

CONCESSION
DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS
URBAINS DE PERSONNES
DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°34

Enquêtes

SOMMAIRE

I - ETUDES ET ENQUETES REALISEES PAR L'AUTORITE CONCEDANTE. 4

I.1 - ENQUÊTES « FRAUDE ».....	4
I.2 - ENQUÊTES « SATISFACTION ».....	4
I.3 - ENQUÊTE IMAGE DU RÉSEAU.....	4

II - ETUDES ET ENQUETES REALISEES PAR LE CONCESSIONNAIRE.....4

II.1 - COMPTAGES PONCTUELS SUR LES MODES MÉTRO ET TRAMWAY.....	4
II.2 - ENQUÊTES DE « CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE ».....	4
II.3 - BAROMÈTRE SÉCURITÉ.....	5
II.4 - ENQUÊTE « ORIGINE / DESTINATION » SUR LES LIGNES DE TRANSPORT URBAIN RÉGULIER DES TRANSPORTS NON GUIDÉS..	5
II.5 - ENQUÊTES « MOBILITÉ».....	5
II.6 - ÉTUDE SUR L'IMPACT DES VARIATIONS DE TARIF.....	5
II.7 - MESURE DE L'IMPACT D'UNE MODIFICATION D'OFFRE.....	5
II.8 - ENQUÊTES SUR LES FLUX DE RABATTEMENT ET DE DIFFUSION.....	6
II.9 - ENQUÊTES SPÉCIFIQUES.....	6
II.10 - ENQUÊTES DE MESURE DE LA FIABILITÉ DE LA CHAÎNE DE COMPTAGE VOYAGEURS SUR LES BUS.....	6
II.11 - ENQUÊTE « CORRESPONDANCES MÉTRO - MÉTRO ».....	7
II.12 - ÉTUDE DE QUANTIFICATION DU TAUX DE NON VALIDATION PAR MODE	7
II.12.1. Taux mensuel de non validation par mode.....	7
II.12.2. Taux de non validation par station, par ligne de bus.....	7

III - MODALITÉS DE TRANSMISSION DES DONNÉES PAR LE CONCESSIONNAIRE À L'AUTORITÉ CONCÉDANTE.....8

III.1 - LES RAPPORTS D'ACTIVITÉ ET ENQUÊTES DE MOBILITÉ LIÉS AU SYSTÈME BILLETTE.....	8
III.2 - DONNÉES UTILISÉES POUR L'ÉLABORATION DU TRAFIC CONTRACTUEL.....	8
III.3 - TABLEAUX DE BORD COMPLÉMENTAIRES À FOURNIR À L'AUTORITÉ CONCÉDANTE.....	9

Le Concessionnaire est tenu de fournir à l'Autorité concédante l'ensemble des données mentionnées ci-après qui deviendront la propriété de cette dernière.
Les résultats de toute autre étude ou enquête réalisée par le Concessionnaire devront également être transmis à l'Autorité concédante et en deviendront sa propriété.

Un planning des études au trimestre sera envoyé à l'Autorité concédante.

A défaut pour le Concessionnaire de communiquer les éléments demandés au titre des enquêtes dans les délais fixés, l'Autorité concédante pourra faire application des dispositions de l'article V.5 du contrat de concession de service public.

Le Concessionnaire doit désigner un interlocuteur auprès de l'Autorité concédante chargé d'assurer la centralisation et le suivi de la transmission de ces données.

L'Autorité concédante se réserve le droit de demander au Concessionnaire des renseignements ou documents complémentaires dans un délai fixé. Elle peut procéder à toute vérification ou consultation des bases de données détenues par le Concessionnaire.

I - ETUDES ET ENQUETES REALISEES PAR L'AUTORITE CONCEDANTE

I.1 - Enquêtes « Fraude »

Le taux de fraude réel annuel est déterminé chaque année par une enquête qui est menée par l'Autorité concédante suivant une méthode utilisée depuis plusieurs années.

Si une méthode nouvelle est mise en place en cours de contrat, il sera procédé au raccordement nécessaire entre les résultats de l'ancienne et de la nouvelle méthode.

La période d'enquête est fixée par l'Autorité concédante.

I.2 - Enquêtes « satisfaction »

L'enquête de satisfaction sera réalisée au cours du premier trimestre de chaque année, et sera scindée en deux parties :

- Une enquête quantitative visant à mesurer la satisfaction globale des usagers, identifier les faits marquants, les facteurs positifs et négatifs du réseau ;
- Une enquête qualitative : des tables rondes sur 3 à 4 thèmes qui seront choisis sur la base des résultats de la première phase ou de l'actualité du réseau.

I.3 - Enquête image du réseau

Elle vise à quantifier le taux de notoriété, définir les composantes de l'image du réseau, apprécier la connaissance et l'opinion des non-utilisateurs du réseau.

II - ETUDES ET ENQUETES REALISEES PAR LE CONCESSIONNAIRE

II.1 - Comptages ponctuels sur les modes métro et tramway

L'Autorité concédante peut demander au Concessionnaire d'effectuer des comptages de voyageurs à certaines stations de métro et de tramway à quai et en rame, durant plusieurs heures d'une journée qui sera définie au minimum 3 semaines à l'avance. La transmission des données redressées et mises en forme, se fera dans la semaine suivant le comptage.

Ces données permettront de garder une « vieille technique » de projet ou répondront à une demande d'étude interne à la MEL.

II.2 - Enquêtes de « connaissance de la clientèle »

Elles visent à mieux connaître le profil des utilisateurs du réseau, la fréquence et le motif de leurs déplacements, le budget et le temps qu'ils leur consacrent, leur « captivité » vis-à-vis des transports collectifs.

Une enquête de ce type sera réalisée au cours du contrat.

La date de l'enquête sera soumise à validation de l'Autorité concédante.

II.3 - Baromètre Sécurité

Cette enquête a lieu une fois par an, et vise à suivre le sentiment de sécurité des utilisateurs du réseau.

II.4 - Enquête « Origine / Destination » sur les lignes de transport urbain régulier des transports non guidés

Chaque année, les lignes d'un secteur géographique homogène, correspondant approximativement à la zone couverte par un dépôt pour les lignes exploitées directement par le Concessionnaire et à 1/3 des lignes pour les sous-traitées et les interurbaines, sont enquêtées de manière à traiter l'ensemble des transports non guidés sur une période de trois ans.

II.5 - Enquêtes « mobilité »

Les objectifs de cette enquête sont principalement les suivants :

- Estimer la mobilité des clients porteurs des différents titres de la gamme ;
- Connaître leurs comportements de déplacements et d'achats.

Le panel enquêté sera composé de clients porteurs de cartes (extraits de la base client), et de personnes résidentes sur le territoire métropolitain (extraits de manière représentative du poids des communes). Un objectif d'interview par titre sera fixé.

Une nouvelle tarification ayant été mise en place le 1^{er} janvier 2016, une enquête mobilité devra être effectuée courant 2018.

II.6 – Etude sur l'impact des variations de tarif

Le Concessionnaire établira, par titre, l'impact de la modification de son prix sur ses ventes. Il s'agira de déterminer le réel impact de la vente du produit en écartant la tendance naturelle de variation des ventes du titre.

Cette étude sera rendue après 12 mois de montée en charge, contiendra, entre autres, une synthèse des élasticités au prix par titre ou groupement de titre pertinent.

II.7 – Mesure de l'impact d'une modification d'offre

Afin de mesurer la pertinence des investissements, le Concessionnaire devra, avant chaque modification d'offre conséquente ou sur demande de l'Autorité concédante, mesurer l'impact de la modification en terme de voyages et de recettes. Il s'agira de mesurer précisément le trafic avant mesure, puis après mesure, en laissant un délai de montée en charge défini d'un commun accord entre les deux parties.

Le résultat de ce type d'étude sera transmis au plus tard 1 mois après la fin de montée charge.

II.8 – Enquêtes sur les flux de rabattement et de diffusion

Sur demande de l'Autorité concédante, le Concessionnaire effectuera des enquêtes sur les flux de rabattement et de diffusion d'un parking défini.

Le délai fixé entre la demande et la réalisation de l'enquête sera de 1 mois.

La transmission des données mises en forme se fera 1 mois après l'enquête.

II.9 – Enquêtes spécifiques

L'Autorité concédante peut demander au Concessionnaire des enquêtes spécifiques portant sur un suivi affiné de certaines dessertes (lignes urbaines ou sous-traitées, lignes transfrontalières, services à la demande) ou visant à estimer la fréquentation potentielle. Elles sont décidées chaque trimestre, au moment de l'établissement du calendrier prévisionnel d'enquêtes.

II.10 – Enquêtes de mesure de la fiabilité de la chaîne de comptage voyageurs sur les bus

Afin de s'assurer du bon fonctionnement et de la cohérence des données remontées par les cellules de comptage, le Concessionnaire doit mettre en œuvre les enquêtes terrains spécifiques nécessaires à la vérification de la fiabilité de la chaîne de comptage. Ces enquêtes permettent de vérifier la fiabilité et la cohérence des informations de comptage remontées depuis les cellules embarquées à bord des bus jusqu'au système d'information final en passant par tous les dispositifs techniques intermédiaires.

Le protocole, le nombre et le calendrier des enquêtes doivent être proposés chaque année par le Concessionnaire à l'Autorité concédante, pour accord, avant mise en œuvre.

Les chiffres issus de chaque enquête donnent lieu à une analyse. Au vu de chaque analyse, des propositions d'interventions, de correction ou de redressement doivent être faites par le Concessionnaire à l'Autorité concédante, afin de garantir la fiabilité des informations issues de la chaîne de comptage.

Le Concessionnaire est libre d'enrichir ces enquêtes et de mesurer la fiabilité de cette chaîne de comptage par toutes les informations dont il dispose et notamment d'autres enquêtes. Cependant, cela ne le dispense pas de réaliser les enquêtes spécifiques décrites ci-dessus.

Des contrôles contradictoires peuvent être réalisés par l'Autorité concédante.

L'ensemble des résultats sera transmis deux mois après l'enquête (format .xls) à l'Autorité concédante.

II.11 - Enquête « correspondances métro – métro »

Son but est de mesurer le taux de correspondance entre les 2 lignes du métro où la validation n'est pas possible (correspondance des lignes en quai-à-quai).

Une première enquête sera réalisée en tout début de contrat.

Une deuxième enquête sera effectuée 1 an après la première. Si la variation du taux de correspondance est supérieure à 1,5 point, le Concessionnaire en réalisera une autre l'année suivante, sinon, dans les 2 ans.

A minima, le taux de correspondance sera mesuré tous les 2 ans.

II.12 - Etude de quantification du taux de non validation par mode

Dans le but de déterminer le trafic par mode, les validations doivent être redressées des non validations et de la fraude. Le taux de non validation par mode sera calculé à partir des données issues du contrôle des titres.

II.12.1. Taux mensuel de non validation par mode

Afin d'obtenir des mesures fiables, le contrôle des titres devra, entre autres, être proportionné selon :

- le poids des stations/arrêts pour le métro/tramway ou par lignes pour le bus,
- par jours/tranches horaires.

Le Concessionnaire établira son échantillonnage sur la base de celui utilisé lors de l'enquête fraude annuelle, ou proposera à l'Autorité concédante une méthode qui devra être validée par celle-ci avant sa mise en œuvre.

Ainsi, le Concessionnaire sera capable de déterminer un taux de non validation par mode de façon mensuelle. Il notera par mode le taux de sans titre, le taux de non validation des abonnements, le taux des titres à décompte (TU, Zap, Carnet, Pass...).

II.12.2. Taux de non validation par station, par ligne de bus

Ce taux de non validation sera mesuré 3 fois par an :

- 1 étude entre septembre et décembre,
- 1 étude entre janvier et juin,
- 1 étude sur la période juillet-août.

Sur chacune de ces trois périodes, l'ensemble des stations, lignes de bus, et chaque type de jour et tranche horaire aura dû être contrôlé en échantillon suffisant.

Le Concessionnaire devra être capable, à partir de ces études, de déterminer un taux de non validation fiable :

- par station de métro et tramway,
- pour chaque ligne de bus.
- pour les Liane, par secteur géographique déterminé en accord avec l'Autorité concédante.

Le résultat de chaque étude sera transmis 2 semaines après chaque période.

Un taux de non validation global réseau annuel sera calculé sur la base de ces 3 études, et fera l'objet de l'application d'une pénalité en cas de non atteinte de son objectif fixé au contrat, l'incitation à la validation étant de la responsabilité du Concessionnaire.

III – MODALITÉS DE TRANSMISSION DES DONNÉES PAR LE CONCESSIONNAIRE À L'AUTORITÉ CONCÉDANTE

III.1 - Les rapports d'activité et enquêtes de mobilité liés au système billettique

Le Concessionnaire fournit mensuellement les statistiques issues de l'exploitation des données billettiques. Elles comprennent les études effectuées dans le cadre de son exploitation ainsi que les indicateurs d'activité et d'usage.

Il met à disposition les études statistiques issues du système billettique et partage les données utilisées en lien avec le système billettique et / ou tout autre système tiers avec l'autorité organisatrice pour toute enquête / étude réalisée par l'Exploitant.

Il transmet en amont des réunions de travail avec la MEL (48h avant) les documents et données utilisés.

L'exploitant transmet des rapports de suivi d'activité sur l'ensemble du système billettique. Ils portent sur les parties suivantes :

Validation / vente / contrôle / SAV / suivi logiciel (cohérence des versions).

Accès aux informations par la MEL

L'exploitant met à disposition auprès de la MEL les accès aux différents modules du système central ainsi qu'à l'ensemble de la base infocentre. La déclinaison par poste est la suivante :

- 1 poste en accès total (droits complets) sur les modules du système central et de la base infocentre (comprenant l'ensemble des rapports produits quelque soit l'émetteur : industriel billettique, exploitant, autres) ;
- 5 postes en accès limité (droits limités) sur la base infocentre.

III.2 - Données utilisées pour l'élaboration du trafic contractuel

Dans le cadre du suivi du trafic, l'Autorité concédante établit avec le Concessionnaire une méthode de suivi de trafic par mode et en global réseau, à partir des données issues du système billettique.

Ces résultats sont discutés avec le Concessionnaire et sont définitivement notifiés à ce dernier par l'Autorité concédante dans le mois suivant leur élaboration. Ils s'imposent alors au Concessionnaire dans le cadre de l'exécution du contrat de CSP.

III.3 – Tableaux de bord complémentaires à fournir à l’Autorité concédante

Intitulé des données	Sous réseau	Périodicité de transmission	Délai et type de transmission
Relevé des dispositifs automatiques de comptage des voyageurs par ligne et par jour (tous les bus, y compris de remplacement)	BUS	mensuelle	Le 15 du mois suivant sous fichier excel.
Voyages effectués par transport à la demande (bornes appel, ligne de nuit, services de soirée, transports spéciaux des handicapés, etc...).		mensuelle	le 15 du mois suivant sous fichier excel.
<p><u>Contrôle des voyageurs : (les données ci-dessous sont issues du système billettique)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d’usagers contrôlés par mode ; - Nombre d’usagers verbalisés en distinguant par type de fraude : sans titre, fraude sur titre, non validation, - Taux de fraude apparent ; - Tableau croisé précisant la station (métro, tramway) ou la ligne (bus) de verbalisation, et le type de fraude ; - Tableau croisé du type de titre et du résultat de contrôle. 		mensuelle	Le 15 du mois suivant sous fichier excel.
<p><u>Ventes et recettes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Par titre : le détail des ventes en quantité et le montant de recettes associé, avec un comparatif du même mois de N-1 ; - Détail des ventes de titre à bord des bus ; - Mobilité par titre par mois, et par groupement de 3 mois. 		mensuelle	Le 15 du mois suivant sous fichier excel.
<p><u>Validations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de validations par mode et type de jour, taux de correspondance par mode. - Proportion d’usage des titres 		Mensuel	Le 15 du mois suivant
<p><u>Taux de non validation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Par mois : taux de non validation redressé par mode. Détail du nombre de contrôles par mode, détail du calcul du redressement. 		Mensuel	Le 15 du mois suivant

<p><u>Taux de non validation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - taux de non validation par station pour le métro/tramway - Taux de non validation par ligne de bus. 		<p>Par période comme défini en II.12.</p>	
<p><u>Statistiques Internet :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Détail des ventes par titre et chiffre d'affaires associé. -Type de vente : abonnement ou titre à décompte, croisé par la commune d'habitation du client. -Chiffre d'affaires par commune. 		<p>Mensuel</p>	<p>Le 15 du mois suivant</p>
<p><u>Événements Transpole (grèves, incidents, faits d'ambiance, conditions climatiques...) :</u></p> <p>Jours et modes impactés par des grèves ou des pannes, en détaillant à la ligne pour les bus, et aux arrêts ou tronçons pour les modes lourds. Estimation de la perte de voyages associée à ces perturbations.</p>		<p>mensuelle</p>	<p>15 du mois suivant</p>
<p><u>Utilisation des parcs relais et pôles d'échange :</u></p> <p>Reporting mensuel : nombre de places utilisées et taux de remplissage en moyenne par semaine et par équipement.</p>		<p>mensuelle</p>	<p>15 du mois suivant</p>