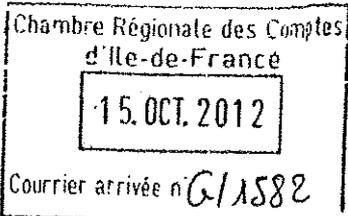


REPONSE DU MAIRE

DE PARIS

() Cette réponse jointe au rapport engage la seule responsabilité de son auteur, conformément aux dispositions de l'article L.241-11 du Code des juridictions financières.*



Paris, le 12 OCT. 2012

Objet : Rapport d'observations définitif sur la gestion du service de mise à disposition de vélos à Paris, dénommé *Vélib'*

PJ : Réponse de la Ville au rapport

Monsieur le Président,

La Chambre Régionale des Comptes d'Ile-de-France a fait parvenir à Monsieur le Maire de Paris le rapport d'observations définitives sur la gestion du service de mise à disposition de vélos à Paris, dénommé *Vélib'*. Ce courrier daté du 11 septembre 2012 a été reçu le 12.

Conformément aux dispositions de l'article L.243-5, alinéa 4 du code des juridictions financières, vous trouverez ci-jointe la réponse écrite de la Ville que je vous remercie d'annexer au rapport.

La Ville de Paris sera attentive aux recommandations allant dans le sens d'un contrôle accru de la qualité du service fourni par son prestataire. La Ville conteste en revanche l'affirmation selon laquelle elle aurait baissé son niveau d'exigence au regard des critères de qualité. Les avenants passés au contrat initial ont permis de remettre le prestataire dans des conditions incitatives qui ont contribué à améliorer la qualité du service offert, et à augmenter significativement la fréquentation du service, avec un effet positif sur les recettes encaissées par la Ville. La méthode suivie par la Ville pour améliorer les relations contractuelles avec le prestataire a eu pour effet de faire entrer le service dans une dynamique vertueuse, où l'intérêt du prestataire correspond à celui de la collectivité.

L'augmentation importante du nombre d'abonnés au cours de la dernière période, et plus généralement l'engouement que suscite le service *Vélib'*, est la traduction de cette dynamique.

Dès lors que le rapport d'observations nous aura à nouveau été transmis, accompagné de la réponse de la Ville, celui-ci sera communiqué au Conseil de Paris dès sa plus proche réunion.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

Pour le Maire de Paris et par Délégation

La Secrétaire Générale

Véronique BEDAGUE-HAMILIUS

Monsieur le Président
de la Chambre Régionale des Comptes d'Ile-de-France

6, Cours des Roches
BP226 - Noisiel
77441 - MARNE LA VALLEE Cedex 2

Réponse de la Ville de Paris
au rapport de la Chambre Régionale des Comptes d'Ile de France
du 11 septembre 2012
sur la gestion de Vélib' - exercices 2006 et suivants-

I) Réponses apportées par la Ville de Paris à la synthèse de la Chambre Régionale des Comptes.

Le succès de Vélib'

La Ville de Paris prend acte avec satisfaction des observations rappelant le grand succès du service « Vélib' » et la satisfaction globale des usagers. La dernière enquête de satisfaction, publiée en novembre 2011, fait apparaître un taux de satisfaction auprès des abonnés qui atteint 88%.

Le service Vélib', exceptionnel tant par le nombre de vélos mis à disposition que par le maillage étroit des stations sur un territoire qui excède le territoire de la Ville de Paris, a pu être déployé en un temps remarquablement réduit et à des conditions économiques particulièrement favorables pour la collectivité.

Le succès de Vélib' ne fait que s'amplifier. Fin septembre 2012 le nombre d'abonnés longue durée dépassait 245 500, chiffre record, soit + 20% par rapport à septembre 2011. De même, le nombre de trajets qui seront effectués en 2012 approchera probablement les 35 millions contre 31,3 en 2011.

L'extension aux communes limitrophes du service Vélib' décidé en Conseil de Paris de décembre 2007, contribue largement à la croissance générale du service. Le nombre de trajet ayant au moins une origine ou destination extérieure à la Ville de Paris ne cesse d'augmenter pour atteindre aujourd'hui 10% des locations. Le service Vélib' a su conquérir les utilisateurs résident en dehors de la capitale, qui représentent 22% de ses usagers longue durée. Il participe en cela pleinement à la dynamique métropolitaine.

La Chambre reconnaît que l'équilibre financier a été favorable pour la collectivité depuis le début du marché mais pourrait devenir plus aléatoire. Les chiffres de l'année 2012 et les perspectives pour les années à venir montrent que les craintes exprimées par la Chambre sur l'équilibre financier ne sont pas fondées et que les perspectives du service Vélib', essentiellement financé par les recettes publicitaires du prestataire et les recettes en provenance des usagers, demeurent favorables à la collectivité parisienne.

La Ville rappelle ainsi la pertinence du modèle économique retenu, qui a permis la mise en place de ce nouveau service sans mobilisation de financements sur le budget de la collectivité, et qui permet l'encaissement de recettes sur chaque exercice, tout en étant reconnu comme un service financièrement abordable pour les usagers, condition essentielle de son succès. Le service Vélib' a permis en outre de créer plus de 360 emplois en Ile de France.

Sur le contrôle de la qualité de service

Le développement croissant de Vélib' ne peut se faire sans une qualité de service élevée. Comme le souligne la Chambre, la Ville de Paris a mis en place dès l'origine du marché des indicateurs de

qualité et de performance. Ces indicateurs initialement au nombre de 6 ont été complétés par voie d'avenant de deux indicateurs supplémentaires.

La Chambre émet des doutes sur la pertinence de certains indicateurs dont l'accessibilité aux vélos (Critère 1) et la sûreté des vélos (critère 4).

Sur ce dernier point, particulièrement important, la Ville conteste l'analyse de la Chambre qui tend à vouloir classer dans le domaine de la sûreté certaines pannes importantes (bris de chaîne, absence de selle, crevaisons) rendant les vélos concernés inutilisables.

S'agissant du critère relatif à la disponibilité des vélos, la Chambre propose de réexaminer globalement ce critère à l'aide de deux autres critères de qualité jusque-là évalués séparément pour des raisons techniques. La Ville de Paris suivra cette recommandation et étudie actuellement l'élaboration d'un indicateur de synthèse, qui pourra compléter ou remplacer les indicateurs existants portant sur le même objet.

S'agissant de la mise en place d'un intéressement fonction de la fréquentation, la Ville de Paris rappelle que cet intéressement a été mis en place pour inciter le prestataire à rechercher le plus grand nombre d'utilisateurs et à développer des actions commerciales dynamiques afin que le vélo prenne une place de plus en plus importante dans les déplacements parisiens. La Ville est fondée à rechercher une utilisation maximale du système Vélib' qui constitue un élément fort de sa politique de déplacements. L'importante augmentation du nombre d'abonnés traduit ainsi l'impact positif des mesures prises dans les différents avenants pour améliorer le processus d'intéressement.

Sur l'application des critères de qualité

La Ville de Paris conteste l'affirmation de la Chambre relative à un recul sur l'application des critères de qualité. Avant la passation de l'avenant n°2, conclu le 4 décembre 2009, il n'existait pas de grille d'évaluation des critères de qualité qui soit applicable compte-tenu des montants de pénalités disproportionnés qu'elles engendraient. Ainsi que le reconnaît la Chambre, l'application des pénalités telles qu'elles étaient prévues dans le marché initial était irréaliste, les pénalités pouvant représenter le double du chiffre d'affaires du prestataire.

L'impossibilité de fait d'appliquer les clauses contractuelles d'évaluation de la qualité de service a conduit à un désinvestissement relatif du prestataire par rapport au respect de ces critères, qu'il convenait impérativement de corriger.

Face à ces difficultés, la Ville a réagi, en proposant une grille, mieux adaptée aux difficultés de maintien de la qualité constatées à l'issue des premiers mois d'exploitation. Elle a servi de base à la négociation menée avec le prestataire, qui a permis d'aboutir à la grille d'évaluation figurant à l'avenant n°2 en vigueur. Depuis la passation de cet avenant, le prestataire dispose d'un réel intérêt pour améliorer la qualité du service offert.

L'entrée en application de la nouvelle grille d'évaluation a permis une amélioration indéniable de la qualité de service: quel que soit le mode de calcul retenu, l'évaluation de la qualité s'est améliorée entre 2009 et 2011. Cette amélioration a été nettement perçue par les usagers, que ce soit en nombre d'abonnés longue durée, en fréquentation du service ou en taux de satisfaction. Si la passation de l'avenant n°2 a effectivement eu pour conséquence de baisser les pénalités auxquelles s'exposait le prestataire, et à augmenter le nombre de cas où il peut prétendre à un intéressement, il doit être pris en considération l'accroissement réel, constaté en 2011, des recettes de la Ville du fait de l'augmentation du nombre d'abonnés, consécutive à l'amélioration de la qualité de service.

Sur les modalités de gestion financière et de contrôle

La Ville de Paris a eu recours pour l'encaissement des recettes à une « convention de mandat » jugée mieux adaptée au service Vélib' lors de la passation du contrat. Ainsi que la Chambre le reconnaît « il ne peut être reproché à la Ville de Paris d'avoir mis la convention en place en 2007 car la Ville n'a eu connaissance de la position du Conseil d'Etat qu'après la signature de la convention. En effet l'avis n'a été publié que le 8 février 2008 ».

Si la mise en place de la convention de mandat, admise par la Cour des Comptes (C.C. 30 juin 1994, comptable du syndicat mixte pour le développement de la Thiérache), était régulière en 2007, l'interprétation de la loi par le Conseil d'Etat intervenue postérieurement à la passation du contrat conduit la Chambre à demander à la Ville de Paris à renoncer à cette convention et de mettre en place une régie. La Chambre souligne aussi que les obstacles techniques identifiés en 2007 ont perdus pour la plupart de leur fondement.

La Ville de Paris prend acte de cette demande. Elle va dès à présent examiner les modalités de mise en place d'une régie d'avance et de recettes en lien avec la Direction Régionale des Finances Publiques, en veillant notamment à ce que la mise en place de ces régies soit transparente pour les usagers et que le coût supporté par la collectivité du fait de la mise en place de ces régies soit le plus modéré possible. Ce changement va toutefois nécessiter un délai de plusieurs mois, au regard des tâches à conduire pour y aboutir. En outre, le contrat avec le prestataire devra certainement être modifié.

Dans l'attente, les comptes de Vélib' pourront faire l'objet des contrôles prévus dans la rédaction actuelle du contrat, en préalable à la mise en place de la régie qui fera rentrer ces recettes dans le régime de droit commun des contrôles applicables aux régies. De même, comme il avait été indiqué à la Chambre lors du contrôle, la faculté de contrôler les données informatiques va également être mise en œuvre.

Sur les pénalités relatives au déploiement du parc de vélos.

La Ville de Paris estime qu'il est inexact de considérer qu'elle aurait renoncé aux pénalités pour non déploiement du parc de vélos. Ce point de désaccord entre la Ville et la Chambre, sur le mode de calcul du nombre de vélos disponibles exigible contractuellement est développé ci-après, dans les réponses aux recommandations (*recommandation n°6*).

II) Réponse de la Ville de Paris aux recommandations

Recommandation n°1.

La Ville s'est dotée des moyens contractuels de vérifier l'intégrité des données. Ainsi l'article II.3.5.1 d) du CCTP dispose que « La Ville de Paris se réserve à tout moment la possibilité de réaliser des contrôles sur la gestion et l'intégrité des données. ».

Conformément aux dispositions du contrat et aux éléments communiqués à la Chambre, cette vérification, qui doit être faite dans la durée du marché, sera très prochainement réalisée. La Ville réalise déjà des contrôles de cohérence des données à travers différentes requêtes qui sont mises à sa disposition dans le cadre du marché. En outre, les contrôles sur site des critères de qualité (60 par mois) vont être complétés par un nouveau contrôle, en cours d'expérimentation, des données informatiques en temps réel de l'état des stations.

Recommandation n°2.

La Chambre recommande de réexaminer les modalités d'évaluation de la disponibilité des vélos (critère 1) en améliorant sa mesure grâce aux critères 4 (sûreté) et 5 (Netteté et propreté des stations et des vélos) en articulant les trois critères.

La Ville de Paris souligne que la qualité de service au regard de la disponibilité des vélos ne s'apprécie pas uniquement à travers le niveau de qualité du critère 1 qui, seul, est insuffisant pour évaluer le critère d'accessibilité aux vélos. Le critère 1 sur l'accessibilité des vélos est un des critères de qualité qui permet d'évaluer la qualité du service. Défini à l'article II.8.2 du CCTP, il mesure le taux de disponibilité de prise d'un vélo pour un usager arrivant dans une station, dans un délai de 3 mn. Calculé 24h/24 exclusivement à partir des données du système d'informations, il ne peut donc détecter les vélos qui seraient effectivement inutilisables. Il est en ce sens imparfait. Cette situation a bien été intégrée dès l'origine du contrat.

Ce critère a donc été complété par d'autres critères, dont le critère 5 sur la netteté et propreté des stations et des vélos. Ce critère, en application de la grille en vigueur, conduit à attribuer la note 0 à un vélo non utilisable (crevé, chaîne cassée, sans selle, voile important). Ce critère dont les modalités de contrôle sont réalisées sur site de manière contradictoire, complète ainsi le critère 1 en pénalisant les vélos hors service.

En outre le critère 6 relatif à la rapidité d'intervention pour toute panne détectée sur un vélo, permet également de garantir la bonne disponibilité des vélos.

La Ville de Paris dispose donc actuellement de trois critères de qualité complémentaires, relevant de processus de contrôle différents, permettant ensemble d'évaluer la disponibilité des vélos.

Néanmoins, soucieuse d'améliorer la qualité de service du système, la Ville de Paris prend bonne note de la recommandation. Elle étudie la mise à l'essai d'un indicateur de synthèse qui serait plus pertinent pour mesurer la disponibilité effective des vélos, en liaison avec le prestataire. Cet indicateur pourrait alors être ajouté au contrat par voie d'avenant.

Recommandation n°3 et 4.

- *Sur les points 1 et 2 relatifs à la convention de mandat*

La Ville de Paris prend acte de la recommandation selon laquelle les recettes de Vélib' doivent désormais être encaissées dans le cadre d'une régie. Néanmoins, comme le souligne la Chambre, il ne peut être reproché à la collectivité d'avoir mis en place la convention en 2007, la Ville n'ayant eu connaissance de la position arrêtée par le Conseil d'Etat qu'après la signature de la convention.

Cette position a été exprimée par un avis rendu par la section des finances en date du 13 février 2007 dans lequel le Conseil d'Etat est venu clarifier la situation en affirmant que, sauf dans le cas où la loi autorise l'intervention d'un mandataire, les collectivités territoriales ne peuvent décider par convention de faire exécuter une partie de leurs recettes ou leurs dépenses par un tiers autre que le comptable public. Cet avis ne préjugeait cependant pas de la position que serait conduit à adopter le Conseil d'Etat en formation du contentieux.

Or, cet avis n'a été porté à la connaissance des Préfets et des Trésoriers-payeurs-généraux que par une circulaire DGCL-DGCP en date du 1^{er} février 2008.

La convention de mandat de collecte de fonds pour l'encaissement des sommes dues par les usagers « Vélib » a été signée le 24 octobre 2007 et a été enregistrée à la préfecture de Paris le même jour. L'avis n'ayant pas encore été porté à la connaissance des préfets à cette date, le Préfet de Paris n'a pas soulevé d'objections à l'encontre de la passation de la convention qui lui a été transmise antérieurement à cette circulaire.

De plus, ce n'est que le 6 novembre 2009, soit plus de deux ans après la signature de la convention entre la Ville de Paris et SOMUPI, que le Conseil d'Etat a définitivement tranché, au contentieux, la question relative à l'interdiction de principe de maniement des deniers publics par une personne n'exerçant pas les fonctions de comptable public (CE, 6 novembre 2009, Société Prest'action, req. n° 297877).

Il ressort de l'ensemble de ces éléments, que la Ville, au moment où elle a signé avec la société SOMUPI la convention de mandat précitée, s'inscrivait dans un cadre jurisprudentiel qui en autorisait la passation.

La Ville doit à présent examiner les modalités de mise en place d'une régie d'avance et de recettes en lien avec la Direction Régionale des Finances Publiques, pour se mettre en conformité avec cette nouvelle interprétation du droit. La Ville poursuivra néanmoins l'objectif d'une continuité du service public et d'une transparence pour l'utilisateur. Les modalités de ce changement seront donc examinées attentivement afin que ce nouveau mode d'encaissement des recettes n'alourdisse pas significativement les procédures, n'entraînent pas de régression du service rendu pour les usagers, et ne se traduise pas par un coût excessif pour la collectivité.

Ce changement va toutefois nécessiter un délai, contrairement à ce que la Chambre recommande, à savoir que les recettes soient « désormais et sans délai encaissées dans le cadre d'une régie ». En effet, il faudra résilier la convention de mandat, mettre au point dans le détail les dispositions relatives à la mise en place de cette régie et négocier un probable avenant pour compléter le contrat passé avec le prestataire, et le faire approuver par délibération du Conseil de Paris.

Il faudra notamment déterminer quels sont les moyens de paiement qui devront être utilisés dans le cadre de la régie, s'assurer qu'ils sont tous compatibles avec ce mode de fonctionnement, et prévoir leurs modalités de mise en place. Il serait en effet préjudiciable pour l'utilisateur que des modes de paiement autorisés dans le système actuel ne soient plus utilisables à l'avenir.

Enfin, le prestataire devra choisir au minimum un régisseur et un suppléant, (effectif à calibrer par rapport au volume d'opérations à traiter en régie), et faire approuver ce choix par la Ville et par le comptable public. Puis il conviendra de préparer les arrêtés de création de la régie et de nomination du titulaire et d'au moins un suppléant, ainsi que l'installation du régisseur par la Direction Régionale des Finances Publiques, de former le régisseur et son ou ses suppléants, notamment sur l'applicatif STAR qui devra être déployé, et d'effectuer diverses démarches, notamment pour l'ouverture d'un compte de dépôts de fonds, l'adhésion au GIE Carte Bancaire....

Pour ces raisons, la mise en place d'une régie ne pourra au mieux être effective que vers mi 2013.

- *Sur le point 3 relatif au reversement à bonne date des recettes par Somupi (3^{ème} décade)*

La Ville tient à souligner qu'elle dispose du journal des mouvements du compte de recettes Somupi vers le Trésor Public. Pour l'année 2010, la régularisation du versement de la dernière décade s'est effectué entre le 13 et le 27 qui correspond à la date de départ Somupi. Comme la Ville a pu le démontrer, ce retard ne correspond pas à une stratégie d'optimisation financière de la part de l'exploitant en ce qu'il ne génère pas de gain de trésorerie. Toutefois, en attendant la mise en place des régies précitées, la Ville va s'efforcer d'obtenir un raccourcissement de ces délais, et compte aussi organiser les contrôles de l'ordonnateur sur la future régie dans le cadre du prochain avenant lié à sa mise en place, en sus de ceux effectués par le comptable public déjà prévus par l'instruction sur les régies.

Recommandation n°5.

La Chambre fait remarquer que la Ville n'a jusqu'à maintenant pas exercé un audit des comptes du mandataire alors que la convention lui offre cette possibilité. Comme cela a déjà été précisé, cette clause offre une faculté à la Ville sans créer une obligation ni fixer de calendrier. La Ville entend bien exercer cette faculté dans les meilleurs délais, en préalable à la mise en place de la régie qui fera rentrer ces recettes dans le régime de droit commun des contrôles applicables aux régies.

Recommandation n°6.

La Ville de Paris conteste le bien-fondé de cette créance qui n'apparaît en rien justifiée au regard des dispositions du marché.

En application de l'article 7 de l'avenant n° 2, le titulaire du marché est redevable d'une pénalité lorsque le nombre de vélos disponibles indiqué dans l'acte d'engagement est inférieur à 75%.

La Chambre fonde sa recommandation en appliquant le taux de 75% au seul nombre de vélos figurant dans l'engagement initial de la première étape du marché, soit 20 600, auquel elle ajoute le nombre de 3 201 vélos loués par la Ville dans le cadre de la deuxième étape, sans y appliquer le taux de 75%. La Ville ne saurait souscrire à une telle interprétation du contrat qui est contraire à sa lettre même ainsi qu'à la volonté des parties.

En effet, le marché Vélib' est constitué de deux étapes (articles 2 et 3 de l'acte d'engagement). La 1^{ère} étape, qui est financée par les recettes publicitaires, correspond à la mise en œuvre de 20 600 vélos disponibles. La seconde étape concerne l'étape complémentaire qui est à bons de commande et induit également un nombre de vélos disponibles en fonction des commandes passées par la Ville. Ce nombre n'étant pas quantifiable, il ne pouvait être envisagé de le fixer contractuellement dans l'acte d'engagement.

De plus, il ressort des dispositions de l'article 1^{er} de l'avenant n°1 que : « Dans les pièces du marché (...) l'expression « territoire parisien » ou « espace public parisien » est remplacée par l'expression

« territoire d'implantation », lorsque cela s'applique à l'implantation des stations Vélib'. Le territoire d'implantation s'entend (...) du territoire de Paris et des axes d'accès à Paris situés sur le territoire des 30 communes dont la liste figure en annexe ». Le service constitué sur Paris et les communes limitrophes forme donc un tout indissociable qui relève des deux étapes fixées par l'acte d'engagement et forme un seul parc de vélos disponibles sur l'ensemble du territoire considéré. La différence des modes de financement de chacune des étapes n'est pas de nature à modifier cette réalité.

Dès lors, le nombre de vélos disponibles prévu dans l'acte d'engagement correspond à la somme formée par le nombre de vélos disponibles de la 1^{ère} étape et le nombre de vélos correspondant à l'étape complémentaire pour le dispositif déployé dans les communes concernées, soit $20\ 600 + 3\ 201 = 23\ 801$ vélos disponibles. La circonstance que l'article 3 de l'acte d'engagement, relatif à l'étape complémentaire, ne fixe pas de nombre de vélos disponibles est à cet égard sans incidence puisqu'au moment de la signature du marché, seule la première étape était mise en œuvre et il était bien évidemment impossible de fixer un nombre de vélos disponibles sur la base des bons de commandes à intervenir en fonction des besoins de la Ville.

L'article 7 de l'avenant n°2 conduit donc la Ville à appliquer une pénalité au titulaire du marché dès lors que le nombre de vélos disponibles est inférieur à $75\% \times 23\ 801 = 17\ 850$ vélos. Conformément aux stipulations du marché, la Ville se doit d'appliquer le même taux de 75% à l'ensemble du parc de vélos disponibles et ne peut introduire une règle de calcul spécifique pour les vélos issus de l'étape complémentaire si celle-ci n'a pas été clairement énoncée dans le marché.

La moyenne journalière annuelle de vélos disponibles durant l'année 2010 est de 18 228 vélos, soit une performance qui reste au-dessus des 17 850 vélos exigés. La Ville de Paris ne peut donc appliquer une pénalité au prestataire au regard du nombre de vélos disponibles durant l'année 2010 sur l'ensemble du territoire d'implantation des stations Vélib'.

La Ville de Paris conteste donc cette recommandation qui ne correspond pas aux dispositions contractuelles figurant dans le marché ni à la volonté des parties lors de la rédaction de l'avenant n°2.

La Ville entend également souligner que dans le système Vélib', le nombre de vélos disponibles participe fortement à la réalisation des objectifs de qualité de service et notamment les critères 1 et 2.

Ainsi un nombre de vélos insuffisant, même avec une régulation optimale, engendrera des phénomènes significatifs de « stations vides » sanctionnés par des pénalités. A contrario, un nombre trop important de vélos engendrerait des phénomènes de « stations pleines ».

Ainsi, la mise en place d'un nombre variable de vélos permet au prestataire d'ajuster le nombre de vélos pour remplir ses objectifs et assurer la satisfaction des usagers.

D'un point de vue technique, l'expérience de deux années d'exploitation (notamment en matière de régulation) a permis de fixer en 2009, dans le cadre de l'avenant n°2, à 75% le seuil minimum du nombre de vélos disponibles en deçà duquel la prestation serait dégradée. Cela revient à rendre flexible le foisonnement (taux de bornettes par rapport au nombre de vélos) initial. Cette décision est donc indépendante de l'origine du financement du parc de vélos.

III) Réponse de la Ville de Paris aux observations

Réponse relative au point « 1.2.1.2 Des enquêtes de satisfaction favorables au dispositif »

L'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée par la Chambre, à partir du seul taux de satisfaction, est incomplète. Le taux de satisfaction, maintenu en 2011 avec 88% des usagers qui disent être satisfaits du service, ne constitue pas le seul indicateur pouvant refléter la satisfaction des usagers et doit être complété par d'autres indicateurs tout aussi intéressants que sont la recommandation de Vélib' à un ami et l'intention des Abonnés Longue Durée (ALD) de se réabonner.

Les taux de ces deux indicateurs sont particulièrement élevés. En effet, les enquêtes de satisfaction montrent qu'en 2011, 95% des usagers conseilleraient Vélib' à un ami (95% en 2010, 98% en 2009) et que 97% des ALD déclarent avoir l'intention de se réabonner (94% en 2010, 96% en 2009). Sachant que les ALD effectuent 81% des trajets, ces indicateurs témoignent incontestablement d'une grande satisfaction à l'égard du service.

Réponse relative au point « 1.2.2.2 La répartition des risques entre la Ville et son exploitant ».

L'indemnisation que la Ville prend en charge pour faire face à l'ampleur du vol et du vandalisme fait l'objet d'une attention constante des services de la Ville de Paris. Au vu de l'examen des vélos volés durant l'année 2009, des modifications ont été apportées sur le principe de participation de la Ville afin de mieux prendre en compte les retours de vélos dans les deux mois.

L'article 6 de l'avenant n°2 a ainsi augmenté le délai durant lequel le vélo devait être volé et non retrouvé pour pouvoir être indemnisé, en le faisant passer de 1 à 2 mois. Afin d'éviter l'indemnisation d'un même vélo disparu plusieurs fois, la Ville de Paris a prévu une clause spécifique dans l'avenant n°3.

La Ville tient cependant à faire remarquer qu'à ce jour aucun vélo volé n'a été indemnisé plusieurs fois.

En 2009 ce sont les dispositions de l'avenant n°1 qui s'appliquaient. Elles prévoyaient une indemnisation dès lors que le vélo n'était pas retrouvé le 30 du mois suivant, dans la limite comprise entre 4% et 20% du nombre de vélos disponibles, ce qui représente près de 2627 vélos pouvant être indemnisés. Or, au seul titre de la destruction, 3433 vélos étaient potentiellement indemnisables sur la période d'avril 2009 (date d'effet de l'avenant n°1) à novembre 2009 (l'avenant n°2 prenant effet à compter du 10 décembre 2009).

Aussi, lorsque la Chambre affirme que « le système mis en place ne prévoyait pas la restitution de l'indemnité à la Ville lorsque le vélo était retrouvé ultérieurement [...]. Le bilan de l'année 2009 montre que plus de 71% des vélos disparus ont été retrouvés dans les deux mois suivant leur disparition. Pour les trois premiers trimestres de l'année 2010, ce taux est supérieur à 80%. Faute pour la ville d'avoir prévu cette possibilité, l'exploitant conservait le montant total de l'indemnisation des vélos retrouvés. Ce système pouvait conduire la ville à indemniser plusieurs fois la disparition d'un même vélo. », il y a lieu de préciser que pour 2009 aucun vélo volé n'a été indemnisé comme cela vient d'être détaillé ci-dessus, et que pour 2010, aucun des vélos volés retrouvés dans les deux mois (soit 80% des vélos volés) n'a été indemnisé en application des dispositions de l'avenant n°2.

Toutefois, afin de ne pas courir le risque d'indemniser plusieurs fois un vélo dans la suite du marché, une clause spécifique a été rajoutée dans l'avenant n°3.

Réponse au point « 1.2.2.3 Le coût pour la Ville de sa participation au remplacement des vélos ».

La Ville de Paris tient à souligner que l'indemnisation n'a pas été calculée comme une fraction du coût du vélo mais bien au regard des différents coûts supplémentaires engendrés pour le prestataire du fait du préjudice résultant de la dégradation du vélo. En effet, un vélo volé et retrouvé nécessite plusieurs actions : le vélo doit être déplacé vers un atelier de réparation, révisé, et très souvent réparé suivant l'état de dégradation du vélo et ce, avant d'être remis en circulation. C'est donc l'ensemble de ces préjudices qui a été évalué à 400 €/vélo.

A ces éléments il est nécessaire d'ajouter le renouvellement des pièces essentielles du vélo au bout d'une année, inhérent au bon fonctionnement du système, estimé à 250 €/vélo, ce qui accroît nécessairement sa valeur comptable.

En outre, pour évaluer la valeur comptable résiduelle du vélo, la Chambre s'appuie sur l'année 2010, particulièrement favorable, puisque le taux de vandalisme a fortement chuté. Néanmoins, cette conjoncture n'est pas acquise et l'année 2012 connaît à nouveau une hausse très importante du vandalisme depuis juin, qui devrait conduire à une augmentation de la valeur comptable résiduelle du vélo d'une part mais aussi du nombre de vélos vandalisés au-delà du pourcentage de vélos pris en charge par la Ville de Paris. Le vandalisme constaté aujourd'hui (arrachage des vélos aux bornes d'accrochage) entraîne d'une part la détérioration irrémédiable du vélo par une déformation du cadre mais ne donne pas lieu au prélèvement d'une caution, le vélo ayant été correctement rattaché par le dernier utilisateur antérieurement au vol.

Réponse relative au point « 1.3.2.1 Une convention entre la Ville de Paris et les communes limitrophes ».

S'il est exact que ces comités n'ont pu être organisés en 2011 dans la forme prévue par les conventions, la Ville de Paris entretient néanmoins des relations très rapprochées avec chacune d'entre elles dans l'exploitation quotidienne de Vélib'. Les communes ont été informées des évolutions apportées par l'avenant n° 3 et ont toutes été conviées à un « comité des usagers » en 2010 et en 2011. Dans ses échanges avec les communes, la Ville de Paris incite à échanger sur le sujet Vélib'.

Toutefois la Ville de Paris se propose bien d'organiser prochainement les comités de suivi prévus dans les conventions signées avec chacune des collectivités concernées.

Réponse relative au point « 2.4.1 L'absence de contrôle des bases de données servant à l'appréciation de la qualité du service ».

Se reporter à la réponse de la Ville à la recommandation n°1.

Réponse relative au point « 2.4.2 L'évaluation de la disponibilité des vélos est peu satisfaisante ».

Se reporter à la réponse de la Ville à la recommandation n°2.

Réponse relative au point « 2.4.3.1 L'évaluation de la sûreté des vélos ».

La Ville de Paris conteste l'affirmation selon laquelle « tous les critères intéressant la sûreté ne figurent pas dans la grille d'évaluation du critère n°4 ».

S'il est vrai que la grille d'évaluation du critère 4 concernant la sûreté des vélos a été revue lors de l'avenant n°1 puis de l'avenant n°2 afin de ne pas aboutir à des montants de pénalités sans proportion avec l'économie du marché, la Ville de Paris a veillé à ce que tous les défauts pouvant

mettre en cause la sûreté des vélos demeurent sanctionnés. La comparaison des grilles du critère 4 depuis l'offre SOMUPI jusqu'à l'avenant n°2 montre qu'aucun élément de sécurité n'a été retiré du contrôle mais que bien au contraire de nouveaux points de contrôle ont été ajoutés tels que la chaîne détendue ou le changement de vitesse défectueux.

Il est à noter qu'à ce jour Vélib' représente 38% de la circulation vélo et que cette importante représentation n'a pour autant permis à aucun moment une mise en cause de la sûreté du vélo au cours des accidents qui ont pu se produire.

Il est tout aussi contestable d'affirmer que « c'est donc à tort que la Ville contrôle dans le cadre du critère n°5 les vélos dont un pneu est crevé, ou dont la chaîne est cassée ».

En effet, les vélos hors service tels que les vélos ayant un pneu crevé, une chaîne cassée ou dépourvus de selle sont des vélos totalement inutilisables. Ces vélos, ne pouvant être empruntés par un usager, ne présentent donc aucun risque en matière de sécurité. La Ville de Paris a logiquement choisi de ne pas les évaluer dans le cadre du critère 4 réservé à la sûreté des vélos. Ces vélos ont donc été intégrés dans l'évaluation du critère 5 car ils participent à la bonne tenue de la station et des vélos. Ce choix de classification des anomalies constatées sur les vélos dans les différentes grilles d'évaluation ne saurait donc être remis en cause.

Réponse au point « 2.4.3.1 L'évaluation de la sûreté des vélos – La modification des grilles d'évaluation minore sensiblement les risques de pénalités ».

La Ville de Paris tient à apporter les précisions suivantes concernant la modification des grilles d'évaluation des critères 4 et 5.

Les grilles d'évaluation des critères 4 et 5 proposées par SOMUPI dans son offre initiale n'ont pas pu trouver à s'appliquer en 2008 et 2009 dans la mesure où elles aboutissaient à des montants de pénalités sans proportion avec l'économie du marché ; le contrat de transaction n°2 ayant permis de régler les pénalités relatives à ces deux années.

L'expérience acquise a permis d'élaborer de nouvelles grilles dans le cadre de l'avenant n°2, art 6. La Ville de Paris tient à préciser que l'évolution des grilles n'a pas remis en cause la sûreté des vélos.

En effet le niveau du critère 4 évalué pour 2009 selon la grille d'analyse de 2010 s'élève à 96,28 % avec une occurrence de 17 seuils critiques atteints. Pour 2010 ce taux s'élève à 96,84 % avec une occurrence de 12 seuils critiques atteints. En 2011 il atteignait 96,36% et se porte à 97,03% à la fin août 2012.

De même, s'agissant du critère 5, la Ville de Paris conteste l'affirmation de la Chambre selon laquelle « le contrôle d'éléments de sécurité (pneu crevé, chaîne cassée, sans selle, voile important...) dans le cadre de ce critère 5 n'a pas lieu d'être, compte tenu des termes du CCTP ».

En effet, la grille d'évaluation du critère 5 depuis l'offre SOMUPI jusqu'à l'avenant n°2 ne fait pas apparaître d'éléments qui concerneraient la sécurité. Le contrôle de la fixation du panier était déjà prévue dans le marché initial au titre de ce critère, il n'y a donc pas eu de modification qui tendrait à retirer des éléments propres au critère 4 pour les affecter au critère 5 comme la Chambre le laisse entendre.

Là encore, la netteté et la propreté des stations n'ont pas été en régression comme le témoignent les chiffres. Evalué pour 2009 selon la grille d'analyse de 2010, le critère 5 s'élève à 88,35 % avec une occurrence de 102 seuils critiques atteints. Pour 2010 ce taux s'élève à 88,85 % avec une

occurrence de 70 seuils critiques atteints. En 2011 il atteignait 90% et se porte à la valeur de 91,81% à la fin août 2012.

D'une manière générale, la Ville de Paris considère qu'en matière de sécurité des vélos les critères d'évaluation en vigueur respectent, non seulement les termes du marché, mais permettent dans les faits d'assurer aux usagers la mise à disposition de vélos sûrs et nombreux.

Réponse relative au point « 2.6.1.2 L'assiette utilisée pour le calcul de l'intéressement contredit l'objectif poursuivi par les critères de qualité du service. »

La Ville de Paris considère que la Chambre commet une erreur en contestant la prise en compte des recettes de Mupi dans l'assiette de l'intéressement.

Le plafond du montant de l'intéressement a été fixé dans le marché initial à l'article IX.2 du CCAP à 12% du montant de la somme formée par la recette publicitaire annuelle et par la recette vélos annuelle. Ce plafond a été revu à 15% avec l'avenant n° 1.

Cette somme, formée par la recette publicitaire annuelle et la recette vélos annuelle, correspond au montant du marché. C'est sur la base de ce montant que le Conseil d'Etat, dans sa décision du 11 juillet 2008 et le tribunal administratif de Paris, dans son jugement en date du 27 juillet 2011 ont pu considérer que le premier avenant et le second avenant au marché Vélib' n'ont pas eu pour effet de bouleverser l'économie du marché initial.

Dès lors et selon l'usage établi dans les montages financiers mettant en œuvre des prestations de panneaux publicitaires, la Ville de Paris a retenu comme assiette pour le calcul de l'intéressement le montant total du marché. Cette approche est fondée sur la jurisprudence administrative qui considère que le prix du marché correspond à un abandon de recettes publicitaires (Conseil d'Etat, 4 novembre 2005 « Société Jean-Claude DECAUX ».).

Il ne peut donc être reproché à la Ville d'avoir pris pour assiette le montant du marché.

Réponse relative au point « 2.7.2.2 Des motifs d'intéressement non explicités. »

La Ville de Paris tient à préciser que les objectifs poursuivis par l'intéressement en général sont d'une part, la qualité de service évaluée à partir des critères 1 à 6, ainsi que le critère 7 s'agissant du service client et, d'autre part, la fréquentation.

L'objectif de fréquentation est évalué à partir du critère 8. Ce critère a été délibéré et approuvé par le Conseil de Paris dans sa séance des 23 et 24 novembre 2009 en ces termes « L'objectif de la Ville est que le service soit de plus en plus fréquenté et que le vélo prenne une place de plus en plus importante dans les modes de déplacement urbains. Le succès en terme de fréquentation de Vélib' doit être consolidé dans la durée. Il est donc nécessaire de convaincre en permanence de nouveaux utilisateurs du service. La Ville de Paris ne peut travailler seule à cet objectif et souhaite que le prestataire soit un moteur dans la poursuite de cet objectif [...]. Inciter la SOMUPI à la recherche du plus grand nombre d'utilisateurs et à développer des actions commerciales dynamiques. »

Cet objectif d'usage est un élément essentiel de la politique de la Ville qui promeut ce mode de déplacement alternatif à la voiture individuelle polluante. Le critère 8 permet d'inciter le prestataire à la mise en œuvre d'actions qui permettront d'atteindre cet objectif, de façon complémentaire aux objectifs poursuivis par les autres critères.

Il ne peut donc être reproché à la Ville la mise en place de ce critère.

Réponse relative au point « 2.7.4.3 Un niveau de service jugé insatisfaisant par les usagers. »

La Ville de Paris tient à préciser que les améliorations constantes apportées sur les vélos depuis le lancement du service ont également porté leurs fruits.

D'après l'enquête TNS Sofres de novembre 2011, la satisfaction sur l'état des vélos est en progression avec 49% contre 38% en 2010 alors même que les vélos sont davantage sollicités avec une augmentation de 25% de la fréquentation cette année par rapport à l'année passée. Il est aussi important de souligner une nette amélioration pour les ALD dont le taux de satisfaction a progressé de 15 points.

Néanmoins, pour que les vélos résistent à une utilisation intensive et surtout aux usages détournés, pour garantir le confort et la sécurité des utilisateurs, les équipes Vélib' ont mis leur expérience à profit pour améliorer l'état et les fonctionnalités des vélos. Ainsi, pour que les vélos résistent à une utilisation intensive ou détournée, certaines pièces ont été renforcées, au niveau du cadre, du guidon, de la fourche, du panier et de la sonnette. Par exemple, les équipes Vélib' ont trouvé des solutions pour renforcer le guidon en augmentant les épaisseurs. Plus sollicité que les produits du marché, le guidon est ainsi dix fois plus résistant que la norme.

Cette amélioration de la satisfaction sur l'état des vélos est de plus corrélée par une hausse de la fréquentation de 33% entre 2010 et 2011 et une hausse de 23% entre 2011 et 2012. Le regard porté par les usagers sur l'état des vélos, comme les vélos eux-mêmes ne continue donc plus à se dégrader comme l'affirme la Chambre mais tend bien vers une amélioration.

Réponse relative au point « 2.7.5.2 Des usagers mécontents de la régulation. »

La Ville de Paris est très soucieuse d'apporter des améliorations en matière de disponibilité des vélos et les efforts qui sont mis en œuvre contribuent à réduire cette insatisfaction comme en témoigne l'enquête de satisfaction TNS-SOFRES de novembre 2011.

Assurer la disponibilité des vélos en station reste un point difficile que la Ville aborde régulièrement avec le prestataire pour trouver des pistes d'amélioration. S'agissant de la régulation, ce point a été l'objet central des deux comités de pilotage qui se sont tenus en 2011. En outre les difficultés notamment sur les communes limitrophes ont fait l'objet d'un courrier en 2011 de l'adjointe au maire chargée des déplacements, des transports et de l'espace public qui a écrit au prestataire sur ce sujet. Tout au long de l'année 2011 des actions ont été menées par le prestataire tendant à un accroissement des flux de régulation de +35%. Ces actions conduisent à une amélioration de la satisfaction des usagers sur la disponibilité des vélos puisque 42% des ALD se déclarent satisfaits en 2011 contre 37% en 2010. La Ville va continuer à travailler dans ce sens avec le prestataire.

La Ville de Paris a adopté un vœu lors du Conseil de Paris de septembre 2012, en vue d'étudier la faisabilité de mettre en service des Vélib' à assistance électrique. Cette solution permettrait d'améliorer la régulation vers les stations les plus élevées qui concentrent des efforts de régulation importants.

La Ville réitère ses réponses concernant le nombre de vélos disponibles qui ne peut permettre à lui seul d'assurer une bonne régulation et qui conduit à une saturation lorsqu'on approche le coefficient de foisonnement de 1,7 (art II.2.6.1 CCTP). L'expérience montre que le nombre de vélos disponibles ne peut être celui indiqué initialement dans l'acte d'engagement et doit être réduit, tout en restant supérieur à 75%, pour parvenir à une fluidité sur la disponibilité des vélos, fluidité

sans laquelle il n'est pas possible de parvenir à une régulation optimale, quand bien même tous les efforts seraient mis en œuvre.

Réponse relative au point « 3.1 La mise en place irrégulière d'une convention de mandat. »

Se reporter à la réponse de la Ville aux recommandations n° 3 et 4.

Réponse relative au point « 3.2.2 L'absence de véritables contrôles sur les recettes. »

Se reporter à la réponse de la Ville à la recommandation n° 5.

Réponse relative au point « 3.3.1 L'augmentation des prix de location par rapport au marché initial. »

La Ville de Paris tient à souligner que les surcoûts liés à l'augmentation du périmètre sont tout à fait justifiés. En effet, la comparaison des coûts portant sur l'acquisition de véhicules en vue d'une extension du dispositif montre une acquisition effective de 19 véhicules utilitaires et de 4 bus pour le périmètre étendu contre seulement de 3 véhicules utilitaires pour Paris.

Ces véhicules, qui doivent servir à assurer tant la régulation que la maintenance du système, sont complétés sur Paris par l'acquisition de 13 vélos à assistance électrique dont le coût d'acquisition est 16 fois moins élevé que celui d'un utilitaire. En effet, dès son offre initiale, le prestataire avait fait le choix d'assurer la maintenance sur Paris par des « agents de maintenance équipés de vélos à assistance au pédalage permettant de transporter leur stock journalier de pièces détachées de petite taille ou les éléments électriques ou électroniques » (Tome 1 offre SOMUP. Mémoire technique - Point 2.3.1 d). Ce mode de déplacement des agents de maintenance n'a pu toutefois être envisagé sur les communes limitrophes du fait de l'extension du périmètre comprenant un maillage différent, et en raison des distances à parcourir.

Dès lors, l'évolution du parc de véhicules est tout à fait justifiée, de même que le nombre d'agents de maintenance qui tient compte du maillage de ces stations dans les communes limitrophes.

Réponse relative au point « 3.3.1 L'augmentation des prix de location par rapport au marché initial – surcoûts liés à l'augmentation du nombre d'abonnés. »

On observe dans les faits que le nombre d'abonnés est en constante augmentation depuis mi 2010 excepté lors de l'épisode neigeux de décembre 2010. Le niveau atteint au 31/12/2011 est de 210 242 abonnés. Fin septembre 2012 le nombre d'abonnés longue durée dépassait 245 500, chiffre record, soit + 20% par rapport à septembre 2011. De même, le nombre de trajets qui seront effectués en 2012 approchera probablement les 35 millions contre 31,3 en 2011

S'agissant de l'apport des communes limitrophes, sa part est passée en terme de destination de 4,86% en 2009 à 8,48% en 2010 et à 9,23 % en 2011. En termes de trajets les chiffres étaient de 2 119 785 en 2010 et de 2 889 508 en 2011 (chiffres similaires sur les trajets dont l'origine est hors de Paris). Si le démarrage de Vélib' a été plus tardif que prévu sur les communes limitrophes, sa progression est maintenant plus rapide que sur l'ensemble du périmètre, les chiffres de 2012 (année en cours) confirment cette tendance avec une part qui atteint 10% des trajets.

Le système d'information doit s'adapter à cette nouvelle dimension métropolitaine. Cette adaptation a pu avoir lieu ultérieurement comme l'avènement de l'offre d'abonnement 45 minutes introduit par l'avenant n° 3 particulièrement bien adaptée aux usagers de communes limitrophes.

Réponse relative au point « 3.4.1 Le nombre des stations et des vélos est inférieur aux engagements de l'exploitant. »

La Ville de Paris conteste l'affirmation selon laquelle elle « s'est contentée de demander à Somupi de transférer les bornes d'accrochage (1871), sans les vélos. »

Les stations « allégées » sont en effet des ensembles de bornettes reliées à une borne principale dépendant d'une station « principale ». La majeure partie des stations allégées a bien été transférée sur les communes limitrophes sous forme de bornettes avec les vélos correspondants.

La Ville de Paris a expliqué à la Chambre au cours de son contrôle l'intérêt que présentait le transfert de 1878 bornettes non installées à Paris sur le périmètre étendu. Les stations de l'étape complémentaire présentant les mêmes caractéristiques que celles de la première étape, à savoir un coefficient de foisonnement minimal de 1,7 défini dans le marché initial, il convenait d'équiper chaque station hors de Paris de $(25/1,7)=14,7$ vélos en moyenne. Or, le BPU de l'étape complémentaire, spécifique aux implantations hors de Paris et défini à l'art 2 de l'avenant n° 1, ne prévoyait que l'acquisition de 11 vélos/station. Il a donc été nécessaire de transférer des vélos initialement prévus à Paris vers les communes limitrophes, soit près de $(14,7-11) \times 295=1091$ vélos en même temps que s'effectuait le transfert des 1878 bornettes. A ce jour, seules 3 stations principales ont été volontairement conservées en vue de leur prochaine installation sur le trajet du tramway des maréchaux est dont la mise en service est prévue à la fin de cette année. Les bornettes restantes serviront quant à elles à agrandir les stations existantes sur ce même trajet.

Les obligations de SOMUPI seront alors intégralement remplies. La Ville de Paris n'a donc jamais renoncé à la mise en place d'une partie du contrat tant en matière de stations que de vélos.