



MÉTROPOLE
EUROPÉENNE DE LILLE

CONCESSION

DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS

URBAINS DE PERSONNES

DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°32

**Conseil en Mobilité – Collaboration participative
– Conquête commerciale**

SOMMAIRE

| | |
|---|---|
| I - PREAMBULE..... | 3 |
| II - CONTEXTE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE..... | 4 |
| III - ASSISTANCE A LA REALISATION DE PLANS DE DEPLACEMENTS..... | 5 |
| IV - ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS EN DIFFICULTES POUR UNE MOBILITE SOLIDAIRE..... | 6 |
| V - MARKETING INDIVIDUEL ET CONQUÊTE COMMERCIALE..... | 7 |
| VI - MOYENS HUMAINS A DISPOSITION..... | 8 |
| VII GOUVERNANCE..... | 8 |
| VIII DELAIS ET PENALITES..... | 9 |

I - PREAMBULE

La mobilité des habitants, des étudiants et des salariés ainsi que l'accessibilité des entreprises de la MEL sont des enjeux majeurs tant en matière de développement économique, de cadre de vie, d'insertion sociale, de santé que d'attractivité du territoire.

Les problématiques de congestion urbaine, de pollution de l'air et de gestion du stationnement viennent renforcer la nécessité de développer des alternatives à la voiture individuelle et améliorer la mobilité des usagers et salariés des entreprises. Cette nécessité a été récemment renforcée par de nouvelles obligations réglementaires notamment à travers les obligations issues du Plan de Protection de l'Atmosphère en Nord-Pas-de-Calais et du projet de loi de Transition énergétique qui fixent des seuils de nombre d'emplois au-dessus desquels un plan de déplacements devient obligatoire pour les employeurs.

Au-delà des obligations, la MEL est également engagée dans la transition énergétique à travers l'adoption en octobre 2013, de son Plan climat-énergies territorial (PCET) et à travers la loi MAPTAM qui attribue dorénavant à la MEL un ensemble large de compétences en matière d'énergie et de qualité de l'air.

De fait, la MEL en tant qu'AOMD (Autorité Organisatrice de Mobilité Durable) a de fortes attentes en matière de conseil en mobilité vis-à-vis du Concessionnaire du présent contrat. Il s'agit notamment de mettre en place des actions de management en mobilité, qui soient collectives ou individuelles, qui induisent un report modal conséquent en jouant sur le comportement des usagers et non sur l'offre de mobilité. Ils présentent l'avantage d'inscrire sur le temps long des pratiques de déplacements alternatives à la voiture individuelle utilisée « seule ». Les actions de conseil en mobilité auront également vocation à proposer un accompagnement spécifique concernant les publics en difficulté ou en insertion.

Par ailleurs, les conseils en mobilité élaborés par le Concessionnaire devront également s'appuyer sur des démarches de collaboration participatives en associant au maximum l'utilisateur à ses réflexions.

Enfin, il est également attendu de la part du Concessionnaire un engagement fort en matière de conquête commerciale dans le but notamment d'aller « chercher » les non clients du réseau aujourd'hui, qui sont les clients de demain comme a pu le montrer la dernière enquête ménages – déplacements de 2006 particulièrement.

Les soumissionnaires décrivent de manière précise, dans leur offre, les moyens et engagements qu'ils proposent de mettre en œuvre pour répondre aux attentes de l'Autorité concédante précisées dans les chapitres ci-après ; ces éléments devenant à terme contractuels.

II - CONTEXTE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE

En réponse à des enjeux sanitaires liés en particulier à la qualité de l'air dans le Nord-Pas de Calais, le Plan de Protection de l'Atmosphère en Nord-Pas-de-Calais prévoit 14 mesures réglementaires qui concernent tous les acteurs économiques du territoire. L'une d'entre elles rend les plans de déplacements (anciennement plans de déplacements d'entreprises ou d'établissements) obligatoires dès le 1er janvier 2016, pour :

- Les zones d'activités de plus de 5000 salariés ;
- Les entreprises de plus de 500 salariés (soit environ 100 entreprises sur le territoire de la MEL) ;
- Les entreprises de plus de 250 salariés si ces entreprises sont situées en parc d'activités soit environ 30 entreprises sur le territoire de la MEL ;
- Les administrations, collectivités territoriales, établissements scolaires de plus de 250 salariés ou élèves soit environ 200 sur le territoire actuel de la MEL.

Par ailleurs, la loi sur la Transition Énergétique pour la Croissance Verte dans son chapitre 3 (réduction des émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques et qualité de l'air dans les transports) apporte des précisions réglementaires sur les déplacements de biens et de personnes. Celles-ci portent en outre sur des possibilités en matière de restriction de circulation sur certains secteurs, l'amélioration des infrastructures publiques et privées, la promotion des véhicules "propres" et du covoiturage, l'incitation forte de réalisation de plans de mobilités. Ces dispositions sont applicables au 1^{er} janvier 2018. Dans le périmètre d'un PDU (article 51 de la TECV modifiant l'article L.1214-8-2 du code Transports), elles sont les suivantes :

- Les employeurs d'au moins 100 salariés sur un même site au 1er janvier 2018. L'entreprise qui ne respecte pas cette obligation ne peut bénéficier du soutien technique et financier de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie. Soit environ 780 employeurs sur le territoire MEL ;
- Les entreprises situées sur un même site regroupant au moins 250 employés pourront mettre en place un plan de mobilité inter-entreprises.

Enfin, les questions de droit à la mobilité et de mobilité « solidaire » sont de plus en plus présentes en lien notamment avec la situation sociodémographique du territoire métropolitain : plus de 100 000 demandeurs d'emplois et plus de 120 000 allocataires du RSA à l'échelle de l'arrondissement de Lille. De nombreux territoires en France ont proposé dans ce cadre des initiatives visant à accompagner les publics en insertion ou en recherche d'emploi de façon spécifique pour les aider à s'orienter vers une solution de transport adaptée.

En conséquence, une forte mobilisation du Concessionnaire est attendue sur les missions de Conseil en mobilité au sens large (plans de déplacements, actions de marketing individuel ou collectif ciblées, mobilité « solidaire ») sur le territoire de l'Autorité concédante.

III - ASSISTANCE A LA REALISATION DE PLANS DE DEPLACEMENTS

Il est attendu de la part du Concessionnaire un travail d'assistance à la réalisation de plans de déplacements auprès de tous les employeurs du territoire de la MEL (publics comme privés).

Cette assistance portera notamment sur :

- La mise à disposition d'un outil numérique accessible à tous - et son assistance technique - qui permettra aisément aux employeurs et/ou entreprises :
- La proposition des plans ou cartes d'accessibilité multimodale de leurs différents sites ;
- L'élaboration d'un premier diagnostic rapide de leur plan de déplacements notamment à partir d'une géolocalisation de leurs employés et des différentes solutions de mobilité multimodales existantes et disponibles sur le territoire métropolitain ;
- La réalisation d'une enquête à destination des salariés sur les pratiques de déplacements domicile-travail ainsi que dans le cadre quotidien de la structure (déplacements professionnels, déplacements du midi, astreintes...) ainsi qu'à son traitement statistique ;
- La fourniture d'une boîte à outils pédagogique et illustrée avec exemples à l'appui ou renvois vers des sites ou éléments existants et permettant de se projeter dans un plan actions pour la mobilité de ses employés notamment ;
- La possibilité d'accompagner les démarches engagées par l'entreprise demandeuse notamment par la tenue de stands ou d'interventions présentant les différentes solutions de mobilité offertes à ses employés dans le cadre de forum ou d'événements dédiés (30 à 50 prestations par an) ;
- Des propositions d'offres commerciales incitatives à destination des employés des structures inscrits dans une démarche de plan de déplacements, en particulier envers les nouveaux utilisateurs de services proposés par le Concessionnaire ou ses partenaires.

Il sera également primordial que l'Autorité concédante et le Concessionnaire profitent de cette assistance à la réalisation de plans de déplacements pour recueillir des propositions de la part des employeurs afin d'optimiser la fréquentation du réseau : décalage d'horaires, mise en place de navettes de rabattement spécifique pour les zones d'activité, décalage physique des arrêts. Ces décisions devront faire l'objet de discussions lors des comités de suivi « Conseil en Mobilité » (Partie VII de la présente annexe)

Il est également attendu de la part du Concessionnaire un suivi des démarches « plan de déplacements » des employeurs assujettis à une réglementation fortement incitative. Il s'agira de suivre à minima toutes les entreprises soumises à la réglementation de l'article L.1214-8-2 du code Transports modifié par l'article 51 de la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte. Toute nouvelle législation régissant de manière plus stricte les employeurs assujettis à la réalisation de plans de déplacements devra être intégrée par le Concessionnaire.

Ce suivi fera l'objet de rapports semestriels auprès de l'Autorité concédante pour dresser un bilan des actions menées et des employeurs et nombre d'employés touchés durant le semestre écoulé.

IV - ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS EN DIFFICULTES POUR UNE MOBILITE SOLIDAIRE

A l'instar de différentes initiatives existant sur le territoire national en matière d'accompagnement des publics en difficulté ou en insertion (plateformes de mobilité solidaire), le Concessionnaire proposera un dispositif spécifique géré dans le cadre de sa mission globale de Conseil en mobilité un dispositif spécifique à destination de ces publics très présents sur le territoire métropolitain (plus de 100 000 demandeurs d'emplois et plus de 120 000 allocataires du RSA à l'échelle de l'arrondissement de Lille) qui permettra notamment de répondre aux enjeux qui suivent :

- Information et communication sur l'offre de services concernant l'ensemble des offres de mobilités institutionnelles (offertes par les autorités organisatrices sur le territoire métropolitain) mais aussi complémentaires (associations, économie social et solidaire,...) qui peuvent parfois être des alternatives intéressantes pour ces publics (prêts de véhicules, garages solidaires, prêt de vélos,...) ;
- Accueil et orientation des publics en difficulté ou en insertion vers une réponse appropriée dans les espaces de rencontres clientèle du Concessionnaire ou via les autres moyens de le contacter (numéro vert, assistance internet en ligne,...) ;
- Coordination et partenariats avec les principaux acteurs territoriaux en matière de mobilité mais aussi en matière d'insertion et d'action sociale (UTPAS CG, CCAS, centres sociaux, CAF...) ou encore les services liés à l'emploi (Pôle emploi, Missions locales, Maisons de l'emploi) pour toucher au mieux les publics ciblés en lien avec les prescripteurs.

Le Concessionnaire fournira des rapports semestriels à l'Autorité concédante pour dresser un bilan des actions menées durant le semestre écoulé.

V - MARKETING INDIVIDUEL ET CONQUÊTE COMMERCIALE

L'Autorité concédante identifie le marketing individuel en mobilité comme un levier important en matière de changement de comportement.

Pour ce faire, plusieurs démarches sont identifiées par la MEL sur lesquelles les soumissionnaires sont invités à formuler des propositions qui couvriront à minima les champs suivants :

- Une communication et une assistance forte auprès des « nouveaux arrivants » du territoire. Des propositions d'offres tarifaires incitatives (transports en commun, vélo, etc...) ainsi que la proposition de suivis personnalisés aboutis ;
- La mise en place de campagnes de marketing individualisé sur des secteurs clés à définir avec l'Autorité concédante (nouveaux projets de logements d'envergure, écoquartiers, tissus denses présentant des potentiels spécifiques en matière de mobilité alternative,...). Ce travail pourra également être également effectué dans certaines zones d'activités du territoire. Ces campagnes pourront à la fois couvrir les champs de la communication engageante, du changement de comportement en faveur de la mobilité alternative et pourront intégrer des offres temporaires incitatives (réduction sur les abonnements transports ou VLS durant une durée déterminée par exemple) ;
- Une communication sur toute la gamme tarifaire existante et plus particulièrement une communication ciblée et adaptée aux différents types de publics concernés par celle-ci
- Des démarches et animations de stands lors de forums envisagés dans des générateurs particuliers en matière de voyageurs, tels que les collèges, les lycées, les facultés, les zones d'activités, avec des solutions clés en main pour leur accès en transports collectifs ;
- L'animation des réseaux sociaux avec des informations sur l'état du réseau, les événements du réseau, les offres promotionnelles ponctuelles et des rappels sur les offres permanentes pour les étudiants, salariés, les entreprises. Cette animation devra se faire à minima via les réseaux sociaux Facebook et Twitter. Des animations seront envisageables sur d'autres réseaux du type Instagram ou Snapchat. Les réseaux sociaux pourront également être un support de communication pour des « challenges » ou des politiques menées à la fois par le l'Autorité concédante et le Concessionnaire ;
- La mise en place d'une véritable stratégie en matière de suivi commercial des clients avec notamment l'établissement d'un fichier client, une analyse fine de celui-ci et des offres en conséquence vis-à-vis des différentes pratiques qui seront identifiées ;
- Une participation active à la promotion des « Challenges » que la MEL organise ou à laquelle elle est fortement associée : Challenge Européen du Vélo, Challenge de la Mobilité à destination des salariés, fête du vélo,...

Le Concessionnaire fournira des rapports semestriels à l'Autorité concédante pour dresser un bilan des actions menées durant le semestre écoulé devant permettre de voir les actions effectués en matière de conquête commerciale.

VI - MOYENS HUMAINS A DISPOSITION

Afin de mettre en œuvre les actions identifiées ci-contre, les soumissionnaires devront identifier et indiquer clairement le nombre de personnels et équivalent temps pleins dédiés spécifiquement au Conseil en mobilité et à la conquête commerciale sur la durée du contrat en particulier concernant l'assistance en matière de plans de déplacements et l'accompagnement des publics en difficultés ou en insertion.

En effet, les actions relatives aux plans de déplacements, l'accompagnement des publics en difficultés ou en insertion ainsi que les méthodes d'accompagnement au changement de comportement étant notamment basées sur la mise en œuvre de moyens humains, il paraît essentiel que le Concessionnaire dispose d'une équipe spécifique et correctement dimensionnée en charge de cette thématique.

VII GOUVERNANCE

Afin de mener à bien ses missions et par souci de transparence auprès des différentes structures du territoire, l'Autorité concédante mettra en place un comité de suivi spécifique relatif au conseil en mobilité.

A partir des rapports semestriels de bilan remis par le Concessionnaire, le comité de suivi, qui se réunira 2 fois par an, aura pour objectif de :

- Dresser un bilan des avancées et réalisations en matière de plans de déplacements sur le territoire, leurs mesures de suivis et les actions mises en œuvre lors du semestre écoulé ;
- Présenter des retours d'analyse sur les pratiques de déplacement des salariés sur la base des éléments collectés lors du suivi des plans de déplacements ;
- Dresser un bilan des actions menées en matière d'assistance aux publics en difficulté ou en insertion ;
- Présenter les principales actions de marketing individualisé déclinées lors du semestre écoulé. Cette instance pourra également être une échéance propice à la validation de plans d'actions sur des secteurs identifiés par le concédant ou le Concessionnaire pour décliner de nouvelles actions. ;
- Communiquer auprès des autres partenaires de la mobilité présents lors de ces comités de pilotage.

Par ailleurs, il est demandé au Concessionnaire de travailler à la mise en place d'une instance permettant une meilleure participation des usagers dans le processus d'évaluation et d'adaptation de l'offre. Cela pourra passer notamment par la création d'un comité des usagers dont les modalités de fonctionnement seront à définir. Ces modalités pourront recouvrir des propositions sur la mise en place d'un collège d'usagers élus, sur la consultation des usagers pour avis, sur un possible pouvoir décisionnel de ceux-ci, ou encore sur une organisation permettant la soumission de propositions de la part des usagers.

Cette démarche de collaboration participative pourra également être organisée autour de nouveaux outils numériques que le Concessionnaire souhaiterait mettre en œuvre.

VIII DELAIS ET PENALITES

Conformément aux dispositions reprises à l'article V.5 du contrat de concession, l'Autorité concédante met en œuvre des pénalités en cas de non respect des obligations décrites ci-dessous.

Le nombre de pénalités, le format et le délai de transmission des documents ci-dessous sont définis en annexe 3 du présent contrat de concession.

- Rapports semestriels sur le suivi des démarches « plan de déplacements » ;
- Rapports semestriels sur l'accompagnement des publics en difficulté pour une mobilité solidaire ;
- Rapports semestriels sur les actions en matière de conquête commerciale.