouveaux matériels pourraient être livrés à partir de 2009.

L'accessibilité des personnes handicapées aux réseaux de transport

La politique de mise en accessibilité actuellement poursuivie par le Conseil Régional et par le STIF se focalise sur la mise en accessibilité des réseaux bus (en équipant progressivement les véhicules de planchers bas et de palettes rétractables) et RER/Transilien, pour lequel un réseau de référence a été défini et dont les stations sont progressivement rendues accessibles.

La sécurisation des réseaux

Préoccupation importante des franciliens avec la régularité, la sécurisation des réseaux fait l'objet depuis quelques années de plusieurs programmes visant à renforcer la présence

humaine et à améliorer la sécurisation des espaces de transport par :

- la mise en place d'une police ferroviaire ;
- l'équipement progressif des réseaux en vidéosurveillance ;
- l'humanisation des gares (réfection de l'éclairage, des bâtiments gares, des souterrains, présence humaine jusqu'au dernier train...);
- la mise en place d'agents de médiation et de contrôle sur les réseaux de bus.

L'information au service des voyageurs

De nouveaux produits, dont le développement est lié à l'émergence de nouvelles technologies ou à l'équipement progressif des transporteurs en systèmes d'aide à l'exploitation, sont progressivement mis en place depuis quelques années :

- l'information multi modale par Internet pour préparer son déplacement à distance (www.transport-idf.com)
- les systèmes d'information en temps réel aux gares ou aux points d'arrêts bus ;
- les systèmes d'information sonore aux gares liés aux handicaps (en cours d'expérimentation).

Il faut noter que de nombreuses actions visant à améliorer la qualité sont rendues possibles aujourd'hui par le développement des technologies. L'expérimentation de nouvelles solutions techniques avant leur généralisation est un axe important de travail du STIF.

La certification

L'élaboration d'un référentiel national de qualité de service dans le cadre de la démarche de certification (norme transports urbains NF 286) permet par ailleurs progressivement une normalisation des niveaux de services par transporteurs et par lignes.

La certification présente nombre d'intérêt pour :

- L'autorité organisatrice, qui dispose d'un outil objectif de pilotage de l'ensemble des thèmes relatifs à la qualité ;
- Les transporteurs, qui disposent d'un outil d'auto-évaluation et de management interne ;
- Les voyageurs qui voient leurs attentes traduites en termes d'engagements des différents acteurs.

Pour l'ensemble des modes de transport, 40 lignes étaient certifiées en 2000. Parmi les 191 lignes certifiées fin 2004 figurent 14 des 16 lignes de métro ainsi que les 2 lignes de Tramway.

DOCUMENT 6

Éléments pour la question 8

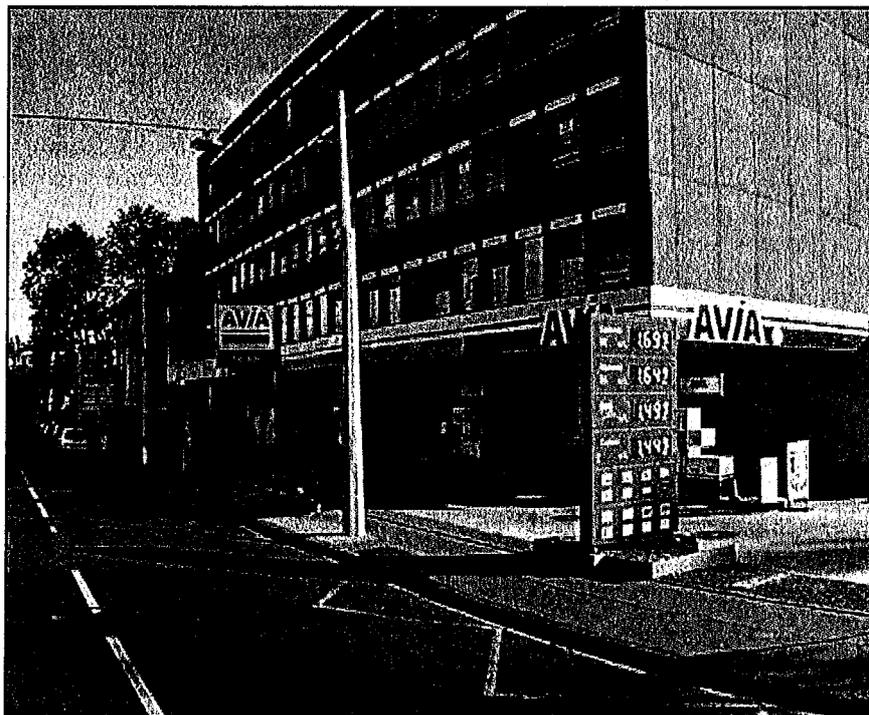


Photo 1



Photo 2



Zone à aménager



DROIT D'ALERTE ET DE RETRAIT

fiche de la DIRECCTE du Centre (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) – novembre 2009

C'est quoi ? Droit d'alerte : Le salarié doit signaler immédiatement à l'employeur ou à son représentant toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, ainsi que toute défectuosité qu'il constate dans les systèmes de protection (article L.4131-1 du Code du Travail).

Le Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (C.H.S.C.T.) dispose également d'un droit d'alerte en cas de danger grave et imminent. Le droit d'alerte enclenche une enquête avec l'employeur ou son représentant pour faire cesser la situation (article L.4132-2 du Code du Travail).

En cas de désaccord, l'inspection du travail et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (C.A.R.S.A.T.) sont saisis et un C.H.S.C.T. doit se réunir dans les 24 heures (article L.4132-3 du Code du Travail).

Droit de retrait : Tout salarié ou groupe de salariés peut se retirer d'une situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour lui ou les autres (article L.4131-1 du Code du Travail).

Tant que persiste la situation de travail présentant un danger grave et imminent, l'employeur ne peut demander au salarié de reprendre son activité (article L.4131-1 du Code du Travail).

Qui peut le mettre en place et comment ? Le retrait est un droit et non une obligation pour le salarié.

Par contre, le fait de donner l'alerte est un devoir et une des obligations de sécurité du salarié.

Ainsi, le droit de retrait nécessite que soit utilisée, préalablement ou simultanément, la procédure d'alerte de l'employeur.

Les conditions d'exercice supposent :

- un motif raisonnable (notion subjective qui renvoie à la jurisprudence),
- une notion de danger grave et imminent : caractère exceptionnel du danger inhabituel et pouvant entraîner des blessures graves et qui nécessite une réponse urgente de la part du chef d'entreprise.

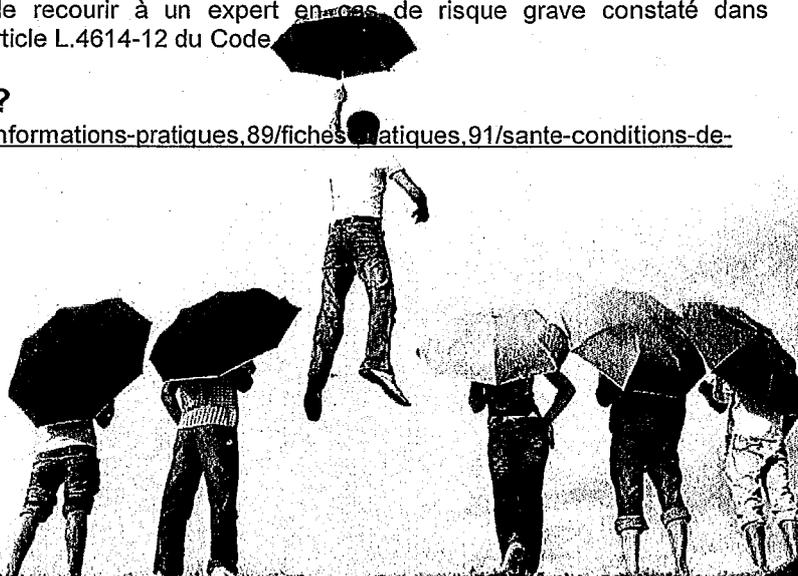
Quel rôle peut-il jouer en faveur de la santé lors de restructuration ? Le C.H.S.C.T. a pour mission de contribuer à la santé physique et mentale des travailleurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail (article L.4612-1 du Code du travail).

Il peut utiliser son droit d'alerte en cas de projet important modifiant les conditions de santé ou de sécurité ou les conditions de travail et en cas de risque grave constaté dans l'établissement.

Il dispose également de la faculté de recourir à un expert en cas de risque grave constaté dans l'établissement (cf. fiche C.H.S.C.T. – article L.4614-12 du Code

Documentation consultable ?

<http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/informations-pratiques.89/fiches-pratiques.91/sante-conditions-de-travail.115/le-droit-de-retrait.1047.html>



DOCUMENT 8

Les tableaux de bord, site internet wikipédia, consulté en janvier 2014

Description

Un tableau de bord de gestion est un échantillon réduit d'indicateurs permettant à un gestionnaire de suivre l'évolution des résultats, les écarts par rapport à des valeurs de référence (objectifs fixés, normes internes ou externes, références statistiques), le plus possible en temps réel, en se concentrant sur ceux qu'il considère comme les plus significatifs.

Un indicateur est un paramètre ou une combinaison de paramètres qui représente l'état ou l'évolution d'un système, il est choisi en fonction des leviers d'action qui seront utilisés pour prendre d'éventuelles mesures correctives et donc en fonction de décisions à prendre dans le futur.

[...]

Le tableau de bord est un outil de pilotage à la disposition d'un responsable ou de son équipe pour prendre des décisions et agir en vue de l'atteinte d'un but qui concourt à la réalisation d'objectifs stratégiques. C'est un outil d'aide au management pour piloter (orienter les évolutions et les effets du fonctionnement d'un système), animer une équipe en développant une réflexion collective, et organiser dans le but d'utiliser au mieux les ressources.

Le tableau de bord prospectif permet de valider et d'ajuster la stratégie ; le tableau de bord de pilotage permet de mettre l'opérationnel au service de la stratégie.

Un tableau de bord de pilotage est constitué d'un ensemble d'indicateurs consensuellement définis, de procédures de collecte d'information et de procédures d'exploitation (utilisation des résultats). Il permet de répondre aux objectifs de management suivants :

- évaluer la performance
- réaliser un diagnostic de la situation
- communiquer
- informer
- motiver les collaborateurs
- progresser de façon continue

Enjeux et paramètres

Un tableau de bord d'un gestionnaire ou d'un décideur présente des indicateurs permettant de suivre et d'anticiper le fonctionnement et l'activité de l'entreprise ou du service.

Un ou plusieurs indicateurs type présente la progression par rapport à un objectif de gestion fixé. Ainsi l'utilisateur sait quelles actions il doit entreprendre pour atteindre son objectif.

[...]

Conception

L'élaboration du tableau de bord doit être cohérente avec l'organigramme [...]

Contenus

Un tableau de bord consiste à concilier des exigences apparemment contradictoires, à savoir :

- Retenir peu d'indicateurs mais tous ceux qui sont essentiels ;
- Personnaliser le tableau de bord pour son destinataire tout en respectant une présentation homogène ;
- Abréger les informations en passant d'un niveau à un autre en facilitant le dialogue entre les responsables de ces différents niveaux.

Le tableau de bord contient des indicateurs et des graphiques : les indicateurs que contient le tableau de bord doivent répondre à certains critères préalablement sélectionnés. Ils doivent être :

- Clairs et simples.
- Significatifs et durables.
- Cohérents entre eux.
- Personnalisés : l'opérationnel concerné doit y reconnaître ce qui le différencie des autres centres de responsabilité et ce qui traduit le résultat de ses efforts et de la qualité de sa gestion.

D'un point de vue technique, les indicateurs prennent la forme :

- D'indicateurs physiques (quantité, heures machines, heures travaillées, visites effectuées).
- D'indicateurs financiers se rapportant aux coûts, aux produits, aux marges, aux résultats.
- De ratios.
- D'indicateurs relatifs à l'environnement (évolution de la concurrence, évolution des statistiques relatives au coût de la vie).
- D'indicateurs relatifs à l'activité (quantités vendues ou fabriquées, chiffre d'affaires)

S'agissant d'une information destinée à des responsables opérationnels, les indicateurs doivent être, à chaque fois que cela est possible, présentés sous une forme physique. [...]

