

Question de la commission Mobichablais du CG de Collombey-Muraz ?

1.3 Bases de collaboration

L'objectif est de proposer des prestations de haute qualité et de les maintenir, afin de créer des incitations à utiliser les transports publics et favoriser le transfert modal. Pour atteindre ce but, le Mandataire et le Mandant s'entraident dans l'exercice de leurs tâches. Ils collaborent également avec les autres entreprises de transport public et avec la communauté tarifaire vaudoise Mobilis.

Le Mandataire et le Mandant désignent chacun un-une interlocuteur-trice qui fait office de première instance pour toute question touchant l'exécution de la présente convention.

1. Qui sera le représentant de la commune de Collombey-Muraz ? Serait-ce un intervenant externe ?
2. Un copil sera-t-il toujours fonctionnel comme sous l'ancienne Convention (cf point 13.1 Gouvernance) ?
3. Décision prise à la majorité ou à l'unanimité ?
4. Gouvernance du Mandat : comment est prévu le futur de la relation avec le Mandataire (nombre de séances, prise de décision, accès au PV, etc)
5. Comment sera le fonctionnement du représentant avec la Municipalité ?

Le Copil analyse actuellement les variantes possibles de la gouvernance future. C'est complexe compte tenu du nombre de partenaires. Des renseignements précis seront donnés au plus vite, mais d'ici le 30 juin 2024. Ces propositions seront soumises aux Communes. Dans l'intervalle, c'est le COPIL sous sa forme et son fonctionnement actuels qui poursuit la gestion opérationnelle de Mobichablais.

3.1 Parc de véhicules

1. Est-ce que tous les véhicules sont équipés à ce jour des appareils d'appoint nécessaires ? **OUI**
2. Sont-ils tous fonctionnels ? **OUI**

3.3 Achat

1. Lors d'achat de véhicule, est-ce que des critères liés à la durabilité (véhicule « propre ») sont pris en compte dans le processus ? Par exemple les TP de Sion achètent des véhicules électriques lors du renouvellement de leur flotte. **Intégré dans la réflexion de décarbonation de la flotte TPC. Concept à présenter au Copil début 2024.**

10.3 Equipement des arrêts

1. Est-ce que les arrêts actuels Mobichablais sur le territoire de Collombey-Muraz sont considérés comme définitifs ? **NON, c'est l'avantage du bus qui est un mode de transport « agile », dans le sens où il est possible d'ajouter ou de supprimer des arrêts quand on pense que c'est judicieux.**
2. Est-ce que des suppressions d'arrêt peuvent avoir lieu ? **OUI**
 - Est-ce que les arrêts CarPostal sont à charge de CarPostal ou de la Commune ? **L'aménagement des arrêts à l'exception des systèmes d'information, horaires, signalétique et distributeurs de billets, sont à la charge des communes. (Soit : quai, abri, banc, éclairage, poubelle ... selon la catégorie d'arrêt et son degré d'équipement). L'entretien est également à la charge des communes. Y a-t-il une différence de traitement avec les arrêts Mobichablais ? Non, c'est le même**

- principe qui s'applique. Peut-on fusionner les arrêts CarPostal et Mobichablais ?
Oui, un arrêt peut être utilisé par plusieurs compagnies de bus.
- Y a-t-il des subventions cantonales ou fédérales pour l'investissement dans les arrêts ? L'aménagement des arrêts de bus sont au bénéfice d'un cofinancement, dans le cadre de chablais agglo
 - 3. Est-ce que la commune a déjà reçu des réclamations de personnes à mobilité réduite n'ayant pas pu prendre le bus ? **NON, pas à notre connaissance.**
 - 4. Quand seront-ils tous adaptés pour des personnes à mobilité réduite ? **Une planification d'aménagement a été établie. La très grande majorité des arrêts sera adaptée en 2024 et 2025. D'autres aménagements interviendront dans le cadre de projets cantonaux de réaménagement (sur routes cantonales). Certains arrêts dont la configuration pose de très importants défis techniques ou implique des investissements disproportionnés seront différés.**

10.3 Correspondances

Le Mandataire s'assure que les correspondances soient respectées, notamment celles avec les trains en direction/provenance de l'Arc Lémanique à Aigle et celle avec les trains en direction/provenance de St-Maurice à Monthey.

Si l'horaire planifié ne peut pas être tenu, les règles en matière d'usage de moyens supplémentaires pour faire face à ces situations sont établies conjointement par le Mandataire et le Mandant.

Questions :

1. Quelles sont les règles existantes en matière d'usage de moyens supplémentaires ? **TPC décide des mesures opérationnelles à court terme et propose des mesures à moyen terme au Copil en estimant l'impact sur les coûts. Le Copil décide en conséquence.**
2. Quelles sont les solutions pour assurer les correspondances ? Comment la prise de décision est faite entre attendre un train Régio ou bien ne pas l'attendre ? Par exemple à la gare de Monthey, avec un train arrivant de Sion. **Notre centre de gestion du trafic décide en cas de retard important les mesures à prendre. L'attente d'une correspondance ne peut se faire que si cela ne perturbe pas les correspondances suivantes**

1.3 Contrôle des titres de transport

Le Mandataire assure un contrôle sporadique des titres de transport. Il doit respecter les prescriptions ad hoc de la communauté tarifaire vaudoise Mobilis et du service direct.

Questions :

1. Un registre des resquilleurs est-il tenu (amende progressive) ? **OUI registre national**
2. Un rapport annuel est-il tenu ? **statistiques annuelles pour MobiChablais**

7.1 Tarifs

Pour les trajets internes sur le réseau, la tarification Mobilis (T 651.22) s'applique.

La participation au service direct et l'utilisation des conditions et tarifs (en particulier les tarifications T600, T650 et T654) s'y appliquant sont obligatoires.

Le Mandataire répond des procédures d'annonce obligatoires liées aux tarifs dans les délais aux organes tarifaires nationaux et régionaux (y.e. recouvrement des recettes au prorata).

Questions :

1. Quelles sont les tarifications Mobilis T 651.22, T600, T650 et T654 ? **Mobilis**

2. Qui définit les zones tarifaires Mobilis ? **Mobilis**
3. Critères pour déterminer une zone tarifaire Mobilis (surface – éloignement des arrêts – distance) ? à voir avec **Mobilis**

Une présentation à l'ensemble de la population, organisée par TPC sur le territoire communal, est prévue vers la mi-novembre.

8.2 Information dans le véhicule

Tous les véhicules disposent au moins d'un plan du réseau. De plus, tous les véhicules sont équipés d'une annonce optique et orale du prochain arrêt.

Questions :

1. Quelles sont les mesures qui seront mises en place pour le fonctionnement adéquat des installations et leur suivi (à l'heure actuelle il est remarqué que la destination sur le véhicule n'est pas forcément exacte, que l'écran des arrêts dans le véhicule ne concerne pas la bonne ligne ou ne fonctionne pas ou est décalé par rapport aux arrêts en raison de retard sur l'horaire) ? **Les zones sur demande ne sont pas gérées par les systèmes actuels. Nous réfléchissons à une solution dérivée de notre système d'information de nos nouveaux trains.**

8.3 Horaires

Le Mandataire livre dans un format standardisé et courant dans la branche les données nécessaires pour produire un horaire, en y faisant apparaître les principales correspondances. Il est aussi responsable d'intégrer les horaires de toutes les lignes à l'horaire électronique et aux tableaux horaires officiels.

Questions :

1. Relation avec l'application CFF, quelle est la situation ? **Transfert des données systématiques à info+. Pas de solutions pour le moment pour les demandes de passage sur l'app CFF.**
2. Comment le Mandataire peut rendre l'application plus ergonomique ? **Projet en cours de refonte de la navigation de l'app TPC. Mais pas encore de financement.**

9.3 Marché

Le Mandataire perçoit les opportunités du marché, établit des analyses de marché et un planning de marketing. Pour cela, il met en œuvre les mesures de marketing adéquates pour augmenter le degré de notoriété, pour gagner et fidéliser des clients-tes, fait des ventes promotionnelles, etc.

Le Mandataire est responsable de la gestion des réclamations de la clientèle.

Le Mandant soutient le Mandataire par ses actions politiques, en particulier, celles de sa politique de mobilité et par le développement des infrastructures permettant un transport public de qualité.

Questions :

1. Suite au rapport de la commission de gestion de Collombey-Muraz, il a été relevé que les frais marketing sont répartis entre les différents centres de coûts de Mobichablais. Comment faire pour que les coûts marketing soient seulement imputés sur le service Mobichablais ? **Pas possible dans la comptabilité analytique TPC**

2. Un monitoring sera-t-il mis en place et à disposition du Mandant pour le suivi (le Mandant participe financièrement aux dépenses de marketing, quelles sont les actions menées, les résultats, etc...) ? **Un plan marketing annuel sera soumis au copil.**
3. Relation MobiChablais – clientèle, quelle infrastructure est mise en place pour récolter les remarques ou les plaintes ? **Intégré dans le service des réclamations des TPC**
4. Monitoring des remarques et plaintes et remontée au Mandant, qu'est-ce qui est prévu (cf questions point 10.2) ? **Les infos sont remontées au niveau du Copil et les mesures envisagées sont aussi discutées**

9.4 Publicité pour des tiers

Questions :

1. Quelles sont les thématiques sensibles (cette notion peut être perçue différemment selon les sensibilités) ? **Selon la politique définie par les TPC**
2. Vu que le mandant dispose d'un droit de veto sur le contenu cela signifie-t-il explicitement que toute publicité doit lui être soumise avant sa publication quelque soit son statut (sensible ou non) ? **Le mandant peut ajouter des thèmes interdits, mais les publicités ne sont pas soumises au Copil.**
3. Est-ce que les recettes sont directement imputées sur le centre de coûts Mobichablais pour permettre de réduire la part des communes ? **OUI**
4. Une grille tarifaire existe ? Quelle était-elle ? **Définie par notre prestataire publicitaire Horizon**

10.1 Contrôle de la qualité

La qualité des prestations fournies est vérifiée par le Mandant. Le Mandant peut à cet effet conduire des enquêtes de voyageurs-euses et envoyer des voyageurs-euses tests sur les lignes. Le Mandataire soutient le Mandant pour cette tâche.

Questions :

1. Le soutien du Mandataire est-il compris dans le coût d'exploitation de MobiChablais ? **Dans une mesure raisonnable OUI**
2. Qui a la charge du traitement des données récoltées ? **le mandant**
3. Le résultat de ces enquêtes fera-t-il partie du rapport annuel selon point 10.2 ci-dessous ? **à définir**

10.2 Rapports

Le Mandataire établit annuellement un rapport sur la qualité, y compris la ponctualité et la fréquentation à l'intention du Mandant.

Questions :

1. Ce rapport contiendra-t-il un chapitre détaillé sur les remarques et plaintes de la clientèle et des mesures mises en œuvre pour y remédier (cf. questions point 9.3) ? **A définir**

10.3 Recensement de la demande

Le Mandataire est tenu de respecter les directives de la communauté tarifaire Mobilis pour le comptage des voyageurs.

Questions :

1. Peut-on obtenir un exemplaire de ces directives ? **NON interne aux ETC**
2. Ne doit pas mettre « comptage des voyageurs-euses » ? **OUI**

11.1 Produit du transport et indemnisation

Question

1. La commission relève que les différences dans le calcul des indemnités cantonales conduisent à une complexité dans la compréhension des indemnisations. Le canton du Valais indemnise plus pour la partie valaisanne, est-ce que le Canton de Vaud pourrait augmenter sa part ? **NON le canton de VD doit appliquer sa loi cantonale, mais la participation des deux cantons donne des proportions similaires même si la méthode de calcul est différente. Le canton de VD paiera beaucoup plus si nous décidons d'investir dans des nouveaux bus électriques, car il participe à hauteur de 50% des amortissements et des intérêts.**
Est-ce que la participation du Canton du Valais ne devrait-elle pas aller seulement aux communes valaisannes ? **La clé actuelle est solidaire sur l'ensemble des communes.**
2. Est-ce que les arrêts à la demande sont compris dans la « proportion des kilomètres effectués ». Par exemple si un tracé existant n'est jamais utilisé par les TP, est-ce que ce tracé entre dans le calcul pour les indemnisations cantonales ? **????**

11.2 Calcul des coûts et des recettes

Un point de situation financier relatif à la production des prestations de l'année horaire en cours est mis à disposition du Mandant le 31.08 au plus tard.

Questions :

- Le rapport de la Cogest sur le service réseau de bus MobiChablais au point 10 Constats et recommandations proposait comme recommandations nos 2 et 3 : « *exiger une mise à jour à chaque trimestre des prévisions des coûts MobiChablais lors des réunions du Copil* » et « *renforcer le contrôle du Copil sur la gestion financière du service MobiChablais si nécessaire par un accompagnant externe* ». Le président de commune Olivier Turin s'est exprimé ainsi lors de son intervention à propos des recommandation formulées par la Cogest (extrait PV mot à mot du CG du 12.06.2023) : « *Nous avons bien sûr pris note des 6 recommandations de la COGEST que nous soutenons et qui seront proposées aux autres communes lors du prochain Copil qui aura lieu le 16 juin prochain* »
- A la lecture de la teneur de l'extrait du point 11.2 ci-dessus, la recommandation de la Cogest n'a pas été retenue. Qu'en est-il des recommandations (celles citées) de la Cogest qui nous paraissent des plus pertinentes et nécessaires à mettre en place au vu des projections financières à fin 2023 faisant état d'un kilométrage de 1'915'592 km, soit un dépassement de 441'216 km avec comme commentaires « *Des investigations supplémentaires sont nécessaires afin de déterminer les raisons de cet écart* » (selon Projections financières à fin 2023) **Les TPC effectuent un bouclage analytique tous les semestres. Nous ne pouvons donc pas faire des projections pour MobiChablais tous les trimestres. Un forecast a bien été présenté au Copil à la suite du bouclage du premier semestre 2023.**

- Selon information des TPC SA, dès avril 2023 les conducteurs utilisent via leur tablette un système qui va imputer automatiquement les km en fonction du tour de service, du service voiture effectivement réalisé. Qu'en est-il à ce jour ? **Le système ne donne pas encore les résultats escomptés. Nous devons encore l'améliorer avant de le mettre définitivement en service pour l'année 2024.**

11.4.1 Objet

Un fonds de développement est constitué par le Mandant et hébergé par le Mandataire. Il a pour but de pouvoir financer des opérations visant à améliorer l'offre, les recettes, la productivité, etc.

Questions :

1. Quel est le montant du fonds de développement ? **291'000.-**
2. A-t-il été utilisé depuis sa constitution ? **NON**
3. Qui le gère administrativement ? **TPC**
4. Un règlement fixant les modalités de décision existe (majorité, unanimité) ? **NON identique Copil**
5. Son utilisation future reste flou, pouvez-vous donner des exemples d'actions concrètes ? **Décision d'offrir une ou plusieurs courses à tous les nouveaux habitants des communes par exemple.**

13.1 Gouvernance

Le Mandant et le Mandataire s'engagent, d'ici au 30 juin 2024 à élaborer une lettre d'intention définissant les développements stratégiques futurs afin d'avoir une vision partagée.

Questions :

Quel est l'horizon temps pour ces développements stratégiques futurs (à partir de quelle année / recommandation no 5 rapport Cogest – voir ci-dessus - : gel de l'extension du réseau jusqu'au 31 décembre 2025) ? **A déterminer, mais l'extension est toujours planifiée au 31.12.25.**

14.3 Prolongation du contrat

Si la convention n'est pas prolongée, le Mandant est libre de mandater une autre entreprise pour la fourniture des prestations de transport. Dans ce cas :

- le Mandataire devra transférer la concession au nouvel exploitant ;
- la nouvelle entreprise devra reprendre les moyens d'exploitation et d'infrastructure acquis spécialement pour la prestation de transport concernée à la valeur comptable résiduelle si le Mandant ou le Mandataire l'exigent ;

Questions :

1. Un inventaire des moyens d'exploitation et d'infrastructure est-il présenté chaque année au Mandant (Achat initial – amortissement – investissement – vente = valeur comptable résiduelle) ? **NON mais détails dans le bilan des TPC**
2. IT – application : développement, licence et vente à d'autres compagnies de transport : qu'en est-il ? qui en est le propriétaire ? qui bénéficie des produits ? **TPC est propriétaire des licences et des différents droits. L'utilisation par une autre compagnie est possible contre rémunération.**

14.4 Exécution incorrecte et résiliation

Si les manquements sont graves (par ex. : suspension d'exploitation ou autres restrictions d'exploitation répétées et longues), le Mandant peut aussi dissoudre les relations

contractuelles sans délai. Dans ce cas, le Mandataire devra soumettre à l'OFT une demande d'annulation de la concession.

Le Mandataire ne pourra pas prétendre à une compensation financière pour perte de marché.

Questions :

1. Si la concession est annulée par le Mandataire, quelles sont les conditions pour que le Mandant puisse obtenir/reprendre une nouvelle concession ? **Une concession ne peut pas être annulée si les prestations de transport subsistent. Elle doit être transférée à une autre entité.**

14.5 Transition de la résiliation du contrat

Indépendamment de la date, de la cause et du type d'expiration du contrat, le Mandataire épaulera le Mandant lors du transfert de mandat à un autre Mandataire et ne fait rien qui puisse gêner ou empêcher la transition.

Questions :

1. Est-ce qu'une contrepartie financière peut être demandée ? **OUI selon les cas si des coûts sont déjà engagés pour les années suivantes.**

Projet d'avenant : questions

- 1 Pourquoi est-ce que l'entreprise TaxiService a été choisie ? Combien de coûts cela représente sur 2021-2022 et 2023 (forecast) ? **TaxiService a été choisi par rapport à son Call center 24h/24 et son prix facturé pour l'appel.**
- 2 Quel genre de bus est-il prévu d'acheter ? Type de carburant ? Neuf ou occasion ? Plus de petits bus ? **Les grandeurs des bus sont définies par les besoins d'exploitation. Dans la LOI nous devons définir si les communes et les TPC veulent une flotte électrique.**
- 3 Est-il prévu de supprimer des lignes qui ne rencontrent pas le succès escompté ? **Il est possible de supprimer ou au minimum d'adapter ces lignes. Cela doit toutefois être décidé de cas en cas.**
- 4 En cas de dépassement de budget dans les forecast, quelles sont les mesures qui peuvent être prises pour stabiliser les charges financières ? Le sont-elles dans l'année en cours ou l'année suivante ? **Pour l'année en cours, nous ne pouvons que prendre des mesures de restrictions sur des éléments opérationnels en diminuant par exemple les véhicules de réserve. Les modifications des horaires doivent se prendre selon le calendrier fixé dans la convention.**
- 5 Quel est le turn-over des chauffeurs en 2023 à ce jour ? (taux de rotation du personnel (départ)). **Question interne à TPC. Pas relevant dans le cadre de la convention.**
- 6 Pour 2024, quel est le détail des produits commerciaux ? (billets, recettes AG, autres) **Pas de détails dans le budget 2024. Le détail pourra être transmis avec le réel 2023.**