

Renouvellement de la convention "Centrale de Mobilité" - Mobilignes -

Rapporteur : M. Jean-Claude ROY, Vice-Président

AVIS			
Commission n°4		Bureau	
séance du 17/11/03	favorable	séance du 04/12/03	favorable

Inscription budgétaire	
Budget annexe 2004	
Imputation dépenses :	
611.815	57.169 € HT
Imputations recettes :	
7472.815	15.175 € HT
7478.815	15.175 € HT
7473.815	15.175 € HT

Rappel

Dans le cadre de la conférence des Autorités Organisatrices de Transports créée en novembre 1999, le Conseil Régional, le Conseil Général, la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon et la SNCF se sont fixés pour objectif de promouvoir le transport public de personnes.

Lors des travaux de la Conférence, il est apparu primordial d'améliorer l'information fournie à la clientèle. Les autorités organisatrices de transports ont donc souhaité créer une ligne téléphonique unique pour toutes les informations sur les transports relevant de leurs compétences.

La Centrale de Mobilité « MOBILIGNES » a été créée en janvier 2001 pour répondre à ce besoin d'information des usagers des réseaux de transports publics fonctionnant en lien avec le bassin de vie du Grand Besançon. Cette centrale s'est dotée par ailleurs d'emblée d'une autre fonctionnalité, celle d'assurer la prise de réservations pour les services à la demande.

Dès 2001 et tout au long de l'année 2002, il a été constaté une fréquentation en hausse de 50 à 60 % sur les prévisions de la Centrale de Mobilité « MOBILIGNES » par les usagers, ce qui nécessite une adaptation du service gestionnaire de la Centrale de Mobilité.

Dès sa création, la Centrale de Mobilité avait également été conçue pour intégrer une interface internet reprenant les fonctionnalités principales de la centrale téléphonique. En 2003, cette interface a été créée pour répondre en partie à la hausse de la demande d'information et de réservation des usagers.

Du fait du succès rencontré, les autorités organisatrices créatrices de ce service ont souhaité renouveler la convention initiale (« Centrale de Mobilité - 18/12/2001 - échéance le 31/12/2003 ; Avenant n°1 - 29/08/2003).

Ce service, composé d'une plate-forme téléphonique unique combinée à un site internet, est appelé dans la présente convention "Centrale de mobilité".

Objet de la Convention

La convention devra fixer la consistance générale ainsi que les conditions de fonctionnement et de financement de la centrale de mobilité.

La centrale de mobilité permet de répondre à trois fonctions : l'information, la réservation et l'observation des déplacements.

Chaque fonction se décline de la façon suivante :

- une centrale d'information téléphonique qui permet de renseigner les clients sur les horaires, les itinéraires et certains tarifs pour chaque réseau dépendant de chaque autorité organisatrice.
- une centrale de réservation téléphonique qui permet de gérer les services à la demande.
- Un site internet reprenant les fonctionnalités du service téléphonique.
- Un observatoire des déplacements qui permet de fournir des statistiques sur les demandes faites auprès de la centrale de mobilité.

Fonctionnement de la Centrale de Mobilité

La Communauté d'Agglomération du Grand Besançon est l'autorité responsable du bon fonctionnement de la centrale de mobilité.

La centrale de mobilité se décline sous la forme :

- d'un numéro de téléphone unique pour le client,
- d'un logiciel permettant la gestion des données de chaque réseau et des télé-conseillers pour répondre aux demandes des clients (information, réservation),
- d'un site internet reprenant sur le web l'ensemble des services rendus par la plateforme téléphonique.

Le matériel et le personnel nécessaires au fonctionnement de la centrale de mobilité sont installés dans les locaux de l'exploitant du réseau de transport collectif urbain bisontin pour le compte de la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon.

Cet exploitant est le gestionnaire technique de la centrale de mobilité.

Modalités financières

Les coûts de fonctionnement de la centrale de mobilité se décomposent selon le principe suivant (Cf. détail des coûts en Annexe) :

- a) Ceux de la centrale de mobilité se répartiront entre les quatre autorités organisatrices signataires de la présente convention se composent des charges salariales relatives au travail des télé-conseillers, des frais de recrutement, de la formation des télé-conseillers, de la communication et de la maintenance du site internet. Toute modification substantielle de ces coûts estimés relève d'une décision commune des autorités organisatrices signataires de la convention.

b) Ceux dits "fixes" intégreront notamment les biens mobiliers et le personnel d'encadrement qui sont à la charge de la seule Communauté d'Agglomération du Grand Besançon. Ils sont portés à l'annexe à titre d'information.

La participation de chaque autorité organisatrice de transports sera versée en octobre au budget annexe transport de la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon sur facture émise par la Communauté d'Agglomération.

Pour l'année 2004, l'appel de fonds se fera à compter de la signature de la présente convention.

Les coûts répartis entre les différents partenaires à l'annexe du présent rapport font l'objet d'une actualisation annuelle.

Communication

Une campagne de communication commune sera organisée chaque année.

Chaque autorité organisatrice a le droit de communiquer sur la centrale de mobilité dans sa globalité (plateforme téléphonique et site internet), à condition de respecter les règles de communication établies.

Les autorités organisatrices de transports participant financièrement devront apparaître (noms et/ou logos) sur toutes les communications liées à la centrale de mobilité.

Durée de la convention

La présente convention serait conclue pour la période courant du 1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2008.

Résiliation

La présente convention pourrait être résiliée par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'échéance annuelle de janvier moyennant un préavis de 6 mois.

A l'unanimité, le Conseil de Communauté :

- **décide le renouvellement de la convention définissant les modalités techniques et financières du fonctionnement de la Centrale de Mobilité « MOBILIGNES » ;**
- **autorise M. le Président à signer cette nouvelle convention.**

Pour extrait conforme,

Le Président

Centrale de Mobilité - Mobilignes :

**Prix Forfaitaire (en Euros HT)
Valeur 2004**

**COUTS FIXES SUPPORTES PAR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
DU GRAND BESANCON**

Licence utilisation OBITI	4 940
Maintenance logiciel OBITI	2 378
Module INTERNET	2 744
Coût 1 poste encadrement	24 310
Hébergement de la structure	7 318
Saisie des données	304
Coût total pour la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon	41 994,00

COUTS A REPARTIR ENTRE LES QUATRE PARTENAIRES

Coût des télé-conseillers	47 500
Communication	9 200
	4 000
1. Maintenance Internet	
2. Coût total à répartir	60 700
Coût par autorité organisatrice de transport	15 175