

CONCESSION

DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS

URBAINS DE PERSONNES

DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°22
Transports à la demande

SOMMAIRE

REMARQUE PREALABLE : LES ÉLÉMENTS ENCADRÉS INSCRITS EN ITALIQUE SONT À PRENDRE EN COMPTE PAR LES SOUMISSIONNAIRES POUR L'ÉLABORATION DE LEUR OFFRE.....	3
I – DISPOSITIONS GENERALES.....	3
II – LE SERVICE A LA DEMANDE ITINEO.....	4
II.1 - FONCTIONNEMENT ET MODALITÉS D'EXPLOITATION.....	4
II.1.1 – Fonctionnement du service Itinéo.....	4
II.1.2 – Principes d'exploitation.....	4
II.2 - MODALITÉS DE RÉSERVATION ET D'UTILISATION DU SERVICE.....	7
II.2.1 - Modalités de réservation téléphonique préalable.....	7
II.2.2 - Etablissement de la carte personnelle Pass Pass	8
II.2.3 - Validation du titre de transport.....	8
III - SERVICE DE TRANSPORT SOUPLE A LA DEMANDE : FLEXO.....	9
III. 1 – DESCRIPTION DU SERVICE.....	9
III. 2 – PRINCIPES D'EXPLOITATION.....	10

REMARQUE PREALABLE : Les éléments encadrés inscrits en italique sont à prendre en compte par les soumissionnaires pour l'élaboration de leur offre.

I – DISPOSITIONS GENERALES

Les services à la demande, qui relèvent de l'article III-3-4 du contrat, sont réalisés sur des secteurs géographiques et selon des amplitudes horaires définis.

Ces services sont accessibles aux usagers sous réserve qu'ils soient munis d'un titre de transport valide. Les tarifs de ces services sont fixés par l'Autorité concédante et figurent en annexe 30 du contrat.

Ces services sont dénommés ITINEO et FLEXO. Ces dénominations ont fait l'objet d'un enregistrement auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI), par KEOLIS. La marque ITINEO a été enregistrée en date du 9 décembre 2005 en classe 39 et renouvelée le 18 décembre 2015. La marque FLEXO a été enregistrée le 14 février 2008 en classe 39. L'Autorité concédante dispose d'un droit de jouissance de ces deux marques à titre gracieux et sans limitation de durée.

Le Concessionnaire a le choix des moyens d'exécution de ces services, dans le respect des conditions fixées dans la présente annexe.

Le Concessionnaire assure le transport par ses propres moyens ou en ayant recours à la sous-traitance dans les conditions fixées à l'article III-13 du contrat.

Le Concessionnaire affecte à ces services un nombre suffisant de véhicules dont la capacité doit être en adéquation avec la nature du service et le nombre de personnes transportées.

Le recours à des véhicules respectueux de l'environnement est fortement encouragé.

Les véhicules doivent être conformes aux prescriptions réglementaires en vigueur, notamment en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite, et maintenus en permanence en bon état de fonctionnement, d'entretien et de propreté. Ils doivent être signalés comme appartenant au réseau.

Les soumissionnaires sont invités à faire des propositions d'évolutions et de développements de ces services à la demande afin de répondre aux besoins de certains usagers et notamment au vu de l'optimisation du réseau recherchée.

II – LE SERVICE A LA DEMANDE ITINEO

II.1 - Fonctionnement et modalités d'exploitation

Depuis le 26 août 2013, ITINEO est le nom de l'ensemble des transports sur réservation qui sont assurés et développés sur le réseau de transports collectifs de la métropole lilloise. L'appellation unique ITINEO doit permettre au Concessionnaire la pratique d'une communication régulière et forte sur les services sur réservation. L'itinéraire emprunté varie en fonction des réservations. La prise en charge et la dépose des voyageurs se font aux arrêts de bus du réseau Transpole.

II.1.1 – Fonctionnement du service Itinéo

Le service ITINEO fonctionne lorsque des communes périphériques du territoire de la MEL ne sont plus desservies par les lignes de bus régulières :

- En journée pour desservir les petites communes du Mélantois ;
- En soirée, en relais du dernier service bus régulier, afin de maintenir une desserte quotidienne jusqu'à 0h30 pour toutes les communes.

Le Concessionnaire enregistre la réservation, l'heure de départ souhaitée, les arrêts de prise en charge et de dépose et le nombre de personnes à transporter.

Etant réalisé à l'aide de véhicules de tourisme, le service Itineo n'est pas accessible aux groupes.

Le Concessionnaire s'engage à assurer la prise en charge à l'heure convenue.

Tous les services ITINEO sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite se déplaçant en fauteuil roulant, dans la mesure où le matériel peut être embarqué à bord du véhicule.

II.1.2 – Principes d'exploitation

II.1.2.1 - Modalités de fonctionnement

La prise en charge et la dépose des voyageurs dans les communes concernées se font à des arrêts du réseau TRANSPOLE définis, sur propositions du Concessionnaire, par l'Autorité concédante.

Le service fonctionne de manière identique tous les jours de l'année, à l'exception du 1^{er} mai. Il n'est accessible que sur réservation.

II.1.2.2 - ITINEO en journée

Pour les services en journée, les horaires de prise en charge et de dépose sont définis par l'Autorité concédante, sur propositions du Concessionnaire.

- Ligne 69 : du lundi au dimanche dans le territoire du Mélantois en liaison avec la ligne 1 du métro à la station « 4 Cantons - Stade Pierre Mauroy » :

Communes desservies	Arrêts Desservis
Péronne-en-Mélantois	Chemin des Ecoliers
Bouvines	Eglise
Gruson	Calvaire
Anstaing	Mairie, Cimetière, Petit Paris

- Ligne 69 : horaires en vigueur au 26/08/2013 (pas de modification depuis cette date)

Villeneuve d'Ascq	4 Cantons Stade P.MAUROY	9H30	11H30	13H30	15H30	17H30	19H30
Anstaing	Cimetière	9H40	11H40	13H40	15H40	17H40	19H40
Anstaing	Mairie	9H45	11H45	13H45	15H45	17H45	19H45
Anstaing	Branly	9H46	11H46	13H46	15H46	17H46	19H46
Gruson	Calvaire	9H48	11H48	13H48	15H48	17H48	19H48
Bouvines	Eglise	9H52	11H52	13H52	15H52	17H52	19H52
Péronne	Chemin des Ecoliers	9H55	11H55	13H55	15H55	17H55	19H55

Péronne	Chemin des Ecoliers	9H00	11H00	13H00	15H00	17H00	19H00
Bouvines	Eglise	9H03	11H03	13H03	15H03	17H03	19H03
Gruson	Calvaire	9H07	11H07	13H07	15H07	17H07	19H07
Anstaing	Branly	9H09	11H09	13H09	15H09	17H09	19H09
Anstaing	Mairie	9H10	11H10	13H10	15H10	17H10	19H10
Anstaing	Cimetière	9H15	11H15	13H15	15H15	17H15	19H15
Villeneuve d'Ascq	4 Cantons Stade P.MAUROY	9H25	11H25	13H25	15H25	17H25	19H25

II.1.2.3 - ITINEO en soirée

Les départs se font toujours d'une station de métro vers les arrêts des communes qui sont définis sur propositions du Concessionnaire par l'Autorité concédante.

Les trajets se font sur réservation préalable toutes les heures, après le dernier bus.
Le service ITINEO en soirée fonctionne selon les principes décrits ci-après.

- Du lundi au dimanche dans le territoire des Weppes et du Nord Ouest de Lille à partir du métro Ligne 2 à « Saint Philibert » :

Les départs se font, sur réservation, de la station de métro Saint-Philibert, toutes les heures à partir de 21h30 du lundi au dimanche vers les communes indiquées ci-dessous.

	21h30	22h30	23h30	0h30
Saint-Philibert	Beaucamps Ligny, Capinghem, Deûlemont, Don, Englos, Ennetières-en-Weppes, Erquinghem-le-Sec, Escobecques, Fournes-en-Weppes, Frelinghien, Hallennes-lez-Haubourdin, Hantay, Herlies, Illies, La Bassée, Lompret, Marquillies, Prêmesques, Sainghin-en-Weppes, Salomé, Santes, Verlinghem, Warneton, Wavrin, Wicres			
				Pérenchies, Sequedin

- Du lundi au dimanche dans le territoire du Mélançois à partir du métro Ligne 1 à la station « 4 Cantons – Stade Pierre Mauroy » :

Les départs se font, sur réservation, de la station 4 Cantons Stade Pierre Mauroy, toutes les heures à partir de 20h30 du lundi au dimanche vers les 4 communes ci-après.

	20h30	21h30	22h30	23h30	0h30
4 Cantons Stade Pierre Mauroy	Anstaing, Bouvines, Gruson, Péronne-en-Mélantois				

Les départs sont programmables, de la station 4 Cantons Stade Pierre Mauroy, toutes les heures à partir de 21h30 du lundi au dimanche vers les communes indiquées ci-dessous.

	21h30	22h30	23h30	0h30
4 Cantons Stade Pierre Mauroy	Baisieux, Chéreng, Forest-sur-Marque, Saily-lez-Lannoy, Sainghin-en-Mélantois, Tressin, Willems			

- Du lundi au dimanche dans le territoire roubaisien à partir du métro Ligne 2 et du Tramway à la station « Eurotéléport » :

Deux départs sont programmables d'Eurotéléport à 23h30 et 0h30 du lundi au dimanche vers quatre communes périphériques de Roubaix.

	23h30	0h30
Eurotéléport	Lannoy, Leers, Lys-lez-Lannoy, Toufflers	

- Du lundi au dimanche dans la couronne Sud de Lille à partir du métro Ligne 1 à la station « CHR-B Calmette » et du métro Ligne 1 à la station « 4 Cantons – Stade Pierre Mauroy » :

Les départs se font de CHR-B Calmette toutes les heures entre 21h30 et 0h30 du lundi au dimanche pour les communes de Emmerin, Houplin Ancoisne, Noyelles lez Seclin, Seclin, Templemars, Vendeville, et toutes les heures entre 23h30 et 0h30 du lundi au dimanche pour les communes d’Emmerin, Lesquin et Seclin.

Les départs se font de 4 Cantons Stade Pierre Mauroy toutes les heures entre 21h30 et 00h30 pour Fretin et toutes les heures entre 23h30 et 00h30 pour Lesquin.

	21h30	22h30	23h30	0h30
CHR-B. Calmette	Emmerin , Houplin-Ancoisne, Noyelles-lez-Seclin, Templemars , Vendeville Emmerin, Houplin- Ancoisne , Noyelles-lez-Seclin, Templemars, Vendeville, Seclin			
4 Cantons – Stade Pierre Mauroy	Fretin		Lesquin ; Fretin	

Carte des communes desservies par Itineo au 26/08/2013 (pas de modification depuis cette date)

II.2 - Modalités de réservation et d’utilisation du service

II.2.1 - Modalités de réservation téléphonique préalable

Les réservations se font à un numéro de téléphone unique auprès du centre d’appel du Concessionnaire ou de son prestataire.

Les délais de réservation par téléphone auprès du centre d’appel sont décrits ci-dessous :

- Pour les services du matin jusqu’à 14h00, les réservations peuvent se faire la veille jusqu’à 18h00 au plus tard ;
- Pour les services d’après-midi à partir de 14h00, les réservations peuvent se faire le matin même jusqu’à 11h30 au plus tard ;
- Pour les services de soirée à partir de 20h30, les réservations peuvent se faire le soir même jusqu’à 18h00 au plus tard ;
- Pour le dimanche et jours fériés, les réservations peuvent se faire la veille « ouvrée » avant 18h00 au plus tard ;
- Les réservations peuvent être enregistrées pour une période de 7 jours à l’avance.

Le centre d’appel téléphonique du Concessionnaire ou de son prestataire, permettant d’effectuer les réservations des services à la demande, est ouvert de 6h30 à 20h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 20h00 le samedi.

Une permanence téléphonique d’exploitation est assurée jusqu’à 0h30, en cas de problème par le Concessionnaire ou par son prestataire. Si nécessaire, le Concessionnaire met en œuvre des solutions de transport de substitution.

II.2.2 - Etablissement de la carte personnelle Pass Pass

Tout utilisateur du service doit au préalable s'être procuré auprès du Concessionnaire une carte personnelle Pass Pass, sur laquelle figurent photo, nom et prénom.

La carte personnelle Pass Pass s'obtient dans les Agences Mobilités de Lille, Villeneuve d'Ascq, Tourcoing et Roubaix Eurotéléport, par correspondance ou par internet.

Une inscription provisoire du client au service Itineo peut être effectuée à premier appel téléphonique, permettant des réservations sur un délai de 7 jours. Un numéro de client provisoire est alors délivré par l'opérateur au client, qui dispose alors d'une semaine pour établir sa carte Pass Pass personnelle. Son inscription est finalisée par la communication de son numéro de carte Pass Pass au télé-opérateur lors d'une réservation ultérieure.

II.2.3 - Validation du titre de transport

Tout utilisateur doit présenter sa carte Pass Pass personnelle au conducteur lors de sa prise en charge. Le conducteur du véhicule vérifie les coordonnées et le numéro de carte, dès la prise en charge.

Le conducteur s'assure que l'utilisateur est détenteur d'un titre de transport qu'il valide sur valideur portatif Pass Pass.

A défaut, le conducteur procède à la vente d'un titre (sur la carte Pass Pass de l'utilisateur ou à défaut de carte, sur un billet sans contact).

III - SERVICE DE TRANSPORT SOUPLE A LA DEMANDE : FLEXO

III. 1 – Description du service

Dans la Vallée de la Lys, pour améliorer la desserte des communes d'Armentières, Houplines et Erquinghem-Lys, un service de transport souple, permettant d'adapter à la demande l'itinéraire de la ligne régulière 79, a été mis en place à compter du 26 août 2013 selon les modalités ci-dessous.

Il s'adapte à la nouvelle offre bus au fil des évolutions du réseau afin de la compléter en soirée en proposant des retours plus tardifs. Il s'agit d'un mode de transport souple, entre la ligne régulière et le transport sur réservation.

Les horaires de départ et les arrêts sont fixés à l'avance et le service est déclenché systématiquement.

Les itinéraires sont flexibles sur sa première partie, entre St Philibert et la gare d'Armentières, l'itinéraire est fixe et identique à celui de la ligne 79 le reste de la journée.

Pour les arrêts de descente situés après la gare :

- Les voyageurs annoncent au conducteur leur arrêt de descente lors de leur montée à bord du véhicule ;
- Le conducteur construit son itinéraire en fonction des arrêts de descente demandés par les voyageurs présents à bord du véhicule.

Ce service de transport souple à la demande pourra être étendu à d'autres secteurs géographiques ou pour desservir d'autres pôles générateurs, par exemple les zones d'activités. Il ne pourra être mis en place que sur accord de l'Autorité concédante.

Un suivi de la production kilométrique et du trafic voyageurs réalisés sur les services Flexo est effectué. Ces informations figurent dans le bilan semestriel de la production kilométrique transmis par le Concessionnaire conformément aux dispositions reprises dans la base d'annexe 3.

Le Concessionnaire informe l'Autorité concédante de la méthode permettant l'établissement de la production kilométrique et du trafic voyageurs réalisés sur les services Flexo.

III. 2 – Principes d'exploitation

La dépose des voyageurs dans les communes concernées se fait à des arrêts du réseau TRANSPOLE selon le schéma ci-dessous.



Le service Flexo fonctionne les vendredis et samedis non fériés sur les 3 derniers services de la ligne 79 prenant leur départ à Lomme St Philibert à 22h30, 23h45 et 1h00.

L'itinéraire de ces 3 services s'adapte à la demande à partir d'Armentières.

Tous les titres de transport du réseau Transpole sont admis à l'exception du ticket ZAP.