

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT
AUDIT DU CONTRAT VELIB'
- février 2016 -
N° 15-20

Rapporteurs :

[.....], inspecteur

[.....], chargé de mission

Précédent rapport sur un sujet avoisinant sur Vélib'

Audit des comptes Vélib' n° 13-03

SOMMAIRE

NOTE DE SYNTHÈSE	4
INTRODUCTION	7
1. VÉLIB' : UN MODE DE DÉPLACEMENT INNOVANT DONT LA DEMANDE CROIT ANNUELLEMENT .	9
1.1. Une demande en forte progression chaque année	9
1.2. La satisfaction des usagers demeure élevée et contrastée sur la disponibilité des vélos	12
1.2.1. Satisfaction globale des usagers	12
1.2.2. Le prix du service est bien perçu	12
1.2.3. Une perception contrastée des services offerts, des vélos et de la disponibilité en stations.	13
1.3. Le déploiement géographique	16
1.3.1. L'envergure du déploiement est incontestable	16
1.3.2. Des anomalies dans le déploiement apparaissent.	16
1.3.3. Maintenance et exploitation	18
1.3.4. Lié au manque de vélos, le coefficient de foisonnement est en hausse	19
2. PARTICULARITÉ DU CONTRAT JURIDIQUE ET PÉRENNITÉ DE SON RENOUVELLEMENT	21
2.1. Un montage juridique <i>sui generis</i>	21
2.2. Un modèle de contrôle interne spécifique	21
2.3. Un montage difficilement reproductible	22
3. UN MODE PARTICULIER DE GESTION FINANCIÈRE	24
3.1. Déséquilibre financier dans le déploiement des stations	24
3.1.1. Une surfacturation possible de l'opérateur sur les stations de banlieue	24
3.1.2. Un gain potentiel de 11 à 20 millions d'euros pour l'opérateur	25
3.2. Un mode de gestion financière peu favorable à l'appréciation de la valeur du service.	28
3.3. Un coût du service inégal entre Paris et la banlieue	29
4. UN ÉQUILIBRE FINANCIER INITIAL QUI A FORTEMENT ÉVOLUÉ AVEC LA PASSATION DES DEUX PREMIERS AVENANTS	32
4.1. Un équilibre initial fragile	32
4.2. Un équilibre qui se détériore	34
4.3. Une appréciation difficile de l'équilibre	37
5. LES CRITÈRES DE QUALITÉ MIS EN ŒUVRE SONT PERFECTIBLES	38
5.1. Le contrôle interne des critères de qualité	38
5.2. L'accessibilité des vélos (critère n°1)	39
5.2.1. Évolution du nombre de vélos	41
5.2.2. Le vol et le vandalisme	41
5.3. La restitution des vélos (critère n°2)	43
5.4. L'accessibilité des stations (critère n°3)	44

5.5.	La sécurité des vélos (critère n° 4)	45
5.6.	La netteté et la propreté des vélos (critère 5)	46
5.7.	La rapidité d'intervention (critère n° 6)	46
5.8.	Gestion des appels et des réclamations (critères n° 7.1 et 7.2).....	48
5.8.1.	Gestion des appels	48
5.8.2.	Gestion réclamations.	50
5.9.	Une synthèse	51
6.	LES MANQUEMENTS NE SONT PAS OU FAIBLEMENT SANCTIONNÉS	52
6.1.	Une mauvaise application du contrat non sanctionnée : un nombre de vélos disponibles insuffisant.....	52
6.2.	Des pénalités pour manquement aux critères de qualité rendues beaucoup moins dissuasives par l'avenant n° 2	53
7.	DES RISQUES IMPORTANTS ENCORE EN SUSPENS.....	55
7.1.	Un risque sur les conditions de fin du contrat	55
7.2.	Un risque sur les conditions du renouvellement du contrat à son échéance	56
7.3.	Un risque spécifique sur la plate-forme d'appels	57
7.4.	Un risque sur la propriété des données.....	57
7.5.	Un risque fiscal.....	58
7.6.	Un risque de gestion de fait.....	59
	LISTE DES RECOMMANDATIONS	60
	TABLE DES TABLEAUX, GRAPHIQUES ET ILLUSTRATIONS	62
	PROCÉDURE CONTRADICTOIRE	64
	ANNEXE : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES (PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE).....	65

NOTE DE SYNTHÈSE

La Maire de Paris a saisi l'inspection générale, par lettre du 14 janvier 2015, pour mener une mission d'audit du contrat Vélib', signé en 2007 avec la SOMUPI pour 10 ans. Il s'agit du deuxième audit de l'inspection générale qui complète le contrôle de la chambre régionale des comptes en 2011 et celui opéré en 2013 par la direction des finances de la Ville.

Les données financières disponibles fin 2014 permettent d'apporter un éclairage complémentaire sur les modes de gestion de l'opérateur du service et de l'incidence financière qui en découle pour la Ville de Paris.

La spécificité du montage juridique, adossé aux contributions financières tirées de l'exploitation des panneaux publicitaires, et la volonté d'étendre le service à l'ensemble du territoire métropolitain rendront difficile la reconduction du montage actuel lors de la remise en concurrence du marché public.

Depuis sa création, la fréquentation du service Vélib' connaît une forte progression. Ainsi en 2014, le nombre de locations de vélos s'est élevé à 39,5 millions, contre 13 millions l'année de son lancement. La satisfaction globale des usagers, mesurée via une enquête annuelle, demeure élevée. Cependant, elle est contrastée selon les items pris en compte. Ainsi, si le prix du service est bien perçu des usagers (88 %) ainsi que la satisfaction globale (86 %), l'appréciation des places disponibles pour déposer un vélo et la disponibilité de vélos en station ne recueillent que 56 % et 54 % d'avis satisfaits. Les enjeux du renouvellement devront donc porter sur la disponibilité du service pour améliorer son efficacité.

Si le recours à une société dédiée pour gérer le marché public pouvait laisser présager une meilleure transparence des financements (investissements, exploitation, recettes publicitaires), la réalité est tout autre, car la SOMUPI est une structure de portage œuvrant pour les filiales du groupe JC DECAUX (CYCLOCITY, JC DECAUX France, JC DECAUX SA). Dès lors, l'équilibre du contrat, fortement modifié par trois avenants et deux transactions, est aujourd'hui en défaveur de la Ville et l'efficacité du service Vélib' reste difficile à mesurer en l'absence d'indicateurs fiables et pertinents.

Ce déséquilibre trouve son origine dans le marché initial qui s'est révélé fragile et incomplet pour résoudre les problèmes liés à la gestion du réseau et à l'offre surdimensionnée de la SOMUPI. La SOMUPI a quasiment multiplié son offre de stations et de vélos par trois au cours des procédures. Son offre était supérieure d'un tiers à celle de son concurrent.

A ce jour, il peut être estimé que la SOMUPI a réalisé des gains d'investissement [.....] et des gains d'exploitation par rapport à ses prévisions initiales au marché public dont l'origine peut être attribuée à une réduction du déploiement du nombre de stations et au versement d'importants intéressements. Les services de la Ville ont accepté tacitement et de manière non contractuelle la gestion du contrat en nombres de bornes d'attache et non en nombre de stations.

La SOMUPI a présenté une offre haute dont elle n'a pas nécessairement tiré toutes les conséquences financières, contraignant la Ville à la signature d'avenants favorables financièrement à son cocontractant.

L'extension de Vélib' à trente communes limitrophes et la sous-estimation objective du vandalisme (vols, destructions) affectant le parc de vélos en libre-service ont conduit la Ville de Paris à conclure un premier avenant, dès le 19 décembre 2007, puis un deuxième en décembre 2009. Ces décisions ont fortement grevé le budget annuel de l'opération :

1,6 M€ pour le vandalisme, 9 M€ pour la banlieue, 2,7 M€ pour la plate-forme d'appels et gestion client.

Lors des renégociations, les pénalités exigibles par la SOMUPI en cas de non-respect du marché ont été revues fortement à la baisse et limitées. Les grilles de notation servant de base au calcul des pénalités des critères comme la sûreté des vélos et à la netteté et la propreté des stations et des vélos ont été rendues moins exigeantes.

Il en résulte que l'intéressement, inexistant avant 2010, a augmenté très fortement depuis pour atteindre [...] en 2014, représentant [...] des facturations de la CYCLOCITY à la SOMUPI [...]; ce qui constitue de fait une majoration du prix du service manifestement surévaluée.

Les membres des phrases qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Depuis 2008, le total de l'intéressement, des participations et des locations en banlieue payés par la Ville s'élève à 90,1 M€ ; soit 81,5 % des recettes totales perçues des usagers.

Il est légitime de s'interroger sur le point de savoir si ces deux avenants, auxquels il convient d'intégrer le troisième conclu en mars 2011, ont pu bouleverser l'économie générale du contrat.

Les rapporteurs observent que l'évaluation des indicateurs, qui servent de base aux calculs à l'intéressement sont perfectibles et peu pertinents. Composés par des calculs compliqués issus de données informatiques difficilement contrôlables en temps réel, les critères ne mesurent pas la qualité réelle du service Vélib' et aboutissent à des paiements excessifs (en particulier la plate-forme d'appels) d'autant que la Ville en a financé les investissements.

Le phénomène des vols et du vandalisme est à ce jour encore mal maîtrisé par la Ville et par la SOMUPI. Il peut être reproché à la SOMUPI de ne pas avoir diligenté rapidement des mesures visant à la protection des vélos et des bornes alors même qu'elle n'a pas systématiquement remplacé les vélos mis hors service mais que la Ville les a néanmoins financés.

La Ville de Paris doit s'interroger sur la reconduction à l'identique du système VLS proposé.

Les services de la Ville, contraints par la nécessité d'assurer la continuité du service public, ont dû se montrer conciliants à l'égard de la SOMUPI alors que cette dernière est en défaut contractuel. Des pénalités sont dues par la SOMUPI lorsque le nombre de vélos mis à disposition des usagers est inférieur à son engagement. Les services de la Ville ont pu établir que l'engagement en nombre de vélos n'est pas tenu. A ce jour, le montant non recouvré de cette créance de la Ville de Paris est chiffré à 4,5 M€. En outre, il existe des litiges pour facturation excessive sur la plate-forme d'appels et les factures émises par la SOMUPI ne sont pas payées des montants contestés.

Il a pu aussi être observé que les conséquences financières de l'avenant n°2, d'abord soustrait à l'examen de la commission d'appel d'offres puis régularisé après annulation par le tribunal administratif, n'ont pas été clairement portées à la connaissance des conseillers de Paris.

Au vu des éléments qui ont été fournis à l'inspection générale, il apparaît que le coût par vélo peut être estimé pour Paris à 1 773 € (et à 2 445 € pour la banlieue) ; soit un coût net rapporté par trajet de 0,93 € ou un coût net annuel par abonné de 50 €. Ces données sont inférieures à celles publiées dans la presse.

La rédaction du contrat en cours fait courir des risques à la Ville de Paris. Les conditions de sortie du contrat à son échéance sont lacunaires ; ce qui pourrait rendre les

négociations délicates avec la SOMUPI. Cette situation est d'autant plus dommageable que c'est la Ville de Paris qui a financé la totalité des investissements (matériels, logiciels) permettant à la société DECAUX d'améliorer son savoir-faire et de se positionner en leader sur le marché.

La façon dont la SOMUPI a appliqué le contrat se révèle aussi délicate pour la Ville à son échéance en 2017. Comme la SOMUPI n'emploie aucun salarié, il est patent que le prestataire réel du service Vélib' est la société CYCLOCITY. Cette société assume en effet l'ensemble des opérations de maintenance et de régulation ; c'est elle, par exemple, qui emploie les salariés et qui est propriétaire des véhicules dédiés à ces tâches. Or, cette société, également filiale du groupe JC DECAUX, n'est pas partie au contrat liant la SOMUPI et la Ville de Paris. Dans ces conditions, les dispositions du contrat en cours qui prévoient que la Ville se réserve le droit de racheter les équipements du dispositif Vélib' à la fin du contrat pourraient ne pas pouvoir être mises en œuvre, quand bien même la Ville de Paris souhaiterait s'en prévaloir ou les faire racheter par un autre opérateur.

L'absence d'assujettissement à la TVA de la prestation du service Vélib', contrairement à d'autres collectivités, fait courir un risque budgétaire à la Ville de Paris. Des redressements au titre des années 2009 à 2011 ont d'ailleurs été notifiés, pour un montant net de 2,1 M€, par la direction des vérifications nationales et internationales. Si ces redressements sont confirmés, la Ville de Paris devra en supporter seule le coût faute de pouvoir le répercuter sur les usagers de Vélib'.

Enfin, il existe un risque de gestion de fait que la chambre régionale des comptes avait déjà relevé dans son rapport de 2012 en l'absence de mise en place d'une régie pour percevoir les recettes des usagers. Les services de la Ville travaillent à la régularisation de cette anomalie et sa planification se révèle difficile avant la fin de l'échéance du contrat (février 2017) et la mise en place coûteuse.

Indépendamment des interrogations juridiques quant à la possibilité de pouvoir reconduire, lors du renouvellement du contrat Vélib', le montage du marché global retenu en 2007, la volonté de la Maire de Paris de mettre en place un dispositif de vélos-en libre-service à l'échelle métropolitaine exclut de recourir à ce même montage.

INTRODUCTION

Le contrat Vélib' a été conclu entre la Ville de Paris et la société SOMUPI, filiale à 100 % du groupe JC DECAUX, le 27 février 2007 à l'issue d'une procédure d'appel d'offres. Il regroupe dans un marché unique, d'une part, l'exploitation des mobiliers urbains d'information et de publicité et, d'autre part, le dispositif de vélos en libre-service, dit Vélib'. Passé pour une durée de dix ans, ce contrat arrive à échéance en février 2017.

La volonté municipale d'étendre l'offre de Vélib' à des communes limitrophes et d'ajouter des critères de qualité et de fréquentation ainsi que les difficultés rencontrées par la SOMUPI pour mettre en œuvre le service dans des conditions économiques acceptables pour elle ont notamment conduit les parties à conclure trois avenants successifs (en 2007, en 2009 et en 2011).

En outre, le règlement des différends les opposant s'est concrétisé par la conclusion de deux protocoles transactionnels (en 2009 et en 2011).

1) Le contexte de la mission

La chambre régionale des comptes a remis un rapport en juin 2012. La mission de l'inspection générale vient à la fois compléter et actualiser ce rapport.

Malgré les avenants et les protocoles transactionnels qui ont été conclus, des difficultés persistent et restent à régler. Toutes les clauses du contrat tel qu'avenanté à trois reprises, dans un sens globalement favorable aux intérêts du cocontractant, ne sont toujours pas parfaitement exécutées par la SOMUPI. A ce titre, des pénalités pour manquement à ses obligations contractuelles sont à recouvrer sur la SOMUPI pour un montant total de 4,5 M€. En outre, les insuffisances des clauses relatives à la sortie du contrat rendent délicates les négociations qui vont devoir s'ouvrir entre les parties. En tout état de cause, elles devront se traduire par un quatrième avenant qui pourrait accentuer encore le bouleversement de l'économie du contrat.

2) Méthodologie des rapporteurs

Les rapporteurs ont rencontré, à plusieurs reprises, les cadres de la direction de la voirie et des déplacements (DVD) qui s'occupent du suivi du contrat Vélib'.

Il a été demandé par la SOMUPI, par l'intermédiaire de la DVD, de fournir des éléments particuliers permettant un éclairage sur la gestion du contrat.

Les rapporteurs se sont entretenus avec les responsables et les services des autres directions intéressées par cette mission : la direction des finances et des achats et la direction des affaires juridiques.

Les noms et les responsabilités de chacune des personnes auditées sont mentionnés en annexe du rapport.

3) Objectifs de la mission

La mission avait pour but de dresser le bilan du contrat Vélib' sur la période de 2007 à 2014, tant en ce qui concerne les aspects juridiques au sens le plus large (droit des marchés publics, droit des contrats, droit de la propriété intellectuelle, droit fiscal, etc.) qu'au regard de ses aspects financiers. En particulier, la mission devait apprécier le coût budgétaire et financier pour la collectivité parisienne du service créé en 2007 ainsi que la pertinence des nombreux critères d'intéressement mis en place et de leurs modalités de calcul.

La mission de l'inspection générale visait aussi à préparer la conclusion du futur contrat qui doit prendre la relève du contrat en cours. Les insuffisances ou les faiblesses du contrat actuel devant être corrigées dans le futur contrat.

D'ores et déjà, il a été annoncé que le périmètre de ce nouveau contrat serait l'échelle métropolitaine ; ce qui exclut de recourir à un marché global comme cela a été fait en 2007.

1. VÉLIB' : UN MODE DE DÉPLACEMENT INNOVANT DONT LA DEMANDE CROIT ANNUELLEMENT

1.1. Une demande en forte progression chaque année

Depuis sa création, la fréquentation du service Vélib' est en forte progression. Au cours de l'exercice 2014, exercice complet disponible au jour de la rédaction du rapport, 288 000 souscriptions de longue durée ont été réalisées auxquelles s'ajoutent des locations occasionnelles de courte durée 1,9 million de tickets délivrés (un jour ou sept jours) représentant 147 000¹ abonnements moyens à temps plein.

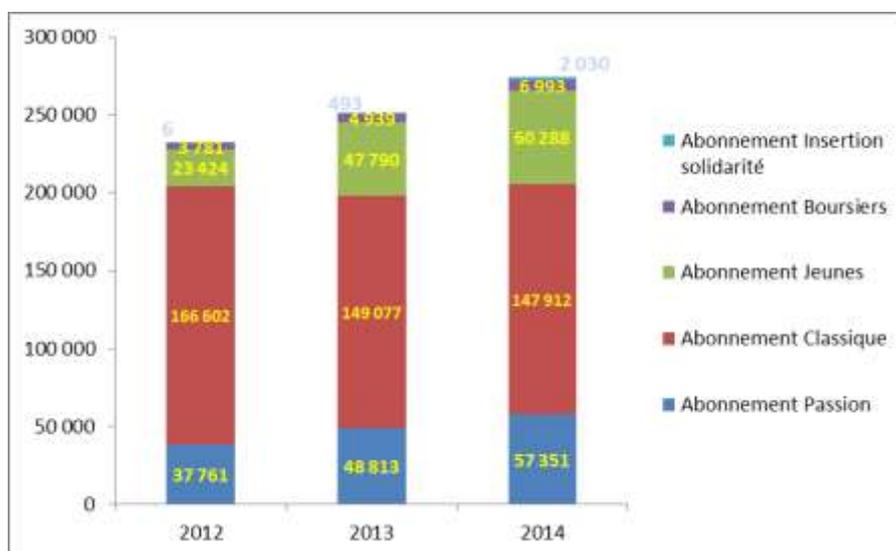
La segmentation tarifaire de l'offre prend en compte le profil des utilisateurs et leur usage en fonction du type d'abonnement choisi.

L'abonnement Passion (39 €) permet l'utilisation du vélo pour de longs trajets (45 mn), l'abonnement Classique (29 €) est limité à 30 mn, les abonnements Boursiers et Insertion-Solidarité (19 €) sont adaptés aux revenus des usagers. Les locations de courte durée d'un jour, initialement tarifées au prix d'un euro, ont été réactualisées en 2011 sur la base du prix de tickets de métro (1,7 euro) et 8 euros pour sept jours.

C'est ainsi qu'en 2014 plus de 39 millions de trajets (20 % concernent la banlieue) ont été effectués au moyen des 17 437 vélos disponibles ; ce qui représente environ 240 000 km parcourus soit 108 000 utilisations par jour en moyenne au travers plus de 1 600 stations disponibles dont 295 stations en banlieue.

Chaque trajet dure en moyenne 18 minutes, 75 Vélib' sont loués chaque minute avec un taux de rotation moyen de 6,2 vélos.

Graphique 1 : Evolution 2012-2014 abonnements valides en fin de période



Source : Inspection générale d'après reporting mensuel Vélib'

¹ Sur la base de la valorisation d'un abonnement annuel de 28,6 euros constaté en 2014.

Les recettes perçues par la Ville de Paris en 2014² s'élevaient à fin 2014 à 17,9 M€ ; soit une progression de 11,1 % par rapport à 2013 (16,1 M€) principalement due à l'augmentation de la fréquentation (+ 9,3 %) et aux recettes complémentaires liées aux dépassements horaires des locations.

Les recettes complémentaires estimées par différence entre les recettes totales et les recettes tirées des locations se sont élevées en 2014 à 5,2 M€ ; soit 30 % des recettes qui équivalent à plus de 180 000 abonnements³ moyens à temps plein. Ces recettes devront être expliquées et analysées par la DVD.

Recommandation 1 : Demander à la SOMUPI une analyse exhaustive des recettes complémentaires.



Visite du concept-store Vélib'

Toutes conversions faites entre les différents produits Vélib', c'est l'équivalent de plus de 626 000 abonnements annuels⁴ qui ont été vendus en 2014.

L'importance des usages et des recettes complémentaires indique que Vélib' est devenu en quelques années un véritable mode de transport alternatif intégré aux habitudes de la société parisienne et de ses hôtes.

Cet engouement est très largement relayé par des opérations de communication menées par la Ville de Paris au travers des manifestations spécifiques (dont 24h Vélib'), le réseau des boutiques Vélib (dont le concept store « Paris rendez-vous » du 29 rue de Rivoli), une gamme de produits dérivés dédiés et l'internet via le blog Vélib, les réseaux sociaux Facebook et Twitter, la gratuité des vélos lors des pics de pollution, l'opération P'tit Vélib, etc.

² Tableau de Bord Décembre 2014 (SOMUPI).

³ 28 ,6 euros en moyenne.

⁴ Annexe 1 - Calculs INSPECTION GÉNÉRALE Recettes et abonnements 2012-2014.

Capture écran 1 : Evolution des locations 2007-2014



Source : SOMUPI 2014

Un point de vigilance est souligné par l'inspection générale concernant le taux de réabonnement des usagers. Il concerne les recettes complémentaires et le taux de résiliation. Le taux de réabonnement est en moyenne de 67,5 % chaque année ; soit un taux résiliation de 32,5 % (84 000 abonnements en 2014). Ce taux est mal expliqué par les services de la Ville. S'il est en partie dû à la forte mobilité des Parisiens sur le territoire (départs, déménagements) ou à l'acquisition par les usagers de leur propre vélo, les autres causes doivent être recherchées et analysées par la SOMUPI pour améliorer l'efficacité du développement Vélib' et l'efficacité de la gestion administrative qui en découle. La reconduction automatique des réabonnements annuels ne semble pas avoir amélioré le niveau des résiliations.

Recommandation 2 : Établir une analyse annuelle des produits complémentaires perçus des usagers de Vélib'.

Recommandation 3 : Mener une analyse par sondage du taux de résiliation par motif et par type de public.

Sur les recommandations 1 et 2, qui portent sur le même objet, la DVD va formaliser une demande auprès de la SOMUPI afin que les traitements nécessaires à l'analyse des recettes, préconisée par l'inspection générale, puisse être effectuée. Elle attire toutefois l'attention sur le fait qu'il n'est pas certain que les données existantes permettent la corrélation attendue.

Sur la recommandation 3, la DVD signale qu'elle ne pourra être mise en œuvre que sous réserve du respect de la réglementation de la CNIL sur les données personnelles. Ce préalable levé en lien avec la DAJ, la DVD étudiera avec la DICOM et la SOMUPI la méthodologie à employer. L'inspection générale indique, que s'agissant d'une analyse commerciale, les prestataires sont autorisés à mener ces études, sous réserve que leur résultat soit anonyme et que les fichiers ayant servi à l'établissement de l'étude ne soient pas conservés.

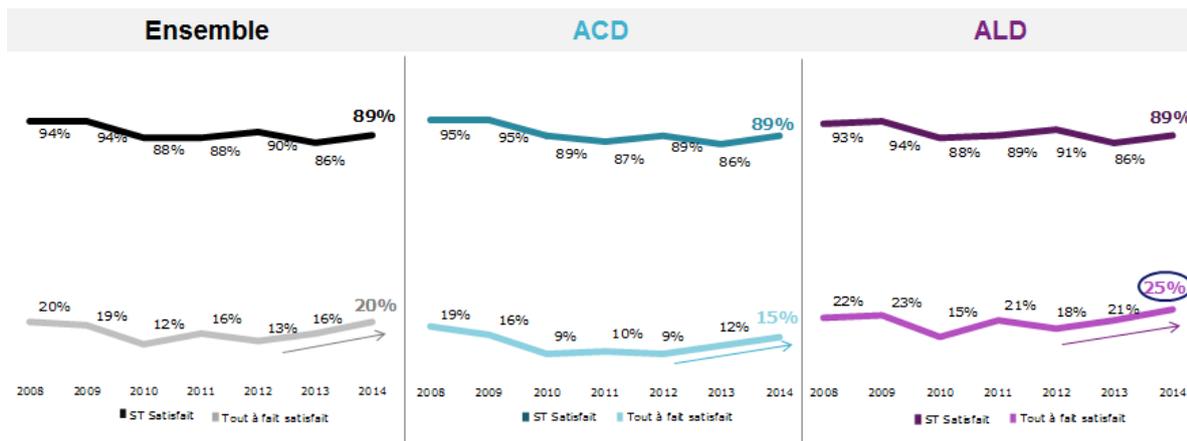
1.2. La satisfaction des usagers demeure élevée et contrastée sur la disponibilité des vélos

Chaque année comme cela est prévu contractuellement une enquête, « le baromètre de satisfaction Vélib' », est menée en concertation par la Ville de Paris et la SOMUPI. Ce sondage réalisé par un organisme indépendant montre que le taux de satisfaction, bien qu'en diminution depuis 2008, demeure élevé.

1.2.1. Satisfaction globale des usagers

En 2014, 89 % des usagers sont satisfaits du service Vélib' dans sa globalité.

Capture écran 2 : Evolution de la satisfaction globale des usagers ⁵



Source : TNS-SOFRES sondage 2014

96 % des usagers de longue durée déclare qu'ils s'abonneraient de nouveau à Vélib', ce qui contraste avec le taux de résiliation annuelle vu précédemment.

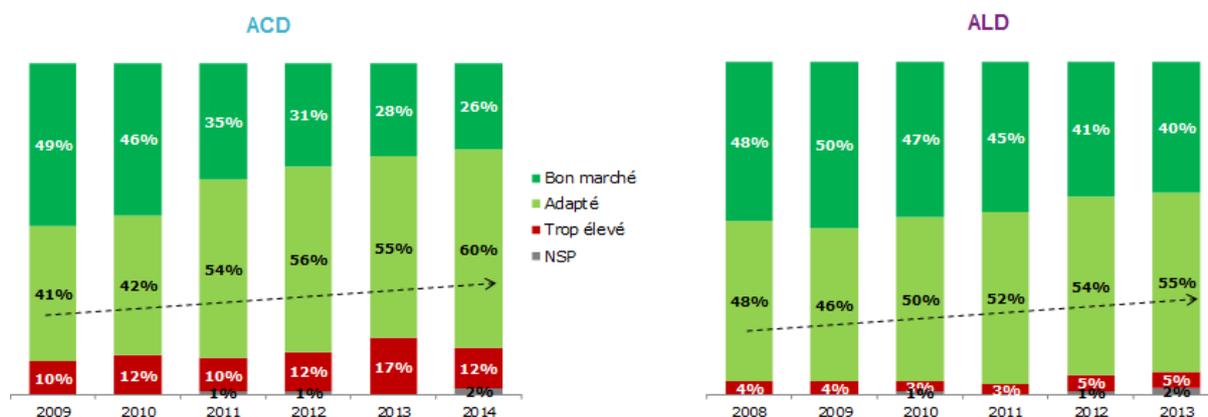
1.2.2. Le prix du service est bien perçu

Une part croissante des usagers considère que le prix de l'abonnement « Classique » est adapté. Un grand nombre d'usagers estime que le tarif est bon marché (40 % des ALD). Les usagers de courte durée sont plus sensibles au prix du service (26 % pensent que le service est bon marché).

⁵ Abonnement Longue et Courte Durée (ALD et ACD).

Capture écran 3 : Perception du prix de l'abonnement classique

Perception du prix
Abonnement annuel Vélib' Classique (29€)



Source : TNS-SOFRES sondage 2014

1.2.3. Une perception contrastée des services offerts, des vélos et de la disponibilité en stations.

L'étude met en évidence un contraste entre la perception par l'utilisateur des services de Vélib' (facilité d'utilisation du service, facilité d'abonnement et de paiement et le prix) dont le taux de satisfaction de plus de 97 % et la perception à l'égard des vélos et de la disponibilité en station qui atteignent des niveaux de satisfaction très inférieurs (moins de 70 %).

- Les services

Capture écran 4 : Perception des services

LES SERVICES (% ST Satisfaits)	Ensemble Rappel 2013	ACD Rappel 2013	ALD Rappel 2013
La facilité d'utilisation du service	93% 90%	88% 85%	98% 95%
Les délais et la facilité d'abonnement	93% 91%	89% 86%	98% 97%
La lecture des « pas se » sans contact sur les <u>bornettes</u> où sont accrochés les vélos	92% 92%	86% 87%	98% 96%
La diversité des formules d'abonnement disponibles	92% 91%	88% 88%	97% 94%
Les moyens de paiement disponibles	92% 92%	87% 85%	97% 98%
Le coût de Vélib' pour vous/votre utilisation	88% 82%	78% 70%	97% 95%

Source : TNS-SOFRES sondage 2014

✓ Les Vélos

Il existe une bonne perception globale à l'égard des vélos. Le poids des vélos demeure contraignant pour l'utilisateur (45 % d'avis satisfaits). La perception par l'utilisateur de l'état des vélos soulève des interrogations quant à la qualité de la maintenance mise en place.

Capture écran 5 : Perception de l'usage des vélos

LES VELOS (% ST Satisfaits)	Ensemble Rappel 2013	ACD Rappel 2013	ALD Rappel 2013	
La fiabilité du voyant lumineux indiquant la repose du vélo	86% 81%	82% 78%	91% 87%	
La facilité du changement de vitesse	85% 81%	80% 71%	89% 88%	
Les accessoires du vélo : antivol, panier, béquille,...	85% 80%	79% 78%	91% 87%	
Les niveaux d'équipements des vélos : éclairage, vitesses, freins, sonnette...	81% 79%	78% 72%	85% 80%	
La facilité à reposer le vélo	76% 72%	73% 72%	78% 78%	
Le confort des vélos	76% 72%	72% 62%	80% 83%	
La facilité de réglage du vélo (selle)	75% 72%	72% 68%	78% 79%	
La facilité à décrocher le vélo	71% 67%	74% 63%	67% 62%	
L' état des vélos	57% 47%	64% 51%	50% 42%	
Le poids des vélos	45% 41%	45% 38%	45% 48%	

Source : TNS-SOFRES sondage 2014

Le taux satisfaction de l'état des vélos (57 %) bien qu'en progression est encore modéré.

✓ Disponibilité des vélos en station

La disponibilité des vélos constitue le contraste le plus important du sondage Vélib' 2014 et des précédents sondages par rapport au résultat de l'indicateur global. Cette situation avait déjà été relevée par la CRC en 2011 et s'est peu améliorée depuis.

Si la création de stations Bonus V+, visant à récompenser les usagers ramenant leur vélo dans les stations « hautes » de la capitale, apparaît satisfaisante, il n'est pas prouvé que la mesure a permis d'améliorer la qualité du service en 2014.

L'appréciation des places disponibles pour déposer un vélo et leur disponibilité en station ne recueillent respectivement que 56 % et 54 % d'avis satisfaits.

Cette notation met en évidence la sensibilité de l'utilisateur sur ces sujets et l'importance de la disponibilité du service comme critère d'appréciation du mode de transport et de son usage.

Capture écran 6 : Perception de la disponibilité des vélos

LES STATIONS (% ST Satisfaits)	Ensemble Rappel 2013	ACD Rappel 2013	ALD Rappel 2013	
Les stations Bonus V+	89% 87%	88% 86%	89% 87%	
Le nombre de stations disponibles	77% 76%	78% 77%	76% 79%	
La signalisation des stations	66% 59%	68% 64%	63% 55%	
Les places disponibles pour déposer son vélo en station	56% 51%	64% 54%	48% 48%	
La disponibilité des vélos aux stations	54% 50%	64% 60%	44% 39%	

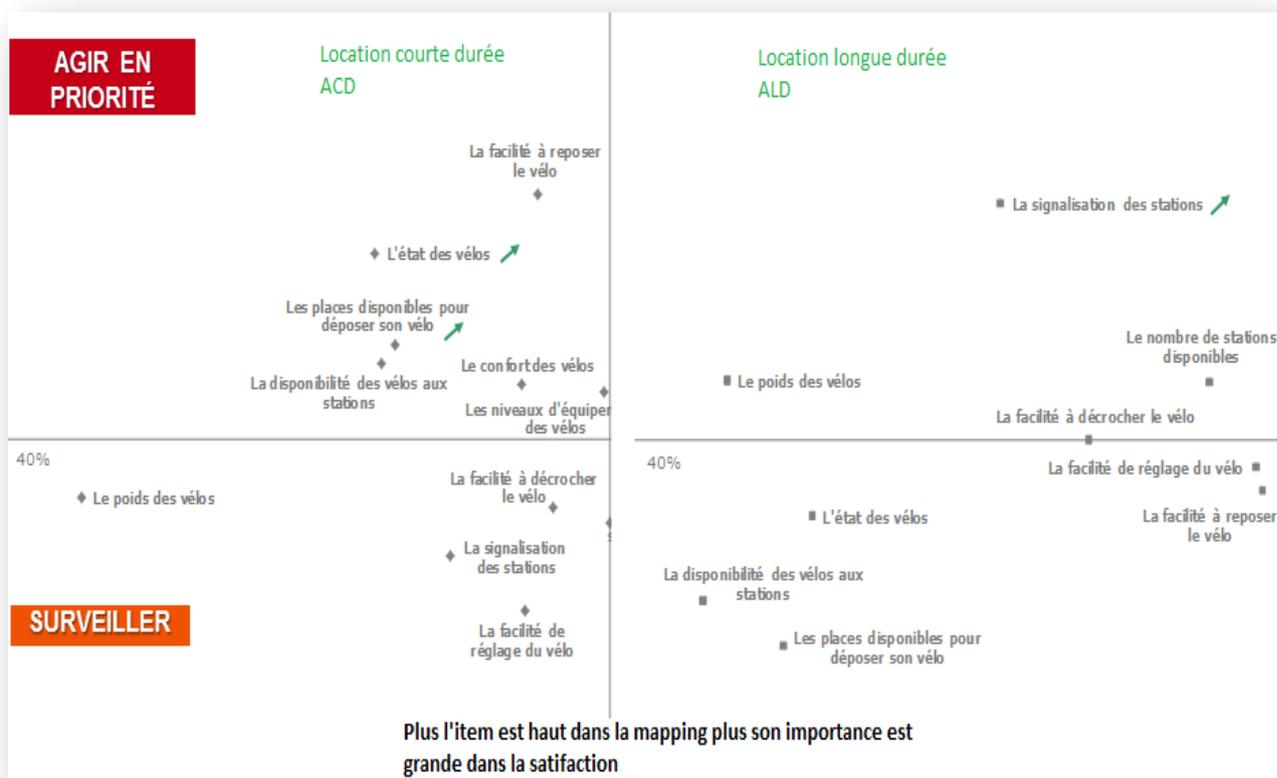
Source : TNS-SOFRES - Sondage 2014

En conclusion, l'étude TNS-SOFRES recommande de manière récurrente plusieurs axes de priorité et de surveillance de la gestion du dispositif Vélib'.

L'écran ci-après détaille la matrice des risques identifiés et pouvant nuire à la satisfaction de l'utilisateur selon le type d'abonnement auquel il a souscrit, les abonnés de courte durée apparaissant plus exigeants en termes de qualité des vélos.

Le critère de disponibilité demeure préoccupant pour ces deux types d'usage.

Capture écran 7 : Priorité à améliorer pour satisfaire les usagers



Source : TNS-SOFRES - Sondage 2014

Les recommandations émises dans le rapport TNS-SOFRES sont suivies par les services de la Ville de Paris (direction de la voirie et des déplacements).

Leur mise en œuvre effective s'inscrit dans la durée.

Les améliorations souhaitées font l'objet de négociation avec la SOMUPI, titulaire du marché de prestations Vélib'.

Les négociations avec l'opérateur du service apparaissent difficiles car elles sont pour partie liées aux contraintes des choix faits par la Ville en 2007 pour dix ans, comme par exemple le poids des vélos induit, selon l'opérateur, par leur nécessaire robustesse.

Les contraintes d'organisation que pose l'optimisation de la disponibilité des vélos dans les stations en termes de moyens techniques et humains à mettre en œuvre n'ont pas été suffisamment évalués par la DVD et l'opérateur SOMUPI.

Certaines mesures ont été prises par le titulaire : conception d'un nouveau pneu permettant la diminution des crevaisons, etc. Le questionnaire SOFRES sur la disponibilité des vélos mériterait d'être complété afin de connaître la fréquence et le nombre des défauts majeurs mémorisés par un usager. Cet avis quantifié permettrait de mieux jauger l'avis de l'utilisateur.

Recommandation 4 : Compléter le questionnaire TNS-SOFRES en faisant justifier à l'utilisateur ses réponses.

La DVD exprime son accord de principe sur la recommandation 4.

1.3. Le déploiement géographique

1.3.1. L'envergure du déploiement est incontestable

Le dispositif du maillage parisien des stations Vélib' est à ce jour sans équivalent en France et sa réalisation a été menée en moins de 18 mois.

« Nous sommes très fiers du succès que remportent nos vélos en libre-service en France »⁶ indique le groupe JC DECAUX.

Force est de reconnaître que le dispositif parisien participe très largement au développement du VLS en France. Au 30 juin 2014⁷, les locations de vélos à Paris représentaient presque les [...] des locations enregistrées en France et [...] des vélos du groupe JC DECAUX au sein des 53 villes françaises qui ont choisi ce type de vélos (dont Lyon, Toulouse, Nantes, Besançon, Mulhouse, Rouen, Nancy, Marseille, etc.).

Tableau 1 : Part des activités Vélib' dans le groupe JC DECAUX

[.....]

Les chiffres ci-dessus marquent ainsi l'ampleur exceptionnelle du dispositif mis en place sur le territoire parisien et son extension aux frontières de certains départements limitrophes (Val-de-Marne, Seine-Saint-Denis et Hauts-de-Seine) dans trente communes. [...].

« 200 000 habitants de ces communes riveraines travaillent à Paris et effectuent 400 000 déplacements et 125 000 Parisiens vont travailler dans ces communes. Les trajets domicile-travail représentent 650 000 déplacements quotidiens dont un quart en voiture⁸ ».

Les membres de phrases qui précèdent, et le tableau, ont été occultés conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Le développement de Vélib' a été réalisé avec un maillage très dense (300 mètres entre chaque station sur le territoire parisien). Pour des raisons de dimensionnement, le maillage est plus lâche sur les communes périphériques avec une inter-distance de 500 mètres.

Le dimensionnement des stations a toutefois été augmenté en banlieue, le nombre de « bornettes » (plots d'accroche du vélo) ayant été majoré de 18 à 25 places.

1.3.2. Des anomalies dans le déploiement apparaissent.

Dans la synthèse de gestion du 31 décembre 2014 et dans l'état des investissements au 27 mars 2015, l'inspection générale a relevé des incohérences et s'interroge sur la fiabilité du déploiement de la SOMUPI et l'optimisation du réseau Vélib' qui dépendent du nombre de vélos mis à disposition, du nombre de stations et du dimensionnement en bornettes d'accrochage.

Sur le tableau de bord du 31/12/2014, il apparaît que 17 437 vélos étaient disponibles, répartis dans 1 605 stations Vélib' en service disposant de 40 047 bornettes d'accrochage.

⁶ Communication financière du Groupe JC DECAUX du 7 juillet 2014.

⁷ Données JC Decaux Direction de la Communication.

⁸ Communication Ville de Paris DVD.

✓ **Contraste entre les informations fournies et la réalité enregistrée**

Il peut être noté que la communication du groupe SOMUPI-JC DECAUX fait état, à fin 2014, d'un parc de 20 000 vélos et 1 751 stations⁹. Ces chiffres sont erronés et de nature à induire en erreur les lecteurs, les investisseurs, les citoyens, leurs élus et les médias

✓ **Absence de fiabilité des états d'investissements**

L'état des investissements¹⁰ du 25 mars 2015 comporte de nombreuses anomalies.

- **Pour Paris**, l'inventaire des stations allégées n'apparaît pas. La SOMUPI rapporte avoir réalisé 1 012 stations sur les 1 451 acceptées en CAO ; soit un écart de 439 stations.

33 658 bornes d'attache ont été posées pour un total de 35 020¹¹ bornes d'attache prévues au CCTP en application du coefficient de foisonnement ; soit un écart de plus de 1 392 bornes.

On notera dans le cadre du protocole transactionnel n°1, validé par le Conseil de Paris, que la Ville de Paris a consenti le paiement de 196 extensions de stations (ajouts de bornettes) pour un montant de 930,8 K€, la SOMUPI n'ayant pu déployer un nombre suffisant de bornettes au 15 juillet 2007 à défaut d'avoir reçu des informations d'implantation des services de la Ville.

- **Pour la banlieue**, l'inventaire des stations allégées n'apparaît pas alors qu'elles sont facturées par la SOMUPI (805 K€ par an équivalent à 62 stations allégées).

232 stations principales ont été déployées ; soit deux stations supplémentaires.

7 294 bornettes sont disponibles en banlieue pour un marché de 5 112 bornettes ; soit un dépassement de 2 077 bornettes correspondant en partie au transfert du contrat vu précédemment. L'écart correspond à des bornettes qui n'ont pu être utilisées à Paris et qui ont été transférées sur l'opération de banlieue¹².

La SOMUPI a indiqué aux services de la DVD que le calcul ne devait pas se faire en nombre de stations mais en nombre de bornettes. L'explication n'est pas satisfaisante et de surcroît non contractuelle.

L'examen quantitatif des conditions contractuelles du déploiement et des réalisations montre que les investissements projetés par la SOMUPI n'ont pas été réalisés et qu'il y a un écart important en nombre de stations.

En nombre de bornettes, l'objectif fixé au marché est atteint, comme le montre l'état de recollement ci-après.

⁹ Communication annuelle à la Ville de Paris Présentation au Comité de suivi.

¹⁰ Requête 170 accessible sur les bases de données de la SOMUPI.

¹¹ II.2.6.1 Coefficient de foisonnement « Le coefficient de foisonnement exprime le rapport entre le nombre de vélos disponibles et le nombre de bornes d'accrochages existantes. La Ville de Paris a fixé le coefficient de foisonnement à un minimum de 1,7 (soit sur le terrain au minimum 1,7 fois plus de bornes d'accrochages que de « vélos disponibles ») pour favoriser une régulation et une disponibilité des vélos optimales ». Soit 20600 vélos x 1,7 = 35 020 bornettes.

¹² Dans le cadre du contrôle de la chambre régionale des comptes en 2001, les services de la Ville ont indiqué « avoir transféré vers la banlieue 2 000 bornettes qui n'avaient pu être installées à Paris ».

Tableau 2 : Récapitulatif des stations Vélib' et bornettes¹³ déployées

	PARIS	BANLIEUE	Total
Stations principales	997	232	1 229
Stations allégées	323	52	375
TOTAL	1 320	284	1 604

	PARIS	BANLIEUE	Total
Bornettes principales	25 616	6 109	31 725
Bornettes allégées	7 261	1 185	8 446
TOTAL	32 877	7 294	40 171
Bornettes transférées	2 000	-2 000	
Bornettes théoriques	34 877	5 294	
Nombre de bornettes "contractuel"	35 020	5 112	
Ecart	-143	182	

Source : Calculs de l'Inspection générale d'après le contrat et l'état des investissements

On peut s'interroger sur le caractère suffisant ou non du déploiement de Vélib', de l'impact ou non des stations non réalisées en termes de « disponibilité des vélos » et de l'efficacité du dispositif en place (accroissement du coefficient de foisonnement).

Les conséquences globales de cette situation tant financières que sur la gestion du marché public seront développées infra.

Recommandation 5 : Régulariser les éléments de synthèse et la base de données.

La DVD exprime son accord sur la nécessité que le prestataire fournisse à la Ville un inventaire exhaustif des stations principales et des stations allégées.

1.3.3. Maintenance et exploitation

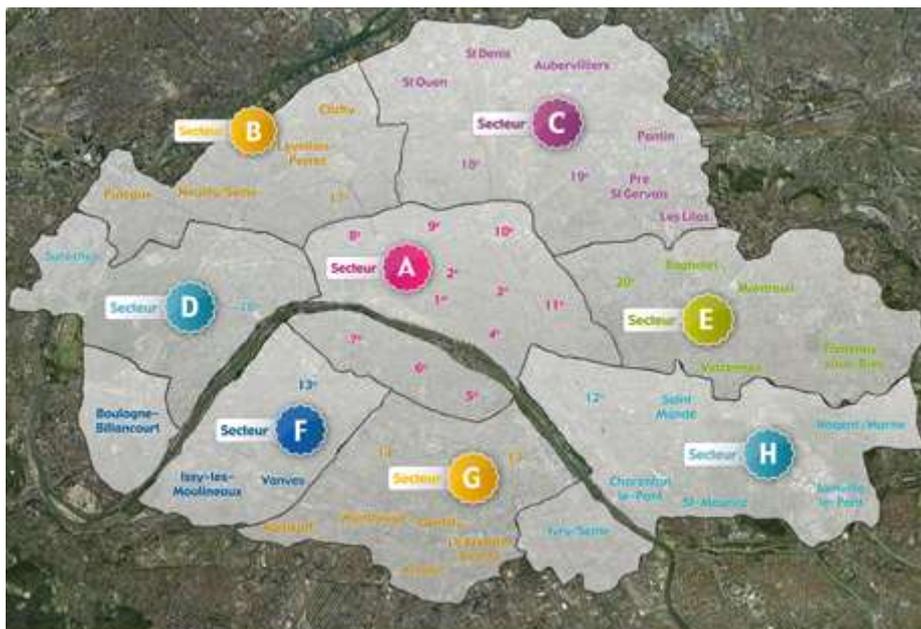
Dans son engagement initial SOMUPI avait prévu un découpage de son organisation en [...] secteurs¹⁴, il apparaît que seulement [...] secteurs ont été mis en œuvre selon le site Vélib'.

Les membres des phrases qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

¹³ Le nombre de bornettes contractuelles est calculé sur la base de 18 places pour 11 vélos disponibles, le nombre de vélos disponibles sur Paris ayant été évalué à 20 600 vélos à l'origine.

¹⁴ [.....].

Capture écran 8 : Répartition des secteurs Vélib'



Source : Site Vélib' <http://www.Vélib.paris/Plan-stations/Les-plans-des-stations>

En l'absence d'informations complémentaires fournies par la SOMUPI, l'inspection générale n'a pas été en mesure de contrôler l'efficacité des processus de maintenance et d'exploitation mis en place par la SOMUPI, ni la réalité des effectifs disponibles par zone. Cette organisation étant centrale dans l'appel d'offre, ces éléments doivent être fournis par la SOMUPI, en particulier la typologie des réparations, les zones d'intervention, les effectifs par zone et leur encadrement ainsi que les plannings d'intervention.

Recommandation 6 : Réaliser un audit technique de la SOMUPI pour valider son organisation technique et maintenance avant le lancement du nouvel appel d'offres.

La DVD indique que, sur sa demande, la SOMUPI a fourni un état relatif à la sectorisation des effectifs.

Ces éléments étant intervenus postérieurement à la rédaction du rapport, il appartiendra à la DVD d'évaluer si la sectorisation des effectifs est conforme à ce qui a été prescrit lors de l'examen de l'appel d'offres ; en particulier de s'interroger si les effectifs sont suffisants pour assurer un taux de remplacement convenable des vélos. S'il est constaté que la baisse des effectifs de l'opérateur a conduit à accroître la rentabilité du contrat, il appartiendra à la DVD d'en mesurer l'efficacité (rapport entre la qualité du contrôle et les effectifs).

1.3.4. Lié au manque de vélos, le coefficient de foisonnement est en hausse

A fin 2014, le coefficient moyen de foisonnement était de 2,3 bornettes par vélo en augmentation par rapport à celui déjà constaté en 2011 (coefficient 2). Il peut être observé que la hausse est conséquente au déploiement en banlieue (5 112 bornettes hors redéploiement des bornettes parisiennes) qui n'a pas donné lieu à la mise à disposition de vélos supplémentaires.

Cette augmentation provient de la réduction importante du nombre de vélos originellement fixé à 20 600 vélos pour 17 437 vélos disponibles au 31/12/2014 pour le déploiement à Paris et des stations supplémentaires en banlieue.

Comme l'a précisé la CRC, la Ville doit s'assurer que la « *SOMUPI recherche bien toutes les solutions pour obtenir la meilleure régulation possible en dépit des contraintes liées à la circulation dans Paris que la SOMUPI n'ignorait pas, lors de sa réponse à l'appel d'offre* ».

Cette recommandation n'est pas encore à ce jour suivie.

Il apparaît que le déploiement de la SOMUPI minimise le nombre de vélos disponibles nécessaires au dimensionnement du réseau ainsi que le nombre de stations et de bornettes.

Ce mode de fonctionnement trouve sans doute son origine dans l'équilibre financier du contrat que recherche la SOMUPI au détriment d'une régulation optimale. Moins il y a de vélos, moins il y a de régulation à opérer.

La réduction du nombre de vélos par la SOMUPI pourrait être de nature à ralentir le développement de l'usage du Vélib' sur le territoire parisien et nuire au réabonnement de certains usagers à cause de l'indisponibilité des vélos.

Recommandation 7 : Faire obligation à la SOMUPI de répondre à ses engagements contractuels avant la fin du contrat en nombre de vélos et en termes de régulation.

La DVD indique qu'elle a, par courrier, rappelé à la SOMUPI ses engagements de fournir le nombre de vélos arrêté au contrat.

2. PARTICULARITÉ DU CONTRAT JURIDIQUE ET PÉRENNITÉ DE SON RENOUVELLEMENT

2.1. Un montage juridique *sui generis*

Pour assurer le financement du projet Vélib' dans des conditions budgétaires et financières acceptables, la Ville de Paris a fait le choix d'associer, au sein d'un même marché public, d'une part, l'exploitation des mobiliers urbains d'information et de publicité et, d'autre part, le dispositif de vélos en libre-service.

Ce montage juridique, qui a également été retenu par de nombreuses autres collectivités publiques (CU du Grand Lyon, Toulouse, Marseille, CU de Nantes Métropole, etc.), a permis de financer les investissements nécessaires à l'implantation des stations, l'achat des vélos, la gestion du dispositif grâce à l'abandon des recettes publicitaires tirées par la SOMUPI de l'exploitation des panneaux publicitaires. Le montant réel de cet abandon de recettes publicitaires est très difficile à estimer. Il représente une fourchette comprise¹⁵ entre 45 M€ et 50 M€ par an, compte tenu de la fluctuation des marchés publicitaires et de la capacité de vente de l'opérateur.

Bien qu'il s'agisse de deux types de prestations nettement différenciées, la Ville de Paris n'a pas recouru à la procédure de l'allotissement prévue par le code des marchés publics, considérant, à l'époque, que les conditions légales permettant d'y déroger étaient remplies.

Le marché en cause a été attribué en février 2007 à la Société des Mobiliers Urbains pour la Publicité et l'Information (SOMUPI), filiale à 100 % du groupe JC DECAUX.

Compte tenu de l'importance des investissements (77 M€) nécessaires au dispositif de vélos en libre-service, le marché passé avec la SOMUPI a été conclu pour une durée de 10 ans ; il arrive à échéance en février 2017.

Le montage juridique a été validé par le juge administratif à l'occasion du recours introduit par la Société CLEAR CHANNEL FRANCE qui contestait l'attribution du marché public en cause à sa concurrente, la SOMUPI. Le Tribunal administratif de Paris a en effet admis, dans son jugement du 4 juillet 2007, le recours à un marché global eu égard aux difficultés techniques et à l'avantage financier pour la Ville de Paris d'y recourir par rapport à un allotissement.

2.2. Un modèle de contrôle interne spécifique

S'il est évident que le montage juridique a permis à la Ville de Paris de ne pas mobiliser des crédits importants pour réaliser la démarrage du dispositif dans les meilleurs délais, sa mise en œuvre et sa gestion se sont accompagnées d'une vraie opacité sur le coût réel de chacune des prestations comprises dans le marché global en l'absence de modèles comparables existants.

L'utilisation de la SOMUPI, régie publicitaire de médias du groupe JC DECAUX, société qui a été créée en 1976, aurait pu faciliter le contrôle des comptes.

Toutefois, cette structure s'est révélée de fait très insuffisante pour calculer le coût économique des prestations rendues à la Ville de Paris.

¹⁵ Evaluation SOMUPI lors de l'appel d'offre.

Les modalités de reporting, d'informations financières et techniques ayant été mal cernées lors de la rédaction du contrat, la seule lecture des comptes annuels de la SOMUPI et des tableaux de bord mensuels ne permettaient pas d'apprécier avec suffisamment de pertinence les résultats obtenus tant sur le plan financier que technique. La facturation de la quasi-totalité des prestations à la SOMUPI provenant de filiales du groupe JC DECAUX, la mesure de l'efficacité de l'activité VLS était difficilement contrôlable.

A titre d'illustration, les recettes publicitaires figurant dans les comptes de produits de la SOMUPI correspondent à une quote-part des campagnes publicitaires effectuées au plan national sur la base d'une clé de répartition prenant compte les investissements utilisés (panneaux).

[.....].

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Tableau 3 : Détails des comptes de la SOMUPI 2007-2013

[.....]

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

En l'absence d'une mise en concurrence réelle dans les prestations de la SOMUPI qui utilise les services des filiales du groupe DECAUX, l'analyse du coût du service Vélib' devrait prendre en compte l'impact de ces relations sur les plans financier et technique.

Lors de l'examen de l'offre de la SOMUPI par la CAO, il est dommageable que le mode d'organisation n'ait pas été mis en évidence et analysé.

Recommandation 8 : Prendre en compte ces contraintes dans le cadre du renouvellement du marché à son échéance prochaine pour améliorer le contrôle interne de la prestation.

Recommandation 9 : Réaliser des économies d'échelle dans le prochain contrat.

S'agissant des recommandations 8 et 9, la DVD prévoit de définir, dans le futur contrat, les éléments de contrôle interne de l'opérateur, qui aura obligation de fournir des bilans et des comptes de résultats séparés et détaillés.

L'inspection générale indique que les précisions apportées par la DVD sont insuffisantes. Il sera nécessaire de demander au futur opérateur une comptabilité analytique précisant par grandes catégories le coût unitaire des prestations effectuées et des matériels achetés, ainsi que la ventilation des frais de personnel par nature (maintenance, réparation, supervision, commercial, etc.).

2.3. Un montage difficilement reproductible

Comme indiqué en point 2.1., le montage juridique associant dans un seul marché l'exploitation des mobiliers urbains d'information et de publicité et la gestion du dispositif de vélos en libre-service a été validé par le juge administratif.

Pourtant, de l'avis même de la direction des affaires juridiques (note du 18 décembre 2014), il n'est pas certain que le juge administratif validerait à nouveau, en cas de contentieux, un tel marché global Vélos en libre-service et Mobiliers urbains d'information et de publicité. En effet, il ressort clairement du jugement que le tribunal administratif de

Paris a cru qu'il existait un lien physique direct et indissociable entre les MUPI et les équipements nécessaires à l'exploitation du dispositif de vélos en libre-service. Or, tel n'est pas le cas puisque c'est la société CYCLOCITY, filiale du groupe JC DECAUX, qui assure l'exploitation de Vélib' indépendamment de la gestion des mobiliers urbains qui est confiée à une autre filiale : JC DECAUX FRANCE.

La volonté municipale de mettre en place un véritable dispositif de vélos en libre-service à l'échelle métropolitaine exclut de facto de recourir à nouveau à un marché global. En effet, la Ville avait considéré que l'abandon des recettes vélos par les municipalités partenaires de banlieue justifiait la prise en charge par la Ville du déploiement en banlieue (fin 2013, 19 % des déplacements concernent la banlieue¹⁶).

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte a été définitivement adoptée par le Parlement le 22 juillet 2015. Elle donne compétence à la région Île-de-France, et par voie de conséquence au syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), pour organiser les services de transports urbains, au nombre desquels les dispositifs de vélos en libre-service. Toutefois, ce texte prévoit que la Ville de Paris bénéficie d'un régime dérogatoire dans l'exercice de cette compétence, au titre du service Vélib'.

Au demeurant, s'agissant d'un transfert de compétence du STIF vers la Ville de Paris, il pourrait être envisagé, sur la base de ce même texte législatif, que la Ville sollicite du Syndicat une « participation » au fonctionnement du service Vélib'. Le coût annuel par abonné peut être estimé à 50 € nets.

¹⁶ 6,7 millions de location avec origine ou destination la banlieue en 2013 sur 31 M€.

3. UN MODE PARTICULIER DE GESTION FINANCIÈRE

La succession d'avenants mis en place par la Ville de Paris, guidés selon les responsables par la volonté de réussir le projet dans les délais fixés, a entraîné la mise en place d'une gestion financière particulière. Cette situation a abouti à conclure des accords financiers déséquilibrés en faveur de l'opérateur du marché SOMUPI.

3.1. Déséquilibre financier dans le déploiement des stations

Les services de la Ville ont constaté que les propositions initiales d'installation de la SOMUPI, consistant à la mise en place de 1 451 stations au moyen de 35 050 bornes d'attaches (bornettes), soit 24,16 bornettes¹⁷ par site, étaient difficilement réalisables pour des raisons de dimensionnement et de délais de mise en œuvre. Certaines stations nécessitant plus de bornes d'attache, la Ville a consenti de prendre en charge les travaux supplémentaires d'extension de 196 stations pour un montant de 930 873 euros¹⁸ TTC.

Comme indiqué supra, 2 000 bornettes ont été transférées de Paris vers les stations de banlieue¹⁹ dans le cadre du déploiement du service Vélib' dans les communes limitrophes de la capitale.

3.1.1. Une surfacturation possible de l'opérateur sur les stations de banlieue

Selon la base de données des stations fournies à l'inspection générale, 295 stations sont montées, toutefois seulement 284 stations apparaissent dans la base de données d'exploitation (EXP 170).

L'inspection générale constate donc qu'il existe un très fort risque de surfacturation de la part de la SOMUPI. Cette surfacturation²⁰ s'élèverait à 257 284 euros par an ; soit plus de 1,5 M€ depuis la mise en service en 2009.

Les services de la DVD ont fourni à l'inspection générale une analyse des recollements et inventaires qui ont été réalisés après le déploiement.

Il apparaît qu'il existe un écart de 11 stations²¹ entre l'état de recollement et l'inventaire permanent (EXT 170) des sites apparaissant dans les bases de données.

Les premières analyses menées par l'inspection générale et confirmées par la DVD ont montré qu'il s'agit d'extensions de stations considérées comme des stations allégées ou de stations fermées sur une longue durée (ou définitivement ?), voire inexistantes à ce jour. La facturation de la SOMUPI, sans annexe explicative des stations fermées ou abandonnées, est pour le moins confuse.

Les explications fournies par la DVD indiquent que certaines stations de banlieues sont fermées définitivement. Pour autant, elles continuent à être facturées par la SOMUPI.

¹⁷ Exposé des motifs - Délibération 2009 DVD 99.

¹⁸ Protocole transactionnel approuvé par le Conseil de Paris 2009 DVD 99 n° 1.

¹⁹ Rapport CRC du 19/10/2012 page 19.

²⁰ Détail des calculs en annexe 1.

²¹ Trois stations sont manquantes dans les états comme l'avait relevée la CRC dans l'inventaire ainsi que trois stations principales : 32006 - EGLISE SAINT JUSTE SAINT DENIS ; 33007 - REPUBLIQUE 1 AUBERVILLIERS ; 42204 - BRIAND CHARENTON et quatre stations allégées : 28003 - JAURES PUTEAUX ; 32004 - BAILLY SAINT DENIS ; 42755 - CONVENTION LE KREMLIN BICETRE - 43005 - AUBERT VINCENNES ; 43009 - MURS DU PARC VINCENNES, une station sans nom.

Cette situation apparaît anormale même si la DVD a pu considérer à l'issue d'une consultation des services juridiques que la réduction du montant des locations de banlieue démontées (30 % relatif aux frais d'exploitation) présentait « une fragilité juridique »²² en l'absence de disposition contractuelle.

La « fragilité juridique » n'exclut pas le bon sens qui commande qu'une prestation non réalisée ne soit pas payée.

Recommandation 10 : Lever le risque et expliquer les anomalies.

La DVD exprime son accord sur la nécessité que le prestataire fournisse à la Ville, avant le terme du contrat actuel, un inventaire exhaustif des stations principales et de stations allégées en banlieue.

Recommandation 11 : Régulariser les facturations en demandant à la SOMUPI des attachements et en vérifiant dans la base de données EXT 170 le recensement de toutes les stations facturées.

La DVD exprime son accord sur la nécessité que le prestataire modifie sa base de données. Une demande en ce sens va être adressée à la SOMUPI.

3.1.2. Un gain potentiel de 11 à 20 millions d'euros pour l'opérateur

En décidant le transfert de 2 000 bornettes de Paris vers les stations de banlieue, les services de la Ville ont omis d'évaluer le gain financier de cette opération pour l'opérateur SOMUPI/JC DECAUX du fait de la diminution du nombre de stations sur le territoire parisien.

La conversion en stations de 2 000 bornettes dans les conditions de la réponse de la SOMUPI à l'appel d'offres correspond à 83 stations²³ non réalisées sur Paris mais construites et exploitées en banlieue. Ce déploiement de 83 stations, s'il justifie une augmentation des coûts pour la SOMUPI, ne peut pas être considéré, comme il l'a été, comme un déploiement complémentaire tel que prévu dans l'avenant n°1.

La commande de 295 stations supplémentaires passée par les services de la Ville sur la base d'un bordereau de prix négocié lors de l'appel d'offres et réactualisée de 19 %²⁴ par avenant comprend de facto l'équivalent des 83 stations précitées. Or, les facturations de la SOMUPI (295 stations) ne prennent pas en compte les 83 stations équivalentes transférées.

Il y a là une anomalie contractuelle.

Si 18 points d'attache et 11 vélos supplémentaires par station commandée devaient être mis en œuvre, les stations disposent actuellement de 25 points d'attache en moyenne. La SOMUPI n'a pas pour autant mis à disposition ces 11 vélos contractuels²⁵.

Si l'avenant n°2 précise à l'article 7 que l'exploitant ne sera pas plus redevable de pénalités lorsque le parc des vélos disponibles pour les usagers sera inférieur à 75 % du nombre de vélos indiqués dans l'acte d'engagement, il ne dégage pas pour autant

²² Note DAJ 2011-AVPB-0131 - du 13 juillet 2011.

²³ 2000/24,16 (24,16 = nombre de bornettes moyennes justifiée dans la délibération du Conseil de Paris).

²⁴ Il a été convenu avenant n°1 qu'un déploiement en banlieue avait un coût de 19 % supérieur à celui de Paris (1,3 million d'euros par an).

²⁵ Remarque page 52 du rapport de la CRC « dans le cadre de l'extension.... il est anormal... que le nombre de vélos n'ait pas cru en proportion de l'engagement financier de la Ville ».

l'opérateur de la réalisation de l'investissement en vélos qui fondent le prix des prestations du bordereau de prix.

« Les services constitués sur Paris et les communes limitrophes forment un tout indissociable qui relève des deux étapes fixées par l'acte d'engagement²⁶ », les 83 stations équivalentes transférées en banlieue devraient donc se substituer aux investissements non réalisés à Paris et seuls les surcoûts d'infrastructure liés au redimensionnement auraient dû être pris en charge par la Ville.

A défaut, le seul ajout de bornes d'attache pour compléter les stations en banlieue constitue en partie un profit sans cause dans les conditions initiales du marché²⁷ et celles de l'avenant n° 1 puisque la SOMUPI n'a pas réalisé le déploiement des stations à Paris mais a seulement transféré des bornes d'attache parisiennes vers la banlieue.

A fin avril 2015, 1 320 stations étaient réalisées contre 1 451 prévues initialement.

Sur la période 2010-2015²⁸ :

- l'estimation de la facturation de la SOMUPI de 83 stations représente plus de 11 M€ ;
- l'évaluation de 83 sites sur la base du bordereau de prix de l'étape complémentaire Paris s'élève à 8,5 M€ ;
- le prorata des coûts d'exploitation et des investissements proposé par la SOMUPI à la CAO en 2007 [.....].

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

En conclusion, il apparaît que dans le pilotage du contrat Vélib' les modes de gestion ont été modifiés, dès lors que la Ville a accepté :

- de donner une nouvelle interprétation du marché public en considérant que les bornes d'attaches transférées équivalaient à des stations pour que la SOMUPI remplisse ses obligations d'investissement, et ce sans consultation du conseil de Paris ;
- de la SOMUPI d'honorer le contrat en fonction du nombre de bornes d'attache calculé sur la base d'un nombre de vélos « théoriques » proposés par la SOMUPI lors de la réponse à l'appel d'offre (20 600 vélos) et du taux de foisonnement contractuel (1,7) ;
- une franchise de pénalité sur 25 % du parc de vélos (5 500 vélos), qui de facto modifiait l'engagement contractuel d'investissement puisque l'opérateur ne respecte pas le nombre de vélos qu'il limite à 75 % ;
- de transférer 2 000 bornes d'attache dans les stations de banlieue.

Ces changements, modifiant le coefficient de foisonnement initial, s'ils se justifient par le caractère du projet Vélib' innovant et difficilement mesurable, ont eu une incidence non négligeable sur l'économie du contrat tant sur le plan technique que des moyens humains à déployer.

²⁶ Réponse du 11 octobre 2012 du Maire de Paris à la CRC page 7.

²⁷ La notation des offres des candidats repose sur le nombre de vélos et de stations et non pas de bornes d'attache dans la CAO.

²⁸ Calcul détaillé en Annexe 1 du rapport.

Il est dommageable pour la Ville que les services n'aient pas évalué l'incidence financière des économies d'échelle résultant de ces modifications lors du déploiement des stations de banlieue.

Recommandation 12 : Élaborer dans les futurs contrats de prestations de services une tarification en corrélation avec la réalité technique de l'économie des VLS dont la station principale et la borne d'attache sont les piliers principaux définis par un taux de foisonnement permettant un taux de service souhaité par station.

La DVD précise que ce sujet sera étudié dans le cadre de la préparation du nouveau cahier des charges.

Recommandation 13 : Estimer le taux de foisonnement par zone géographique et non globalement sur Paris et la banlieue. Ce sujet complexe sera également étudié dans le cadre de la préparation du nouveau cahier des charges.

La DVD exprime son accord sur la nécessité de déterminer plus finement les taux de foisonnement selon les secteurs concernés par Vélib'.

Il peut être observé que la SOMUPI déclare²⁹ avoir réalisé 69,5 M€ d'investissements Vélib' sur Paris pour 77 M€ prévus lors de l'appel d'offres. Le rythme des investissements à venir étant très limité³⁰, il peut être estimé que la SOMUPI aura réalisé sur Paris un gain d'investissements non actualisé de 5 M€ par rapport aux prévisions de l'appel d'offre à la fin du contrat (02-2017)³¹ (ce gain est de 7,5 M€ fin 2013).

Les investissements réalisés comprennent en outre l'acquisition de 10,4 M€ de vélos compensée par l'indemnité de 7,8 M€ versée par la Ville de Paris au titre du vol et de la destruction. Il conviendrait de prendre en compte cette compensation d'investissements provenant de l'avenant n°1 au marché public.

Tableau 4 : Répartition des investissements Vélib' à fin 2013³²

	Cumul 2013 en K€		
	Paris	Banlieue	Total
Vélos	21 003	2 496	23 499
Stations	48 459	9 286	57 745
Total	69 462	11 782	81 244
Pour mémoire CAO 2007 marché initial	77 000	15 600	92 600
Ecart	7 538	3 818	11 356

Source : Inspection générale d'après le courrier de la SOMUPI du 22/09/2014

Concernant les charges d'exploitation hors amortissements, un écart de 3 M€ par rapport aux estimations de l'appel d'offre peut être constaté.

²⁹ Courrier SOMUPI du 22/09/2014 à la DVD - Contrôle des comptes.

³⁰ Estimé par l'inspection générale à 0,5 M€ par an jusqu'à l'échéance du contrat.

³¹ Ce gain est de 7,5 M€ à fin 2013.

³² En grisé, il s'agit d'un montant estimé d'investissements à charge de la SOMUPI sur la base du coût d'investissements par station du marché initial 77000*295/1451, la prestation banlieue rémunérant l'investissement et l'exploitation.

Tableau 5 : Charges d'exploitation hors amortissements - 2013³³ (en K€)

[.....]

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

3.2. Un mode de gestion financière peu favorable à l'appréciation de la valeur du service.

A la demande de l'inspection générale, la SOMUPI a communiqué aux services de la Ville les comptes intragroupes des sociétés du groupe JC DECAUX.

Les comptes intragroupes enregistrent toute transaction financière ou commerciale concernant deux sociétés du même groupe.

[.....].

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Tableau 6 : Répartition des charges d'exploitation (HT) intragroupes 2013 par société

[.....]

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

[.....].

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Recommandation 14 : Demander une copie des factures, des bons de commande et du contrat liant la SOMUPI et JC DECAUX France pour transmission à l'inspection générale.

[.....].

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Tableau 7 : Récapitulatif des comptes de [.....] 2009-2013

[.....]

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

³³ En grisé, estimation du coût d'exploitation sur la base du prorata de bornettes déployées en banlieue (18 %) majoré de 19 % (augmentation de prix avenant n°1).

[.....].

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Recommandation 15 : Développer un service de contrôle interne au sein de la DVD pour valider que les prix des prestations (coûts techniques) correspondant à des prix de marché.

La DVD indique que les compétences nécessaires à l'analyse demandée par l'inspection générale sont présentes au sein du service des concessions de la DFA.

L'inspection générale indique que les compétences de contrôle interne et de gestion technique sont à l'initiative des directions de la Ville de Paris.

3.3. Un coût du service inégal entre Paris et la banlieue

En 2013, les locations ayant pour origine ou destination la banlieue s'établissent 6,8 millions de déplacements ; soit 19 % des locations sur 35 millions au total.

Dans l'hypothèse où les coûts d'exploitation du service sont proportionnels au nombre de bornettes déployées (18 % en banlieue), le coût du service Vélib' par vélo est de 25 % plus important en banlieue que sur Paris : 2 700 euros contre 3 250 euros en banlieue.

Le coût du service Vélib' est mesuré par les charges supportées directement par la Ville de Paris (hors direction support et dépenses d'infrastructure générale) et les charges enregistrées par la SOMUPI dans ses comptes.

Tableau 8 : Evaluation du coût du service Vélib' en 2013³⁴

en K€	PARIS	Banlieue	Total
Intéressement qualité technique	1 848	406	2 254
Qualité service Client	2 543	558	3 101
Indemnisation vélos volés et détruits	1 346	296	1 642
Contrat prestations Banlieue TTC		9 732	9 732
Charges Velib' Ville de Paris	5 738	10 991	16 729

Coût du service en euros pour un déplacement	1,33	1,63	1,39
Recettes Vélos HT	13 035	3 057	16 092
Charges nettes	24 521	7 934	32 455

Pour mémoire nombre de déplacements 2013	28 267 210	6 754 751	35 021 961
--	------------	-----------	------------

Source : Calcul Inspection générale d'après tableau de bord SOMUPI

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Le taux de rotation par vélo disponible étant de 5,62 vélos par jour³⁵, chaque vélo est utilisé en moyenne annuellement pour 2 050 locations, ce qui conduit à un coût net de 0,87 euros par location pour Paris et 1,17 euro pour la banlieue, déduction faites des recettes perçues des abonnés.

En moyenne sur 2013, le coût net de location est de 0,93 € par trajet.

Recommandation 16 : Améliorer les composantes du prix de revient et du coût net du service dans le cadre du contrat restant à courir et de son renouvellement en particulier grâce aux économies d'échelle à réaliser.

La DVD précise que ce point sera étudié dans le cadre de la rédaction du nouveau contrat, avec l'expertise de la DFA.

³⁴ Les charges sont réparties au prorata des bornettes déployées, les vélos en fonction des locations de destination et d'origine.

³⁵ En 2013.

Recommandation 17 : Effectuer une nouvelle mesure des coûts occasionnés par le déploiement en banlieue au vu des investissements réalisés et des facturations faites à la SOMUPI.

La DVD indique qu'elle va étudier ce point. Afin d'affiner sa méthode, elle se rapprochera de la SOMUPI.

4. UN ÉQUILIBRE FINANCIER INITIAL QUI A FORTEMENT ÉVOLUÉ AVEC LA PASSATION DES DEUX PREMIERS AVENANTS

4.1. Un équilibre initial fragile

A l'issue de la réunion de la Commission d'appel d'offres, qui s'est réunie le 29 janvier 2007, la proposition de la SOMUPI a été classée en n°1 par rapport à l'offre concurrente présentée par [.....]. Le marché a été attribué à la SOMUPI le 27 février 2007.

Tel que conclu, le marché public s'est révélé supérieur aux attentes de la Ville de Paris tant en termes de nombre de stations que de nombre de vélos disponibles. En revanche, la redevance supplémentaire d'occupation du domaine public, qui complète la redevance forfaitaire fixée à 2 M€ (HT) par an, est inférieure, quel que soit le candidat, à l'estimation de la Ville de Paris.

Il est intéressant de constater que la SOMUPI a, au titre de la première étape du marché³⁶, multiplié son offre de stations et de vélos pratiquement par trois par rapport à l'offre qu'elle avait initialement présentée dans le cadre de la procédure de dialogue compétitif.

Très vite, la SOMUPI a rencontré des difficultés dans la mise en œuvre de son projet tant sur le plan technique que dans l'organisation du service clients. Les services de la Ville de Paris, quant à eux, ont eu des difficultés à répondre aux propositions massives de la SOMUPI d'implantation des stations (1 451) sur le territoire parisien. L'ensemble de ces données a conduit à une renégociation du contrat initial et à la mise en place d'un protocole transactionnel sur pénalités dues par la SOMUPI. Les modifications intervenues, via les deux premiers avenants et le premier protocole transactionnel, ont été très favorables à la SOMUPI.

Les auditeurs s'interrogent d'ailleurs sur le point de savoir si ces deux premiers avenants, conclus dans des délais rapprochés (en décembre 2007 et en décembre 2009), dont les conséquences financières se sont révélées lourdes pour la Ville, n'étaient pas, au moins en partie, inscrits en germe dans le contrat initial.

Les écarts importants constatés entre l'appel d'offre et les réalisations effectives montrent que la SOMUPI a été amenée à renégocier les conditions de son offre initiale dans un contexte qui lui était très favorable dès lors qu'il s'agissait d'assurer la continuité d'un service public naissant et innovant.

À cet égard, il est fait observer que, quels que soient les critères analysés (nombre de stations, nombre de vélos et montant de la redevance forfaitaire supplémentaire de la redevance d'occupation du domaine public), la SOMUPI a présenté une offre supérieure d'un tiers environ à celle de son concurrent, [.....].

Les membres des phrases qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

³⁶ La première étape du marché concerne la fourniture, la mise en place, l'entretien, la maintenance et la gestion du dispositif de vélos en libre-service ainsi que le dispositif de mobiliers urbains d'information de 2 m² et de 8 m². Elle est financée par les recettes publicitaires générées par l'exploitation des mobiliers urbains d'information. Cette première étape se distingue de l'étape dite complémentaire qui doit permettre la fourniture, la mise en place, l'entretien, la maintenance et la gestion de stations vélos et de vélos supplémentaires. Cette étape complémentaire est quant à elle financée directement, sur bons de commande, sur le budget de la Ville.

Il ne faut pas exclure que la SOMUPI ait commis une erreur d'appréciation dans le dimensionnement de son offre ; erreur dont la Ville de Paris n'a sans doute pas su tirer toutes les conséquences.

Tableau 9 : Offres à l'ouverture des plis des deux candidats

Contenu de la première étape du marché	SOMUPI	
Nombre total de stations-vélos disponibles au 31 décembre 2007	1.451	
Nombre de vélos disponibles au 31 décembre 2007	20.600	
Montant sur 10 ans de la redevance forfaitaire supplémentaire de la redevance d'occupation du domaine public (HT)	14,4 M€	

Source : Rapport de la Commission d'appel d'offres du 29 janvier 2007

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Pour nuancer l'observation ci-dessus, il convient de noter que la SOMUPI estimait les recettes tirées de l'exploitation publicitaire à un montant nettement supérieur à celui de son concurrent : 569 M€ HT sur 10 ans, [.....]. Selon la commission d'appel d'offres en 2007, cet écart pouvait s'expliquer par « l'expérience indéniable de la SOMUPI concernant la commercialisation des espace publicitaires à Paris ».

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Le chiffre d'affaires réalisé en 2013 des recettes publicitaires s'établissait à 44,9 M€, très en dessous des prévisions de la SOMUPI mais en revanche proches de celles de son concurrent.

La SOMUPI a donc retenu dans son offre une estimation haute dont elle n'a pas tiré les conséquences financières puisque le contrat a dû être renégocié à son seul avantage. Les recettes publicitaires liées à l'exploitation des MUPI étant en baisse, la Ville de Paris a accepté de facto de maintenir l'équilibre financier d'exploitation de la SOMUPI par le biais des avenants.

Conformément au marché public global passé avec la SOMUPI, la Ville de Paris a abandonné la totalité des recettes publicitaires liées à l'exploitation des mobiliers urbains sur la durée du contrat ; la majeure partie de ces sommes a servi au financement du dispositif Vélib'. Selon la répartition théorique présentée par la SOMUPI dans son offre, les coûts d'investissement et de fonctionnement se répartissent initialement comme suit sur la durée totale du contrat :

Tableau 10 : Estimation des coûts annoncés par la SOMUPI

[.....]

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

L'abandon de recettes publicitaires a aussi pour objet de financer l'ensemble de l'affichage municipal et local à la demande de la Ville de Paris. L'avantage économique de cette prestation d'affichage d'information municipale n'a toutefois pu être chiffré compte tenu de la complexité des conditions quantitatives et qualitatives de l'affichage en cause.

4.2. Un équilibre qui se détériore

Comme l'ensemble des modes de transports collectifs de personnes (SNCF, RATP, etc.), le dispositif Vélib' n'est pas un service public totalement marchand et il peut donc nécessiter légitimement la contribution des collectivités territoriales.

Si la SOMUPI perçoit l'intégralité des recettes tirées de la publicité, la Ville de Paris perçoit, quant à elle, la totalité des recettes perçues des usagers du service Vélib'. Les recettes des usagers couvrent certaines dépenses non prises en charge par la SOMUPI, comme la forte participation de la Ville de Paris au vol et au vandalisme, les intéressements versés à la SOMUPI pour la bonne exécution du service ainsi que le prix des locations des stations en banlieue.

La SOMUPI verse à la Ville, au titre de l'exploitation des mobiliers urbains, une redevance d'occupation du domaine public qui se décompose elle-même en deux éléments : une redevance fixe et une redevance forfaitaire supplémentaire proportionnelle au chiffre d'affaires réalisé.

La chambre régionale des comptes (CRC) note dans son rapport de 2012 que le bilan financier de Vélib' paraît favorable à la Ville et s'interroge sur son devenir.

La mission souhaite compléter cette analyse car le bilan financier de Vélib' doit être apprécié en incorporant en charges la part de l'abandon des recettes publicitaires finançant le service VLS. Cette part peut être estimée à environ 60 % des charges totales du contrat global. Le taux théorique, tel qu'il ressort de l'offre de la SOMUPI, était supérieur [...]. Cependant, ce dernier taux paraît pouvoir être réduit pour tenir compte de la structure réelle des charges d'exploitation de la SOMUPI. En tout état de cause, compte tenu de la variabilité du chiffre d'affaires publicitaires, un montant moyen, à coup sûr inférieur à la réalité, a été retenu pour ce calcul. Sur cette base de calcul, l'abandon des recettes publicitaire est *a minima* de 32 M€ par an.

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Dans le même ordre d'idée, il ne paraît pas justifié de rattacher aux produits d'exploitation du service Vélib' les redevances d'occupation du domaine public qui sont versées par la SOMUPI au titre des seuls mobiliers urbains d'affichage publicitaire.

Dans ces conditions, le bilan financier de Vélib' pour la Ville de Paris peut être présenté comme suit :

Tableau 11 : Bilan financier Vélib' pour la Ville de Paris

RECETTES VILLE									
Exercice	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2008-2014	Moy. par an
Abandon de recettes publicitaires	-32 000 000	-32 000 000	-32 000 000	-32 000 000	-32 000 000	-32 000 000	-32 000 000	-224 000 000	-32 000 000
Redevance d'occupation du domaine public	3 565 456	3 897 795	3 714 157	3 741 216	3 961 273	4 012 055	3 935 882	26 827 834	3 832 548
Recettes des usagers	15 684 108	14 522 974	12 157 754	16 450 096	16 118 008	16 814 307	18 794 211	110 541 458	15 791 637
Pénalités perçues	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	-12 750 436	-13 579 231	-16 128 089	-11 808 688	-11 920 719	-11 173 638	-9 269 907	-86 630 708	-12 375 815
DEPENSES VILLE									
Exercice	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2008-2014	Moy. par an
Participations au vandalisme	0	1 314 127	1 633 918	1 663 446	1 652 607	1 633 060	1 684 060	9 581 218	1 368 745
Intéressement versé	0	0	3 414 803	6 127 491	5 753 457	6 007 342	7 213 297	28 516 390	4 073 770
Location stations en banlieue	0	6 002 411	8 809 541	9 053 504	9 254 387	9 414 681	9 520 025	52 054 549	7 436 364
TOTAL	0	7 316 538	13 858 262	16 844 441	16 660 451	17 055 083	18 417 382	90 152 157	12 878 880
RESULTAT DU SERVICE INCLUANT LA REDEVANCE D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC									
Exercice	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2008-2014	Moy. par an
	-12 750 436	-20 895 769	-29 986 351	-28 653 129	-28 581 170	-28 228 721	-27 687 289	-176 782 865	-25 254 695
RESULTAT DU SERVICE HORS REDEVANCE D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC									
Exercice	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2008-2014	Moy. par an
	-16 315 892	-24 793 564	-33 700 508	-32 394 345	-32 542 443	-32 240 776	-31 623 171	-203 610 699	-29 087 243

1. Le montant de la redevance d'occupation du domaine public au titre de 2010 communiqué par la DFA a été calculé sur 14 mois. Afin de pouvoir comparer les résultats annuels, ce montant a été recalculé sur une base de 12 mois.
2. Les montants de la redevance d'occupation du domaine public pour les années 2011, 2012, 2013 et 2014 ont été calculés par la DFA sur une base de 12 mois à cheval sur l'année civile. Ces montants ont été retenus en l'état. L'incidence sur est quasi nulle.
3. Les montants nets de certaines recettes et charges pourraient être modifiés en cas d'assujettissement à la TVA du service Vélib'.
4. Le tableau ne prend pas en compte les pénalités en attente d'une décision de recouvrement.
5. La part des charges du dispositif Vélib' financée par l'abandon de recettes publicitaires pourrait être estimée à environ 60% des charges totales du contrat global. Le taux théorique, tel que mentionné dans l'offre de la SOMUPI, était supérieur . Cependant, ce taux paraît pouvoir être réduit pour tenir compte de la structure réelle des charges d'exploitation de la SOMUPI. En tout état de cause, compte tenu de la variabilité du chiffre d'affaires publicitaire, un montant moyen, à coup sûr inférieur à la réalité, a été retenu. S'agissant d'un abandon de recettes consenti par la Ville, il apparaît en négatif.
6. Non prise en compte des pertes de recettes de stationnement liées à l'installation des stations Vélib'.

Source : Reconstitution Inspection générale

Hors recettes publicitaires, les recettes provenant des usagers n'équilibrent plus, dès l'exercice 2010, les dépenses de la Ville de Paris au titre du service Vélib'. Toutefois en 2014, la tendance semble s'inverser : les recettes perçues des usagers (18,8 M€) sont en effet supérieures au total des dépenses engagées par la Ville de Paris (18,4 M€). Cette situation résulte à la fois d'un effet-prix lié aux augmentations tarifaire décidées par la Ville de Paris en 2011 et d'un effet-volume lié à l'accroissement de la fréquentation du service.

Les recettes perçues sur les usagers ont, sur la période 2008-2014, globalement progressé de façon régulière : + 19,8 % entre 2008 et 2014. Les dépenses de la Ville, et en particulier celles relatives à l'intéressement et aux locations de stations en banlieue, ont connu une importante évolution. Les dépenses totales sont passées de 7,3 M€ en 2009 à 18,4 M€ en 2014 ; soit une hausse de 152 %.

Cet accroissement important des dépenses résulte directement de l'entrée en vigueur des avenants 1 et 2, respectivement de décembre 2007 et de décembre 2009.

L'avenant n°1 a notamment étendu le service Vélib' à 30 communes de banlieue, avec une revalorisation du bordereau des prix unitaires pour l'installation des stations (+ 19 %) justifiée principalement par des augmentations d'investissements en termes d'effectifs et de maintenance différents de Paris. Initialement, le marché ne précisait pas que les bordereaux de prix concernaient des stations en banlieue.

Les dépenses de locations des stations en banlieue représentent ainsi 58 % des dépenses acquittées par la Ville auprès de la SOMUPI sur la période 2009-2014. De la même façon, sur la période 2008-2014, la location des stations en banlieue, dont le poids va croissant, absorbe presque la moitié des recettes des usagers perçues par la Ville de Paris (47 %). Cet avenant a aussi instauré une participation de la Ville au coût du vandalisme (dégradations et vols).

L'avenant n°2 a ajouté deux critères assortis d'un intéressement : le critère dit n°7 relatif à la « qualité du service client » et le critère dit n°8 relatif à la « fréquentation ». Il a aussi revu les seuils des grilles de notation relatives aux critères n°4 et 5, permettant ainsi à la SOMUPI de percevoir plus facilement un intéressement au titre de ces deux critères. L'intéressement, inexistant avant 2010, a augmenté de façon continue de 111 % de 2010 à 2014, au point d'atteindre 25,7 % des dépenses de la Ville sur la période 2008-2014. Cet avenant a enfin profondément modifié les formules de calcul des pénalités, au bénéfice de la SOMUPI, en cas de manquement aux critères de qualité.

L'avenant n°3 conclu en mars 2011 a eu essentiellement pour objet de revaloriser fortement les tarifs pratiqués.

Ces constatations conduisent à se demander si les deux premiers avenants, dont les conséquences financières pour la Ville sont loin d'être négligeables, n'ont pas pu bouleverser l'économie du contrat initial.

Aux termes de la jurisprudence, il y a bouleversement de l'économie du contrat lorsque l'avenant a pour effet d'apporter au marché initial une modification substantielle de nature à remettre en cause les conditions initiales dans lesquelles la concurrence s'est exercée lors de la passation du marché ou de conférer au titulaire choisi un avantage, soit par rapport aux candidats évincés, soit par rapport à des entreprises qui ne se sont pas présentées et qui auraient pu être intéressées par la nouvelle demande de la collectivité.

D'ailleurs, le préfet, dans sa lettre d'observations en date du 15 février 2010, adressée à la suite de l'adoption de l'avenant n°2 faisait remarquer que « l'équilibre général du marché initial [était] susceptible d'être bouleversé, en tenant compte notamment de l'impact financier de l'avenant n°1 au marché. »

Compte tenu de l'analyse financière menée par l'inspection générale, il serait utile que la direction des affaires juridiques évalue les risques encourus par cette situation.

En l'espèce, les modifications contractuelles intervenues sont globalement toujours favorables à la SOMUPI, qu'il s'agisse des clauses relatives au déclenchement de l'intéressement, de la modification du régime des pénalités ou de la réduction des obligations de la SOMUPI sans aucune répercussion sur le prix du marché. Elles sont en outre coûteuses pour la Ville de Paris. L'examen des incidences de ces modifications successives est repris plus en détail dans la suite du rapport.

S'agissant de l'équilibre général du contrat, il est regrettable que les prix des abonnements annuels, hebdomadaires et quotidiens, aient été inscrits dans le contrat initial, sans mention d'une revalorisation automatique par référence à un indice à déterminer. Cette situation oblige, par voie de conséquence, à soumettre au conseil de Paris toute modification tarifaire, même minime ; ce qui paraît une procédure lourde par rapport aux enjeux en cause.

Recommandation 18 : Construire un indice de revalorisation annuelle des tarifs Vélib'.

La DVD confirme la pertinence et l'intérêt contractuel et financier d'une indexation des tarifs sur la base d'un indice se rapprochant de l'évolution des prix des services aux personnes.

4.3. Une appréciation difficile de l'équilibre

L'exigence par la Ville de Paris de l'utilisation d'une entité dédiée à l'exploitation des mobiliers urbains publicitaires et d'information ainsi que du dispositif de vélos en libre-service a répondu à la volonté de pouvoir identifier précisément les dépenses et les recettes se rapportant aux deux types de prestations intégrées dans le marché global, et ainsi de pouvoir en apprécier le coût réel pour la Ville de Paris.

Cependant, le poids des relations intra-groupe entre les différentes filiales de la société JC DECAUX, [.....], pèse sur l'analyse du dispositif.

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Les incidences financières de cette situation pour la Ville de Paris sont développées infra.

5. LES CRITÈRES DE QUALITÉ MIS EN ŒUVRE SONT PERFECTIBLES

L'article II.8 du CCTP, intitulé « Suivi de la qualité du service », a identifié six critères majeurs pour suivre la qualité du service fourni à l'utilisateur : 1. Accessibilité des vélos ; 2. Restitution des vélos ; 3. Accessibilité des stations ; 4. Sécurité des vélos ; 5. Netteté des stations et des vélos ; 6. Rapidité d'intervention.

Chacun de ces critères a été traduit sous forme de standard de service, chaque standard de service présentant :

- une expression du service de référence, c'est-à-dire l'expression du service attendu par la Ville de Paris ;
- un niveau d'exigence du service de référence proposé par la SOMUPI ;
- un niveau d'inacceptabilité du service de référence arrêté par la Ville de Paris ;
- un niveau d'excellence du service de référence qui correspond à un optimum ;
- un seuil critique qui correspond à une situation jugée critique pour les usagers.

Dès lors que, pour chacun des six indicateurs, la SOMUPI atteint le niveau d'exigence de service de référence, elle perçoit un intéressement prélevé sur les recettes du service Vélib' perçues par la Ville de Paris. Lorsqu'elle atteint le niveau d'excellence, la SOMUPI perçoit une majoration de l'intéressement.

Inversement, la SOMUPI est redevable envers la Ville de Paris de pénalités lorsque le niveau d'exigence de service n'est pas atteint. Le dépassement du niveau d'inacceptabilité donne lieu à une majoration des pénalités. Enfin, l'atteinte du seuil critique donne également lieu à des pénalités supplémentaires.

Reste que le bilan dressé sur sept années de fonctionnement du service Vélib' montre que ces modalités de calcul se sont révélées très favorables à la SOMUPI. Ainsi, le montant net total de l'intéressement versé à la SOMUPI a atteint 28,5 M€³⁷.

L'importance de ces versements révèle une modification substantielle des modalités de calcul du prix prévu au marché public dont il conviendra de mesurer l'incidence juridique.

5.1. Le contrôle interne des critères de qualité

Quatre critères de qualité sont appréciés à partir des données informatiques communiquées chaque mois par la SOMUPI à la Ville de Paris (critères n° 1, 2, 3, 6).

Ces données font l'objet de calculs par routines informatiques opérées par les services informatiques de JC DECAUX SA. Les services de la Ville n'ayant pas validé le cahier des charges et les protocoles des programmes utilisés, rien ne garantit la fiabilité de ces informations. Le contrôle a posteriori des données est difficile puisque la réalité physique se résume à des enregistrements informatiques soumis à des aléas (double enregistrements, microcoupures, ruptures de programmes, opérations de maintenance, etc.).

L'intéressement versé à la SOMUPI n'a cessé de croître régulièrement depuis la mise en place du service Vélib'. Inexistant avant l'entrée vigueur de l'avenant n°2, il est passé de

³⁷ De 2008 à 2014.

3,4 M€ à 7,2 M€ de 2010 à 2014, ce qui représente 34 % des dépenses directes payées par la Ville.

Dans son rapport de 2012, la CRC recommandait à la Ville de Paris de mettre en œuvre les moyens que lui confère l'article II.3.5.1.d) du CCTP pour s'assurer de la fiabilité des bases de données servant à l'évaluation des indicateurs.

Compte tenu du dimensionnement actuel des équipes de la DVD, l'accès aux bases de données de la SOMUPI et son contrôle restent limités. Le guide d'exploitation, dans sa version finalisée, a seulement été livré définitivement à la DVD en mars 2015. Ce guide paraît complet et pourrait être utilement exploité par la DVD, toutefois les effectifs actuels de la cellule ne le permettent pas. La cellule a aussi en charge la gestion d'AUTOLIB' et, depuis septembre 2015, du suivi du contrat Abris-voyageurs.

Les niveaux de qualité des critères n°4 et 5 relatifs à la sûreté et à la propreté des vélos sont évalués et appréciés sur la base de visites contradictoires sur site. Ces contrôles en station sont réalisés de façon aléatoire. Les résultats sont ensuite extrapolés à l'ensemble du parc de stations et de vélos. Ils permettent de calculer le montant de l'intéressement ou de la pénalité. Seulement 60 stations sont contrôlées chaque mois par l'intermédiaire d'une équipe de deux techniciens. Compte tenu du nombre total de stations à contrôler et des plannings de réalisation, il faut plus de 4 années³⁸ pour contrôler au moins une fois chaque station du parc, ce qui n'est pas satisfaisant sur le plan du contrôle interne.

Le taux de sondage étant de 3,4 % du parc total, la taille de l'échantillon de 60 stations prise en compte n'est pas assez représentative car elle conduit à une marge d'erreur supérieure à 10 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Depuis novembre 2013, à la lumière d'un certain nombre d'incohérences statistiques et d'interprétation contractuelle, les services ont payé partiellement les factures de la SOMUPI au 31 mai 2014 : le montant du litige financier s'élevait à 4,1 M€, dont 1,8 M€ au titre des 6 premiers, 2,1 M€ pour le critère n°7 (service client) et 0,3 M€ au titre des stations de banlieue.

De nombreuses réunions de travail ont eu lieu avec les services de la DVD et la SOMUPI pour lever un certain nombre de désaccords rencontrés dans l'évaluation de certains critères.

Si l'inspection générale constate certaines avancées sur les demandes de la DVD qui ont été acceptées par la SOMUPI, l'impact financier de ces accords demeure limité et non rétroactif en ce qui concerne l'indicateur n°3.

Sur le fond, l'évaluation de ces indicateurs reste très perfectible et les litiges les plus importants (indicateurs n°6 et 7) font l'objet d'un blocage des facturations.

L'échéance de fin de contrat étant proche, une remise à plat est nécessaire même si elle paraît difficile et pourrait ouvrir la voie à une procédure juridictionnelle.

5.2. L'accessibilité des vélos (critère n°1)

Le service de référence suppose que tout usager arrivant devant une station ne présentant aucune fonctionnalité hors service puisse prendre un vélo en moins de trois minutes.

Par rapport à un objectif d'excellence de 98 % et un seuil d'exigence de 80 % et un taux d'inacceptabilité de 60 %, la SOMUPI réalise un taux moyen de plus de 95 % de 2011 à 2014.

³⁸ 60 stations par mois sur 1607 stations en 2013 en service contrôle 10 mois sur 12.

Tableau 12 : Indicateur de qualité accessibilité des vélos et intéressement

	2011	2012	2013	2014
Stations Vides	95,74%	95,15%	94,90%	94,28%
Cumul intéressement en K€	739	683	665	723
dont pénalités seul critique en déduction de	-91	-120	-120	-120

Source : Inspection générale d'après tableaux de bord SOMUPI - DVD

Les intéressements et les pénalités générés par cet indicateur sont peu ou prou constants depuis 2011.

Comme l'a relevé la CRC, l'appréciation du service de référence est délicate à réaliser car il s'agit d'évaluer la fréquence de « non-réalisation de service ».

En outre, le calcul se révèle compliqué en se basant sur des moyennes de référence si l'anomalie apparaît (station vides), le système informatique calcule et renvoie des images de chaque station toutes les trois minutes.

Ce premier critère de qualité repose sur des séquences virtuelles du réseau à partir d'un logiciel programmé de gestion du système informatique. Il ne traduit pas pour autant la réalité « matérielle » concrétisée par le nombre de vélos disponibles en stations. Ainsi, selon la DVD, un vélo peut être regardé comme disponible en station alors même que son état ne correspond pas à cette situation ; ce qui est le cas des vélos endommagés (pneus crevés, chaîne cassée, roues voilées, selle ou pédales manquantes, etc.), et qui sont totalement inutilisables. Un emplacement occupé par un vélo fait donc l'accessibilité de ce même vélo.

Or, pour un usager l'accessibilité d'un vélo correspond à sa disponibilité réelle et non à l'existence d'un emplacement, constaté informatiquement, disposant d'un vélo inutilisable. Cette situation a été signalée par la DVD à la SOMUPI qui tarde à réagir. En effet, c'est à tort que la SOMUPI considère qu'un emplacement plein correspond nécessairement à un vélo que peut prendre un usager.

L'indice d'accessibilité devrait être ajusté par la probabilité que les vélos restent disponibles et utilisables sur la base de l'inventaire (critères 4 et 5) pondéré par un coefficient d'utilisation prenant en compte des tranches horaires.

Enfin, il peut être observé que dans l'état des anomalies de bornettes et de vélos, le même numéro de vélo est détecté au même moment deux fois sur deux bornes différentes. Cette anomalie grave laisse penser que le système informatique de la SOMUPI n'est pas totalement fiable. Des investigations complémentaires devront être menées sur ce point par la DVD.

Recommandation 19 : Renforcer les contrôles physiques et procéder à un contrôle informatique de l'opérateur (sécurité et routines des programmes, analyse des journaux d'anomalies, etc.).

La DVD précise que la mise en œuvre de la recommandation 19 nécessitera la passation d'un marché spécifique. Elle s'interroge toutefois sur la pertinence de cette démarche dans la mesure où, notamment, des tests ponctuels effectués par les services de la Ville n'ont détecté aucune anomalie.

L'inspection générale indique que, s'agissant d'une expertise technique d'audit informatique, il sera nécessaire de recourir à un prestataire spécialisé par marché public.

5.2.1. Évolution du nombre de vélos

La SOMUPI a communiqué, le 22 septembre 2014, un état récapitulatif des achats de vélos de 2008 à 2013.

L'inspection générale s'interroge sur le niveau d'investissement de la SOMUPI alors que des participations au titre des vélos détruits et volés sont payées annuellement par la Ville de Paris et qu'il n'y a eu aucun achat de vélos en 2010, 2012 et 2013 ; et seulement 730 vélos achetés en 2011.

Recommandation 20 : Demander à la SOMUPI de justifier l'absence de toute acquisition de vélos en 2010, 2012 et 2103.

La DVD indique qu'un courrier en ce sens sera envoyé à la SOMUPI.

5.2.2. Le vol et le vandalisme

Difficilement appréciable dans le contrat initial, les conséquences du vandalisme et des vols de vélos ont donné lieu à une modification des conditions du marché public au travers de l'avenant n° 1.

Initialement, l'intégralité des conséquences financières des dégradations et des vols commis sur les vélos étaient à la charge de la SOMUPI, propriétaire des vélos.

L'avenant n° 1 a permis d'insérer un nouvel article dans le CCTP intitulé « II.3.1.5 prise en charge des vélos volés ou détruits » qui stipule que, désormais, au-delà de 4 % et jusqu'à 20 % du parc total de vélos disponibles, la Ville de Paris verse au prestataire 400 €, indexés, par vélo volé ou détruit qui a fait l'objet d'une déclaration de vol ou d'une déclaration de destruction et non retrouvés le 30 du mois suivant la déclaration de vol ou de destruction. En-deçà de 4 % du parc de vélos disponibles, c'est la SOMUPI qui assume entièrement le financement du remplacement des vélos volés ou détruits.

La condition de dépôt de plainte, prévue au contrat, n'a pas été systématique de la part de la SOMUPI qui ne produit aucun état récapitulatif des plaintes qu'elle a déposées, mettant la Ville de Paris dans l'incapacité de vérifier le nombre de vélos déclarés volés ou détruits.

La DVD précise, contrairement à ce qui est indiqué par les auditeurs, que la SOMUPI lui transmet, à sa demande et depuis 2010, un récapitulatif des plaintes déposées.

A la demande de l'inspection la SOMUPI a produit une attestation de main courante qui a été enregistrée au Commissariat de Neuilly-sur-Seine le 27 avril 2015 en régularisation des obligations contractuelles.

La mission de l'inspection générale remarque que le document fourni est une déclaration de vols portant sur la période d'octobre 2013 à décembre 2014 et que la régularisation indique que ce document obligatoire n'était pas demandé par la DVD avant la demande de l'inspection générale. Il conviendrait dans les prochains contrats de s'interroger sur la nécessité juridique de produire ce document.

Au-delà de 20 % du parc total de vélos disponibles, l'avenant prévoit une clause de revoyure pour réexaminer les modalités de prise en charge financière.

Ces nouvelles dispositions contractuelles se sont révélées extrêmement favorables à la SOMUPI pour plusieurs raisons.

Comme l'a relevé la CRC, l'indemnisation s'est faite sur la base de 400 € par vélo, montant indexé selon une formule de révision de prix prévue au CCAP. En application de cette clause de révision, l'indemnité versée pour chaque vélo déclaré comme étant volé ou

détruit a toujours augmenté alors même que le prix unitaire d'achat d'un vélo par la SOMUPI est resté stable entre 2007 et 2011.

Le coût d'achat d'un Vélib' étant de l'ordre de 610 €, cette clause conduisait la Ville de Paris à prendre en charge 65 %³⁹ du prix d'un vélo⁴⁰.

De plus, eu égard à la durée d'amortissement des vélos, l'indemnité versée par la Ville de Paris est potentiellement supérieure à la valeur nette comptable des vélos ainsi indemnisés. La Ville finance donc les vélos à leur valeur d'usage et au-delà.

Ce mécanisme pourrait aussi conduire la Ville de Paris à « surfinancer » des dégradations mineures.

Enfin, les vélos volés étant fréquemment retrouvés dans un laps de temps inférieur à celui retenu par l'avenant n°1, la SOMUPI pouvait être indemnisée par la Ville de Paris pour un vélo dont elle retrouvait pourtant rapidement la possession.

L'avenant n°2 a accru la part de prise en charge du vandalisme par la Ville de Paris. Il a en effet été décidé que la Ville de Paris supporterait désormais le coût financier des vélos volés ou détruits à hauteur de 25 % du parc total de vélos disponibles (le seuil de 4 % n'a pas été modifié). Dans le même temps, le délai d'indemnisation a été reporté au 30 du deuxième mois suivant la déclaration de vol ou de destruction pour éviter qu'un vélo déclaré comme étant volé mais retrouvé dans ce délai ne soit indemnisé par la Ville de Paris.

L'avenant n°3 a pris acte qu'un même vélo déclaré comme étant volé ou détruit par la SOMUPI pouvait faire l'objet de plusieurs prises en charge financière par la Ville de Paris. Il a donc été mis fin à cette anomalie en mars 2011 en décidant que chaque vélo ne pouvait faire l'objet que d'une seule prise en charge par la Ville au titre du vol ou de la destruction. Mais, là encore, et jusqu'à cette date, la SOMUPI pouvait ne pas avoir intérêt à mettre tous les moyens en œuvre pour freiner le nombre de vols ou de destructions de ses vélos.

La prise en charge de cette indemnisation par la Ville de Paris s'est traduite par un coût financier important qui a atteint, sur la période 2008-2014, le montant de 9 M€ ; soit 10,6 % du total des charges supportées par la Ville sur la même période.

Dès lors que la Ville de Paris a supporté l'essentiel du coût des vols et des destructions des vélos, la SOMUPI a pu ne pas être incitée à renforcer ou développer des dispositifs antivol.

La Ville de Paris a financé des potelets antivol dont l'efficacité semble faire ses preuves. La DVD note que l'installation des potelets dans certaines stations a permis une baisse des dégradations et des vols (de l'ordre de 80 % en moyenne sur les stations pilotes).

La Ville de Paris a pris l'initiative de l'implantation de ces installations et en a supporté intégralement le coût alors même qu'il s'agit de protéger les vélos qui sont la propriété de la SOMUPI. Il semble qu'à minima une participation financière de la SOMUPI aurait dû être exigée.

Le contrôle de la Ville de Paris ne peut donc pas s'effectuer dans des conditions satisfaisantes. Les états transmis par la SOMUPI mettent en évidence de nombreuses anomalies dont l'absence dans de nombreux cas du numéro de cadre du vélo et sans qu'ils puissent être détaillés dans les constats des dégradations. Dans ces conditions, il est possible de s'interroger sur l'origine des dégradations qui peuvent provenir en partie de la

³⁹ $400/600=65\%$.

⁴⁰ Le prix du vélo a fortement augmenté en 2013 pour atteindre 708 €.

vétusté des vélos ou à la nécessité de remplacer les vélos compte tenu de leur fort taux de rotation journalier.

Il existe dès lors une incertitude sur le nombre réel des sinistres et la question de la réalité de la créance peut se poser. Le risque de surévaluation ne peut pas être exclu au vu des pertes et dégradations de vélos rapportées par la SOMUPI.

La DVD précise que les deux agents supérieurs d'exploitation affectés aux tâches de contrôle de terrain vérifient également, de manière exhaustive et depuis le second semestre 2013, que les vélos présentés par la SOMUPI comme éligibles à la destruction le sont effectivement.

Tableau 13 : Evolution 2011-2014 de vélos déclarés volés et détruits

	2011	2012	2013	2014
Nombre de vélos disponibles moyen	17 917	17 423	17 079	17 439
Nombre vélos estimés volés	2 351	3 353	3 359	3 545
<i>Ecart en % nbre de vélos disponibles</i>	<i>13,1%</i>	<i>19,2%</i>	<i>19,7%</i>	<i>20,3%</i>
Nombre vélos déclarés détruits	2 851	5 077	6 119	4 618
<i>En % des de vélos disponibles</i>	<i>15,9%</i>	<i>29,1%</i>	<i>35,8%</i>	<i>26,5%</i>
Total dits volés et détruits	5 202	8 430	9 478	8 163
<i>En % du nbre de vélos disponibles</i>	<i>29,0%</i>	<i>48,4%</i>	<i>55,5%</i>	<i>46,8%</i>
Vélos ouvrant droit à indemnisation	4 505	3 679	3 587	3 662
Part de vélos remboursés sur le total des vélos volés et détruits	87%	44%	38%	45%

Source : Tableaux de bord SOMUPI

5.3. La restitution des vélos (critère n° 2)

Le service de référence suppose que tout usager souhaitant déposer un vélo peut le faire dans une station en moins de deux minutes.

Tableau 14 : Indicateur de qualité restitution des vélos et intéressement

	2011	2012	2013	2014
Stations pleines	94,88%	95,68%	94,96%	94,27%
Cumul intéressement en K€	761	684	693	739
dont pénalités seul critique en déduction	-56	-72	-113	-120

Source : INSPECTION GÉNÉRALE d'après tableaux de bord SOMUPI - DVD

Bien que les services de la Ville aient souhaité privilégier la restitution du vélo (dépôt en moins de deux minutes contre 3 minutes pour son accessibilité), il convient de préciser que les déplacements Vélib' sont en partie pendulaires et que les anomalies d'accessibilité et stations pleine se cumulent dans certaines stations. Un sondage sur le mois de décembre 2013, effectué sur les bases de données par l'inspection générale montre que 644 stations

sont en double anomalies (accessibilité et dépose) ; ce qui représente en moyenne 70 % des stations en anomalies⁴¹.

Ce ratio est dépendant (comme le précédent) du coefficient de foisonnement, donc du nombre de vélos mis à disposition par la SOMUPI, ainsi que des zones de circulation, certaines étant plus utilisées que d'autres. Il ne mesure pas la qualité de service à l'utilisateur mais la capacité technique moyenne susceptible de répondre à la demande.

Au demeurant, il aurait été plus pertinent de pénaliser davantage les stations pleines, qui empêchent la restitution d'un vélo emprunté, que les stations vides qui empêchent de recourir au service Vélib. Or, ce n'est pas le cas actuellement. La DVD estime qu'il est plus gênant pour un usager de ne pas pouvoir restituer rapidement son vélo arrivé au terme de son trajet que de ne pas pouvoir emprunter un vélo au départ de son déplacement car, alors, l'utilisateur dispose des autres moyens de transport.

Recommandation 21 : Hiérarchiser la qualité du service attendu par l'utilisateur et mettre l'utilisateur au centre de l'évaluation des critères.

La DVD exprime son accord sur la recommandation 21. Elle précise que la mesure de la qualité du service sera étudiée et modifiée dans le futur cahier des charges.

5.4. L'accessibilité des stations (critère n° 3)

Le service de référence suppose que tout usager accède à des stations qui sont en service (dont toutes les fonctionnalités prévues fonctionnent).

La routine informatique consiste à mesurer le nombre d'incidents informatiques sur le réseau ne permettant pas à un usager de prendre un vélo. Le temps est mesuré en secondes. Le réseau est considéré comme indisponible en cas de chute du réseau informatique ou d'anomalies de transmission.

S'il peut être admis que ce critère a pu se justifier au début de Vélib' pour en contrôler la mise en place, il apparaît à ce jour très surévalué car il est de l'obligation de l'opérateur d'assurer un service informatique en état de fonctionnement.

L'inspection générale indique qu'il n'est pas acceptable de considérer qu'un système de gestion informatique puisse fonctionner avec un taux de performance inférieur à 99 %. Or, l'intéressement perçu par la SOMUPI est basé sur un critère de performance informatique de 95 %. Le haut niveau d'intéressement obtenu grâce à l'atteinte d'un très fort taux de performance (+ 99 %) indique que cet intéressement rémunère dans les faits un complément de prestation informatique, non prévu au marché public.

[.....].

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

⁴¹ Au mois de décembre 905 stations (accessibilité) et 968 stations (pleines) sont décomptées en anomalie.

Tableau 15 : Indicateur de qualité « stations déconnectées »

	2011	2012	2013	2014
Stations déconnectées	99,33%	99,41%	99,45%	99,06%
Cumul intéressement en K€	1 050	1 056	1 080	1 051
dont pénalités seul critique en déduction	-56	-72	-47	-96

Source : Inspection générale d'après tableaux de bord SOMUPI - DVD

On peut s'interroger sur les raisons, autres que juridiques, pour lesquelles cet indicateur n'a pas été renégocié au cours du contrat alors qu'il est au demeurant très coûteux pour la Ville de Paris. En effet, il est plus que probable que, dans l'esprit des initiateurs du contrat, le taux de 80 % fixé concernait la mesure des délais de rétablissement pour des pannes conséquentes dans le réseau et qui nécessiteraient des interventions supérieures à 2 heures d'indisponibilité d'une station. Il y a sans doute une lourde confusion du taux de service attendu, un réseau ne pouvant fonctionner en qualité avec un taux de service de 80 %.

Recommandation 22 : Procéder à la régularisation de l'anomalie et renégocier le taux de service.

La DVD indique que ce sujet a déjà été négocié depuis la remise du rapport provisoire. Ce sujet fera l'objet d'une attention particulière dans le cadre de la rédaction du futur cahier des charges.

Le montant de la négociation n'ayant pas été communiqué à l'inspection générale, il sera important que ce point soit traité avec attention dans le nouveau contrat.

5.5. La sécurité des vélos (critère n° 4)

L'appréciation de ce critère fait l'objet de déplacements du personnel de la DVD sur les stations et génèrent moins d'intéressement que les critères précédents.

Le seuil d'engagement pour ce critère est de 98 % (plus fort que les autres critères dont les seuils sont fixés à 80 %)

Tableau 16 : Indicateur de qualité sûreté des vélos

	2011	2012	2013	2014
Sûreté des vélos	96,36%	97,41%	98,51%	98,68%
Cumul intéressement en K€	-261	4	370	400
dont pénalités seul critique en déduction	-261	-128	-22	-10

Source : Inspection générale d'après tableaux de bord SOMUPI - DVD

Bien que l'indice de cet indicateur soit en baisse comparé à 2011, l'opérateur s'est efforcé au cours sur la période 2011-2014 de diminuer le taux de pénalité, ce qui a entraîné une forte hausse de l'intéressement. Les écarts annuels constatés proviennent de la mensualisation de l'intéressement. L'accroissement enregistré sur la période 2011-2014 peut s'expliquer par une amélioration des méthodes de l'opérateur qui a visé un niveau d'excellence en 2013 déclenchant plus d'intéressement. Les agents supérieurs d'exploitation effectuant pour la Ville des contrôles sur le terrain ont indiqué que la fréquence de passage sur les stations est passée d'une fois à deux fois et plus par semaine ; ce qui a amélioré l'efficacité du service. Il peut toutefois être noté que le faible

taux de vélos disponibles (14 000) a pu permettre aux équipes de CYCLOCITY de faire plus rapidement le tour des stations.

5.6. La netteté et la propreté des vélos (critère 5)

Le service suppose que tout usager accède à des stations et des vélos nets et propres selon des critères définis par la Ville de Paris.

Tableau 17 : Indicateur de qualité netteté et propreté des vélos

	2011	2012	2013	2014
Netteté et Propreté	90,00 %	91,24 %	91,54 %	89,90 %
Cumul intéressement en K€	310	408	470	341
dont pénalités seul critique en déduction	0	0	0	0

Source : Inspection générale d'après tableaux de bord SOMUPI - DVD

L'inspection générale note que l'intéressement payé en 2014 représente l'équivalent de l'emploi de plus de 10 personnes à plein temps rémunérées sur la base du SMIC⁴².

5.7. La rapidité d'intervention (critère n° 6)

Le critère concerne les délais d'intervention en cas de panne et de sécurité permettant d'assurer un service continu. Il a pour but de qualifier les opérations d'intervention « hors délais » supérieur à deux heures et de sécurité (une heure).

La SOMUPI a dressé unilatéralement, en contradiction du CCTP, une liste avec un délai d'intervention de quatre heures pour résoudre les pannes constatées. Cette liste est contestée par la DVD ainsi que la méthode d'évaluation du critère.

Les modes de calculs ne sont pas adaptés, ce critère fait double emploi avec le critère n°3.

Le critère n°6 « rapidité d'intervention » prend en compte dans sa valorisation le temps nécessaire au rétablissement d'incidents informatiques pouvant perturber le réseau (hors réinitialisation - reboot -, programmée à 3 heures du matin chaque jour).

Ces incidents informatiques, au nombre de 10 000 en décembre 2013, sont rétablis dans des délais très courts (en moyenne 8 minutes).

Ils conduisent à considérer que la plus grande partie des 36 000 opérations de maintenance ont été réalisées dans les délais générant un taux de 96,63 % de performance dans les délais.

Hors prise en compte des opérations de routine informatique, le taux de performance réel est de 72,93 % (tableau ci-après). Ce taux ne donnerait pas droit à la perception d'un intéressement puisqu'il n'atteint pas le taux de 83 % proposé par l'opérateur lors des consultations d'appel d'offres.

Cet avis est partagé par la DVD qui a engagé des négociations avec la SOMUPI.

⁴² (341 000 / (9,53*1,3))/1836.

Une nouvelle fois, l'inspection générale pointe que la valorisation « informatique » des délais sur les stations est surestimée par rapport aux opérations de maintenance touchant les vélos ; ce qui fausse le calcul de ce critère.

Cet indicateur repose sur le même biais que celui évoqué pour le critère n°3, l'évaluation informatique servant de base à l'évaluation de l'intéressement n'est pas pertinente car elle rémunère un service informatique couvert par les autres obligations du contrat.

Tableau 18 : Calcul du mois de décembre 2013 du critère rapidité d'intervention

	Dans les délais	Hors délai	Total	Critère déclanchant l'intéressement	Seuil critique en nombre de vélos déclanchant des pénalités
Vélos Atelier	819	268	1 087	75,34%	268
Vélos Terrain	2 909	1 116	4 025	72,27%	1116
Vélos	3 728	1 384	5 112	72,93%	1384
Stations	36 156	6	36 162	99,98%	6
Total	39 884	1 390	41 274	96,63%	1390

Source : Inspection générale d'après récapitulatif SC160 de la SOMUPI

Recommandation 23 : Contester la double facturation de la SOMUPI aux motifs qu'elle duplique l'indicateur n°3 et que le mode de calcul génère un profit sans cause pour l'opérateur au détriment de la Ville de Paris.

La DVD exprime son accord concernant la prise en compte des pannes sur les stations liées à des problèmes informatiques. Toutefois, elle indique qu'il ne peut être donné suite à la recommandation 23 dès lors qu'un accord entre la Ville et la SOMUPI a été négocié à ce sujet depuis la remise du rapport provisoire et que le litige afférent est désormais clos.

Le montant de la négociation n'ayant pas été communiqué à l'inspection générale, il sera important que ce point soit traité avec attention dans le nouveau contrat.

Comme l'a noté la DVD, l'indicateur est en forte amélioration.

Si l'évolution de cet indicateur peut s'expliquer par une augmentation de l'assiette des recettes, l'essentiel de l'augmentation provient du mode de calcul (effet massif dans le calcul du critère).

Tableau 19 : Indicateur de qualité Rapidité d'intervention

	2011	2012	2013	2014
Rapidité d'intervention	90,00%	91,24%	91,62%	96,30%
Cumul intéressement en K€	691	559	541	960
dont pénalités seul critique en déduction	-90	-117	-116	-96

Source : Inspection générale d'après récapitulatif SC160 de la SOMUPI

Le tableau détaille les versements de la Ville de Paris au titre de la rapidité d'intervention. Ces versements sont très importants et rémunèrent à nouveau un service informatique.

5.8. Gestion des appels et des réclamations (critères n° 7.1 et 7.2)

5.8.1. Gestion des appels

Au terme de l'avenant n°2, la Ville de Paris a souhaité accroître la qualité de la gestion des appels des usagers et le traitement des réclamations. Cet avenant étant venu compléter un investissement de 1,6 million d'euros hors marché⁴³ payés par la Ville pour renforcer le dispositif d'assistance aux usagers.

Le critère mis en place mesure le taux de réponse au centre d'appels Allo Vélib', incluant notamment un taux de réponses inférieur ou égal à deux minutes. L'intéressement est calculé sur la base d'un pourcentage des recettes proportionnelles au nombre d'appels reçus et au taux de réponses générées par le centre de gestion des appels. Le pourcentage s'applique selon une grille définie en fonction du nombre d'appels par mois.

Les appels téléphoniques reçus des usagers font l'objet de deux types de traitement par l'intermédiaire d'un SVI (serveur vocal automatisé) dirigeant automatiquement l'utilisateur avant la mise en ligne avec un opérateur physique (humain).

Pour accéder à un opérateur, le temps d'attente fait donc apparaître deux notions : le temps d'attente jusqu'au décroché de l'opérateur (qui inclut le temps passé dans le filtre SVI) et le temps d'attente à l'opérateur après le SVI (ce qui exclut le temps passé dans le filtre SVI).

Pour calculer, le temps d'attente moyen, la SOMUPI se réfère au temps d'attente moyen après le filtre SVI, ce qui diminue sensiblement le délai d'attente, l'utilisation du SVI n'étant pas considéré comme un temps d'attente de l'utilisateur.

La Ville de Paris considère, quant à elle, depuis 2013 que le délai d'attente comprend le SVI. S'il peut être reproché à la Ville de ne pas avoir mieux contrôlé cet indicateur alors qu'elle en avait payé l'investissement avant 2013, il peut être observé qu'en 2007 la SOMUPI indiquait que le temps d'attente était de [.....]⁴⁴ (SVI compris) alors que le rapport de gestion de juillet 2007 faisait apparaître un temps d'attente moyen [.....]. La Ville a alors fixé un temps de deux minutes SVI compris.

En 2014, la SOMUPI a accepté d'ouvrir des négociations sur ce point.

Tableau 20 : Indicateur de qualité gestion des appels

	2011	2012	2013	2014
Gestions des Appels	83,70%	94,80%	95,70%	96,00%
Temps moyen en secondes				
Cumul intéressement en K€	1 265	2 085	2 254	2 597

Source : Inspection générale d'après récapitulatif SC160 de la SOMUPI

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

L'augmentation importante de l'intéressement pourrait avoir pour effet d'accroître le coût unitaire d'appel et de rémunérer ainsi une prestation de gestion d'appel au-delà d'un coût économique raisonnable.

⁴³ Inclus dans le protocole transactionnel de 2010 signé entre la SOMUPI et la Ville de Paris.

⁴⁴ COPIL du 23/07/2007.

Le coût par appel est passé de 2,88 euros au 5 euros en 2014, ce coût de prestation devrait être validé de manière concurrentielle. Pour ce faire, une analyse des durées d'appel, de la typologie des motifs d'appels des usagers et leur origine géographique (à la borne ou à domicile) devrait être menée par la SOMUPI et transmise à la DVD. Cette analyse permettrait de s'assurer que la Ville de Paris ne finance pas la SOMUPI pour résoudre des dysfonctionnements qui lui sont imputables.

L'évaluation par les usagers des réponses faites par l'opérateur, qui est absente du dispositif, ne permet pas de valider que la réduction du délai d'attente est à moins de 20 secondes est un critère appréciable par l'utilisateur.

Tableau 21 : Evaluation du coût par appel payé à la SOMUPI

[.....]

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Le développement de la téléphonie mobile a fortement modifié les comportements des usagers, aussi l'augmentation du nombre d'appels ne doit pas conduire à augmenter l'intéressement de la SOMUPI, l'accroissement de l'activité n'ayant pas conduit pour autant à accroître ses charges qui ont au contraire baissé.

Recommandation 24 : Poursuivre les négociations avec la SOMUPI pour obtenir le remboursement partiel des facturations.

La DVD indique qu'il ne peut être donné suite à la recommandation 24 dès lors qu'un accord entre la Ville et la SOMUPI a été négocié à ce sujet depuis la remise du rapport provisoire.

Le montant de la négociation n'ayant pas été communiqué à l'inspection générale, il sera important que ce point soit traité avec attention dans le nouveau contrat.

Recommandation 25 : Procéder à une analyse concurrentielle concernant la gestion du centre d'appels.

La DVD exprime son accord sur la recommandation 25 mais précise qu'elle ne dispose pas des ressources humaines nécessaires à sa mise en œuvre. Cependant, ce sujet sera étudié dans le cadre de la préparation du nouveau cahier des charges.

L'inspection générale précise que, compte tenu des sommes en jeu, une étude comparative, même externalisée, des prix réels du marché pour ce type de prestation permettrait d'avoir des arguments de négociation visant à diminuer le coût du service public.

Recommandation 26 : Envisager d'externaliser (allotissement) cette prestation dans le futur marché.

La DVD exprime son accord sur la pertinence de l'allotissement si, toutefois, le mode de gestion qui sera retenu pour le futur contrat le permet. Ce sujet sera étudié dans le cadre de la préparation du nouveau cahier des charges.

5.8.2. Gestion réclamations.

- **La médiation**

Pour les cas les plus graves, l'avenant n°3 du marché Vélib' a prévu la création d'une instance de médiation (article 6.1) : « La Ville a demandé au titulaire de mettre en œuvre une instance de médiation interne dédiée à Vélib', de manière à constituer une voie de recours pour les utilisateurs en cas de litige n'ayant pas trouvé de solution satisfaisante auprès du service réclamations. [...] Le titulaire transmettra le rapport annuel de son médiateur interne à la Ville de Paris. ».

[.....].

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Le médiateur Vélib' travaille en collaboration avec le Médiateur de la Ville de Paris qui lui transmet les dossiers de sa compétence. L'activité de l'équipe de médiation Vélib' est régie par une charte. Elle a donné lieu pour les exercices 2012 et 2013 à la publication de rapports annuels. La charte et les rapports annuels sont portés à la connaissance du public via le site internet et le site institutionnel du groupe JC DECAUX.

Il peut être observé que le nombre de demandes enregistrées est faible (154 demandes en 2013), le niveau de recevabilité de 90 % (139 demandes), la majorité des cas traités (60 %) portant sur le remboursement des cautions 150 euros.

- **Gestion courante des réclamations**

Le critère d'appréciation dépend du nombre de jours de traitement de la réclamation. Le délai moyen constaté est de 1,8 jour en 2013 pour 3,3 jours en 2014.

Tableau 22 : Evaluation du coût de traitement par dossier payé à la SOMUPI

	2011	2012	2013	2014
Intéressements	279	290	290	322
Nbre dossiers traités	12 583	9 627	12 286	12 696
Coût de traitement par dossier	22,17	30,12	23,60	25,36
Délais de traitement en jours	6,9	3,9	1,8	3,3

Source : Inspection générale d'après tableau bord SOMUPI

Le traitement des 12 2696 dossiers de 2013 représente une efficacité de traitement de 50 dossiers par jour⁴⁵ pouvant être réalisé dans les « meilleures conditions » par une équipe de 5 personnes. L'intéressement perçu de 322 000 euros est donc très incitatif et largement supérieur au prix d'une prestation équivalente.

Recommandation 27 : Limiter l'intéressement à un coût marché.

La DVD indique que ce sujet sera étudié dans le cadre de la préparation du nouveau cahier des charges.

⁴⁵ 12696/251 jours ouvrés = 50 dossiers jour.

5.9. Une synthèse

Le tableau ci-dessous présente, pour chaque critère, le montant en euros de l'intéressement qui a été payé à la SOMUPI par la Ville de Paris en 2013 ainsi que le poids respectif de chacun exprimé en pourcentage.

Il est constaté que les critères de « qualité » (accessibilité des vélos, restitution des vélos, accessibilité des stations et rapidité d'intervention) pèsent moins de la moitié des sommes versées à la SOMUPI alors même que les éléments qu'ils mesurent constituent le cœur même du service public offert aux usagers. C'est d'ailleurs pour cette raison que l'enquête TNS-SOFRES a fait du suivi de ces critères des points de vigilance.

De même, il peut être observé que les critères n°4 et 5 qui font l'objet d'un examen contradictoire entre les personnels de la Ville de Paris et ceux de la SOMUPI sont précisément ceux qui pèsent le moins dans le total de l'intéressement ainsi payé au contractant : respectivement 5 % et 6 % (exception faite du critère n°8 relatif à la fréquentation, qui peut être regardé comme négligeable).

Tableau 23 : Intéressement par critère versé par la Ville en 2014

	En K€	En %
Accessibilité des vélos (1)	723	10
Restitution des vélos (2)	739	10
Accessibilité des stations (3)	1 051	15
Sécurité des vélos (4)	400	6
Propreté des vélos (5)	341	5
Rapidité d'intervention (6)	960	13
Gestion des appels (7-1)	2 597	36
Gestion des réclamations (7-2)	322	4
Fréquentation (8)	80	1
TOTAL	7 213	100

Source : Inspection générale à partir des données de la SOMUPI

A l'inverse, le critère relatif à la gestion des appels et des réclamations absorbe, à lui seul, 40 % du montant total de l'intéressement. L'essentiel des sommes versées le sont au titre de la gestion des appels téléphoniques. Ce critère, dont la mise en place résulte de l'avenant n°2, ne garantit pourtant nullement qu'une durée d'attente téléphonique fixée à deux minutes constitue pour les usagers une demande particulière, alors même qu'elle se révèle très coûteuse pour la Ville de Paris.

6. LES MANQUEMENTS NE SONT PAS OU FAIBLEMENT SANCTIONNÉS

6.1. Une mauvaise application du contrat non sanctionnée : un nombre de vélos disponibles insuffisant

La SOMUPI, en application de son acte d'engagement, devait disposer, hors l'étape complémentaire relative à l'extension de Vélib' en banlieue, de 20 600 vélos disponibles.

La notion de vélos disponibles a été définie dans l'article I.2. du CCAP et dans l'article II.2. du CCTP : elle correspond « *au nombre de vélos que la Ville de Paris souhaite [...] en termes de disponibilité immédiate pour les usagers. Ce terme ne comprend ni les vélos en transit ou stockés, ni les vélos hors service pour l'utilisateur, ni les vélos en réparation en atelier ou sur le terrain. Ce sont donc les vélos soit utilisés par un usager soit stationnés en station et prêts à être immédiatement utilisés.* »

Cette définition suppose donc que la SOMUPI dispose d'un volume de vélos supérieur à 20 600 pour assurer en permanence le respect de ses engagements contractuels.

À l'issue de l'avenant n°1, le nombre total de vélos disponibles aurait donc dû être de 23 845 unités et ce nombre aurait dû servir de base au calcul des pénalités éventuellement dues par la SOMUPI en cas de manquement à son obligation contractuelle.

Toutefois, l'avenant n°2 de décembre 2009 a réduit, non le nombre de vélos disponibles qui reste fixé à 23 845 unités, mais l'assiette sur laquelle se calcule la pénalité en cas d'insuffisance de vélos disponibles. Désormais la pénalité éventuellement due ne se calcule plus que sur 75 % du nombre de vélos disponibles ; soit sur la base de 17 884 vélos disponibles. En outre, le montant de la pénalité par vélo manquant et par mois a été fortement diminuée (elle est passée de « 100 € par vélo manquant et par heure constatée » à « 150 € par vélo manquant et par mois constaté »).

Malgré l'abaissement de 25 % du niveau d'exigence en la matière, la SOMUPI ne respecte toujours pas ses engagements en termes de vélos disponibles, sans que ce non-respect de ses obligations contractuelles ne se soit traduit par le recouvrement des pénalités dues.

Dans une note en date du 9 avril 2013, le directeur de la voirie et des déplacements demandait au directeur de cabinet du Maire de Paris des instructions quant au lancement de la procédure de recouvrement des pénalités dues, qui se chiffraient à l'époque à 1,175 M€. Il n'a, pour l'heure, pas été donné suite à cette demande. Il en découle que les pénalités dues au titre de la période allant jusqu'en 2014 n'ont pas davantage été mises en recouvrement ; ce qui représente un manque à gagner pour la Ville de Paris et une faute pour l'ordonnateur qui doit en principe émettre les titres de recettes au plus tard le 31 décembre de l'année au cours de laquelle la créance est née.

A ce jour, le montant non recouvré de ces pénalités est chiffré par la DVD à 4,5 M€ ; se décomposant comme suit : 1,8 M€ au titre de 2012 ; 1,9 M€ au titre de 2013 et 1,4 M€ au titre de 2014.

Recommandation 28 : Mettre en recouvrement la créance sur la SOMUPI au titre des pénalités dues.

La DVD confirme que les pénalités en cause ont été notifiées à la SOMUPI sur les exercices 2012, 2013 et 2014.

6.2. Des pénalités pour manquement aux critères de qualité rendues beaucoup moins dissuasives par l'avenant n° 2

L'avenant n°2 n'a pas fait l'objet d'une consultation de la commission d'appel d'offres (CAO) préalablement à son adoption par le conseil de Paris en décembre 2009, alors même que son impact financier, cumulé à celui de l'avenant n° 1, était de nature à le justifier.

De fait, le tribunal administratif de Paris a annulé cette délibération au motif que cet avenant n'avait pas été préalablement soumis à l'avis de la CAO. Suite à ce jugement, en date du 27 juillet 2011, l'irrégularité constatée a été couverte, de façon rétroactive⁴⁶, par une nouvelle approbation en l'état de cet avenant n°2 par le conseil de Paris des 26 et 27 septembre 2011, après que la CAO a émis un avis le 6 septembre 2011.

L'article 5 de l'avenant n°2 révisé à la baisse les formules de calcul des pénalités lorsque la qualité du service à l'utilisateur n'atteint pas le niveau d'engagement sur lequel la SOMUPI s'est engagée ou lorsque les seuils critiques ne sont pas atteints. Ces formules se révèlent beaucoup moins dissuasives que celles qui figuraient dans le CCAP initial.

Il est néanmoins indéniable que l'application stricte des formules de calcul de pénalités prévues au contrat initial compromettrait l'équilibre des comptes de la SOMUPI et par voie de conséquence la continuité même de l'exploitation du service Vélib'. Comme le relevait la CRC, « *les niveaux de pénalité déséquilibraient le marché puisqu'ils étaient deux fois supérieurs au chiffre d'affaires total de la SOMUPI pour l'ensemble des prestations fournies.* »

Toutefois, outre le coût pour la Ville de Paris, qui s'est ainsi exposée à des pertes de recettes importantes, la baisse substantielle du montant des pénalités a aussi pu se traduire par une moindre qualité du service aux usagers.

Le projet de délibération soumis à l'approbation des conseillers de Paris a été présenté de façon assez formelle, même si cette présentation peut être regardée comme conforme aux usages. Les conséquences pour la Ville de Paris, notamment financières, des modifications apportées aux formules de calcul des pénalités ne pouvaient pas être appréciées par les conseillers de Paris dès lors qu'elles n'étaient pas chiffrées.

Ainsi, à titre d'exemple, l'article 5 du projet d'avenant n°2 est présenté comme suit :

« 3.2 L'article VIII.3.2.1 est modifié comme suit :

1^{er} cas : $P_a = n \times 4,4 \times (N - N_{eng}) / (N_{nac} - N_{eng})$

2^{ème} cas : $P_b = n \times 8,8$

3.3 L'article VIII.32.2 est modifié et complété comme suit :

$P' = N_c \times 5$

'La valeur maximale mensuelle de N_c est égale à 2.000.' »

Le seul paragraphe de l'exposé des motifs traitant des pénalités n'a pas pu permettre d'informer réellement les conseillers de Paris sur les conséquences de leur vote et sur l'impact financier de ces mesures pour le budget de la collectivité. Il est rédigé comme suit :

« Le système des pénalités contenu dans le précédent contrat était équivoque : il est possible de le comprendre de plusieurs manières différentes, notamment concernant le

⁴⁶ Cette régularisation rétroactive se fonde sur une jurisprudence du conseil d'État n°327515 du 8 juin 2011 Commune de Divonne-les-Bains.

critère des vélos disponibles, l'une des ambiguïtés tenant au pas de temps, non fixé, pendant lequel on constate la vacuité d'une station donnée. Selon le mode de calcul, il était possible de faire varier les pénalités de zéro à plusieurs centaines de milliers d'euros - de tels montants mettant en cause l'économie générale même du service. Pour que ce système de pénalités soit véritablement applicable le projet d'avenant reprend et simplifie les formules, rend univoque ce calcul des pénalités, dans des montants véritablement incitatifs puisqu'en rapport avec le montant du marché. »

Ainsi en aucun cas, il n'est, par exemple, explicité à destination des conseillers de Paris que le chiffre de « 4,4 » (montant exprimé en euros) figurant dans la première formule était de 40 € dans la formule initiale ; ou que le montant de « 5 » (montant toujours exprimé en euros) figurant dans la dernière formule de calcul était de 500 € dans la formule initiale ; ou encore que le plafonnement à « 2 000 » le nombre de fois où le seuil critique a été atteint sur le mois considéré était illimité dans le contrat initial.

Le service du contrôle de légalité a formulé diverses observations sur cet avenant, par note du 15 février 2010. Le préfet relevait notamment que cet avenant anticipait les préjudices subis par la SOMUPI en matière de vandalisme et de pénalités « *sans réelle visibilité sur l'impact financier pour la collectivité parisienne* ».

Le manque de transparence dans l'impact financier du projet d'avenant soumis au conseil de Paris pourrait être regardé comme une information insuffisante donnée à ces derniers pour éclairer leur choix et se prononcer valablement dans le respect des dispositions du CGCT.

7. DES RISQUES IMPORTANTS ENCORE EN SUSPENS

7.1. Un risque sur les conditions de fin du contrat

Les clauses de l'article X. du CCAP relatives à la fin du marché sont lacunaires, compliquant les négociations de sortie du contrat en cours. Elles vont aussi rendre difficiles les arbitrages des décideurs dans la préservation des intérêts de la Ville de Paris.

La DVD exprime son accord sur le fait que les clauses de l'article X du CCAP relatives à la fin du marché sont lacunaires. Un avenant de sortie du contrat actuel, dit avenant n°4, sera négocié avec la SOMUPI avec l'assistance d'un cabinet juridique.

Il apparaît donc que d'ores et déjà un avenant de fin de contrat devra être négocié avec la SOMUPI.

Si la Ville de Paris ne manque pas d'arguments pour soutenir sa position dans la négociation, le caractère très succinct des dispositions du marché en cours ne la fragilise pas moins.

Le souhait de la Ville de Paris de ne pas interrompre la continuité du service Vélib' en cas de changement de prestataire constitue en outre une contrainte forte.

En particulier, la Ville de Paris pourra imposer à la SOMUPI, en application de l'article IV.6 du CCTP, de déposer l'ensemble des mobiliers, de supprimer tous les massifs et tous les raccordements ainsi que de remettre en état du sol selon un calendrier qu'elle déterminera. Selon la DVD, le coût des remises en état des voiries peut être chiffré entre 7 et 10 M€. Ce coût ayant été provisionné par la SOMUPI, il doit être évalué dans le cadre de la négociation.

L'article IV.6 du CCTP et l'article XII. 4 du CCAP prévoient que la Ville de Paris peut toutefois décider de racheter ces équipements sur la base du calcul de la valeur résiduelle des biens.

Outre que rien ne semble contraindre la SOMUPI à céder les biens en cause à la Ville, il est possible de s'interroger sur la pertinence de telles dispositions.

Comme cela a été montré, la Ville a de fait, si ce n'est de droit, supporté le coût financier des mobiliers et équipements nécessaires à l'exploitation du dispositif Vélib' puisque ces derniers ont été intégralement financés par l'abandon des recettes publicitaires qu'elle a consenti à la SOMUPI.

Cette réalité économique n'a pas empêché le contrat global de prévoir que les mobiliers et équipements en cause demeurent en droit la propriété de la SOMUPI à l'échéance du contrat.

Cette disposition peut donc être regardée comme défavorable aux intérêts financiers à la Ville de Paris. En effet, si cette clause devait être mise en œuvre le moment venu, elle reviendrait en quelque sorte à faire payer deux fois par la Ville de Paris les mobiliers et équipements dont il s'agit.

En tout état de cause, une telle clause paraît injustifiée dès lors que le financement desdits matériels et équipements a été intégralement supporté par la Ville de Paris via l'abandon des recettes publicitaires sur les MUPI.

7.2. Un risque sur les conditions du renouvellement du contrat à son échéance

L'article VII du CCAP traite notamment des conditions dans lesquelles la sous-traitance des prestations objet du marché global est autorisée. L'article VII.2.4.1 évoque en particulier l'acceptation d'un sous-traitant par la Ville de Paris.

Dans l'acte d'engagement signé par la SOMUPI le 22 décembre 2006, la rubrique relative à la sous-traitance a été totalement biffée comme étant sans objet. Aucun document fourni par la suite par la DVD ne permet de penser que la SOMUPI a, par la suite, fait agréer par la Ville un ou plusieurs sous-traitants.

[.....].

Pour toutes ces raisons, les rapporteurs estiment que la société [.....] doit être regardée, au vu de la jurisprudence, non comme un simple prestataire-fournisseur de la SOMUPI mais bien comme un sous-traitant de cette même société dès lors que son action se traduit concrètement par l'exécution même du service public Vélib'.

Outre que cette situation traduit un manquement à ses obligations contractuelles de la part de la SOMUPI, qui aurait dû faire accepter son sous-traitant par la Ville de Paris, elle est surtout de nature à faire obstacle à la correcte application des dispositions de fin de contrat mentionnées à l'article XII.4 du CCAP. Cette article stipule que : « *la Ville de Paris se réserve le droit de racheter les équipements du dispositif de vélos en libre-service à la fin du contrat* ».

La société [.....] n'étant ni partie au contrat initial, ni reconnue en qualité de sous-traitant, elle ne pourra être recherchée pour l'application des clauses dont il s'agit quand bien même la Ville souhaiterait les mettre en œuvre.

La SOMUPI n'étant propriétaire ni des équipements matériels (ex. les véhicules nécessaires aux opérations de maintenance et de régulation), ni des équipements immatériels (ex. les logiciels et les brevets d'exploitation), la Ville de Paris n'aura rien à lui racheter à l'échéance du contrat pour assurer la pérennité du service.

Cette situation ne paraît pas conforme aux obligations contractuelles de la SOMUPI qui aurait dû solliciter l'acceptation de la société [.....] par la Ville de Paris. Cette abstention de la part de la SOMUPI est constitutive d'une faute contractuelle qui met la Ville de Paris en difficulté dans l'application de la totalité des clauses du contrat initial, et en particulier l'article X du CCAP.

On peut s'interroger sur la qualification de cette sous-traitance susceptible de dissimuler le véritable titulaire du marché.

Recommandation 29 : Évaluer le préjudice subi par la Ville de Paris sur la base d'une valorisation [.....].

La DVD exprime son accord sur le constat mais précise qu'elle ne dispose pas des moyens humains ni de l'expertise pour mener à bien cette étude.

L'inspection générale indique que cette valorisation étant un élément important de la négociation de fin de contrat, il est très important de faire réaliser une étude par un cabinet externe spécialisé. Le coût de cette prestation sera sans comparaison avec l'évaluation qui sera faite de la valeur [.....].

Les développements qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

7.3. Un risque spécifique sur la plate-forme d'appels

En application du protocole transactionnel n°1, la Ville de Paris a participé à hauteur de 1,6 million d'euros (TTC) à la mise en place du centre d'appels.

Il est étonnant que cet investissement supporté par la Ville de Paris n'apparaisse pas dans les comptes de la SOMUPI au titre de ses investissements.

La Ville de Paris ne pourra donc prétendre à aucune récupération possible au titre de sa participation financière à la création du centre d'appels, en dépit du montant des crédits importants qu'elle y a engagés.

S'agissant d'une prestation qui peut être regardée comme « différente » de celle qui figurait dans le CCTP, la voie du protocole transactionnel peut surprendre. Il semble qu'un avenant aurait été plus justifié. L'analyse de ce point est renvoyée à l'expertise de la direction des affaires juridiques.

Par ailleurs, il est fait observer que si la gestion des appels réalisée à partir de cette plateforme est rémunérée par un intéressement aux termes de l'avenant n°2, aucune pénalité n'a été prévue, par symétrie, en cas de manquement aux délais imposés par la Ville.

7.4. Un risque sur la propriété des données

La direction des affaires juridiques (DAJ) a, par note en date du 24 juillet 2008, saisi le secrétariat général d'une analyse relative à la question de la propriété des données collectées par la SOMUPI dans le cadre du dispositif Vélib'.

Cette note a communiqué, en pièce jointe, une analyse réalisée par [...], avocat spécialisé dans le droit de la propriété intellectuelle, à la demande de la direction des affaires juridiques. Aux termes de cette consultation, datée du 17 juillet 2008, « la Ville de Paris est, selon le CCTP du marché, propriétaire des données collectées dans le cadre du système Vélib' et il est stipulé qu'elle en a la libre exploitation. » L'avocate a conclu que « la Ville de Paris peut librement disposer de ces données » et donc, en l'espèce, consentir à des sociétés de radiotéléphonie mobile des licences leur permettant d'exploiter ces données.

Pour fonder son analyse, [...] s'est appuyée sur l'article II.3.5 e) du CCTP et sur l'article X du CCAP du marché de mise en place du dispositif de vélos en libre-service.

La SOMUPI a contesté cette analyse. [...] a cependant maintenu sa position et réfute le bien-fondé de celle de la SOMUPI.

La direction des affaires juridiques a néanmoins préconisé, dans un courriel en date du 4 décembre 2008, que la Ville de Paris renonce à engager une action devant le tribunal administratif qui aurait pourtant pu lui permettre d'asseoir définitivement ses droits de propriété sur les données en cause.

C'est ainsi qu'a été conclu, le 4 décembre 2009, un règlement de copropriété des données collectées par la SOMUPI dans le cadre du marché global.

En renonçant à la voie juridictionnelle et en acceptant le partage de la propriété des données avec la SOMUPI, il n'est pas certain que les intérêts de la Ville aient été préservés au mieux, même si cette solution a pu, par ailleurs, accélérer la conclusion de contrats avec des opérateurs techniques de téléphonie ainsi que du marché de licensing de la marque Vélib'.

Le risque se caractérise par un manque à gagner pour la Ville de Paris qui dépendra du nombre et du montant des contrats susceptibles d'être conclus.

7.5. Un risque fiscal

La Ville de Paris a fait le choix, dès 2007, de considérer que le dispositif de vélo en libre-service qu'elle a mis en place n'entraîne pas dans le champ de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Par voie de conséquence, les recettes qu'elle a encaissées, et qui proviennent des abonnements mensuels, hebdomadaires et quotidiens, n'ont pas été soumises à la TVA. En contrepartie, et logiquement, la Ville n'a pas fait valoir de droits à déduction qui, de toute façon, auraient été limités en début de contrat.

D'autres collectivités qui fonctionnent selon les mêmes modalités (perception finale des recettes de mise à disposition des vélos) ont adopté une position différente au regard de l'assujettissement à la TVA. Ainsi la CU de Marseille, Nantes métropole ou la ville de Créteil ont toutes collecté la TVA sur les recettes en cause.

Or, la lecture du code général des impôts et la jurisprudence plaident pour l'assujettissement à la TVA des prestations de service en cause. La direction des vérifications nationales et internationales (DVNI) a d'ailleurs notifié des redressements à la Ville de Paris au titre de cette activité, même si, à ce jour, ils n'ont pas été mis en recouvrement.

Sans préjudice des pénalités, le montant net des redressements notifiés (TVA collectée moins TVA déductible) se répartit comme suit :

Tableau 24 : Montants des redressements TVA notifiés à la Ville de Paris

2009	2010	2011	TOTAL
0,7 M€	0,3 M€	1,1 M€	2,1 M€

Source : Direction des finances

Le risque réside donc dans la confirmation du redressement fiscal qui ne pourra pas être répercuté sur les usagers. La Ville de Paris devra donc en assumer seule les conséquences budgétaires. Cela dégradera encore davantage les résultats financiers du service Vélib' sur le contrat en cours.

Pour l'avenir, il ne faut pas exclure, si ces redressements sont confirmés, que la DVNI diligente un nouveau contrôle au titre des années suivantes, soit 2012, 2013 et 2014. Les conséquences financières devraient toutefois en être globalement favorables à la Ville sur cette période du fait des droits à déduction auxquels la Ville pourra prétendre compte tenu notamment de l'importance des sommes versées à la SOMUPI au titre de l'intéressement et au titre des locations de stations en province. Le risque fiscal sur toute la durée du contrat peut être estimé à 7 M€.

La DFA indique que, depuis la remise du rapport provisoire, les redressements notifiés par la DVNI ont été confirmés. Toutefois, elle précise que l'incidence budgétaire du rappel de TVA devrait être en partie annulée par le dépôt d'une demande de compensation avec la TVA dont la déduction a été omise, sur des charges à caractère général, au titre des mêmes années.

La DFA précise encore que la DVNI a diligente un nouveau contrôle fiscal au titre des années 2012, 2013 et 2014. Elle indique que le montant du risque fiscal est moindre que celui annoncé par l'inspection générale.

Décider l'assujettissement à la TVA pour les années restant à courir (y compris en cas de prolongation du contrat) permettrait de se prémunir pour l'avenir contre ce risque, qui paraît certain.

Par ailleurs, le principe de l'imposition à la TVA des sommes versées à la SOMUPI par la Ville de Paris au titre de l'intéressement ne fait pas de doute dès lors qu'il constitue la contrepartie directe d'un service rendu. Toutefois, un différend existe actuellement entre la Ville de Paris et la SOMUPI en ce qui concerne la base d'imposition à la TVA des sommes en cause, le contrat ne précisant pas si ces flux doivent être entendus hors taxe ou taxes comprises. Ce point, qui est actuellement en discussion entre les parties au contrat avec l'appui d'un avocat de la Ville de Paris, n'est pas développé dans le présent rapport. Un règlement contentieux ne semble pas à exclure. Le coût potentiel de ce différend pour la Ville de Paris a été évalué à environ 1 M€ par an par la direction des finances.

La DVD indique que la Ville de Paris n'entend pas contester les rappels de TVA qui ont été notifiés par la DVNI. La DVD et la DFA précisent que la Ville a décidé d'assujettir à la TVA l'activité Vélib' en constituant un secteur distinct à compter du 1^{er} janvier 2016, ce qui ouvrira à la Ville des droits à déduction.

7.6. Un risque de gestion de fait

Comme la CRC l'a relevé dans son rapport, en 2012, l'organisation financière qui a été retenue n'est conforme ni aux clauses du CCAP, ni aux règles de la réglementation de la comptabilité publique.

Ainsi, la régie, initialement prévue, n'a pas été mise en place. Or, seule une régie aurait pu valablement titrer la SOMUPI pour lui permettre de percevoir en toute légalité les recettes tirées du dispositif Vélib'. Ces recettes perçues des usagers constituent en effet des deniers publics que seul le comptable public est en droit de manier.

La Ville de Paris a préféré conclure avec la SOMUPI une convention de mandat de collecte de fonds pour l'encaissement de ces recettes tirées des usagers. Cette convention de mandat a été signée le 24 octobre 2007, après un vote favorable du conseil de Paris.

La CRC n'a pas manqué de relever l'irrégularité d'une telle convention de mandat.

Le Conseil d'État, dans un avis en date du 13 février 2007, a considéré que les conventions de mandat étaient irrégulières.

Pour autant, la direction des affaires juridiques de la Ville aurait pu mener à bien, dès 2007, la même analyse et arriver aux mêmes conclusions que le Conseil d'État. En effet, en vertu de l'adage selon lequel « personne ne peut transférer plus de droit qu'il n'en a lui-même », il était évident que la Ville de Paris, en sa qualité d'ordonnateur, ne pouvait pas transférer à la SOMUPI le droit de manier des deniers publics qu'elle ne détenait pas car cette compétence appartient, de par la loi, exclusivement au comptable public.

Le recours à la convention de mandat est constitutif d'un acte de gestion de fait.

Ce risque de gestion de fait lié au non-respect des règles de la comptabilité publique subsiste, dès lors que la régie n'est toujours pas mise en place.

Toutefois, compte tenu de l'échéance prochaine du contrat (2017), du coût que représenterait le développement informatique de gestion des recettes en cause (0,5 M€) et des incertitudes qui pèsent sur le montage du futur contrat Vélib', la mise en place d'une telle régie semble aujourd'hui inappropriée.

La DVD exprime son accord sur le fait que la fin relativement imminente du contrat en cours rend inappropriée la mise en place d'une régie.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

- Recommandation 1** : Demander à la SOMUPI une analyse exhaustive des recettes complémentaires. 10
- Recommandation 2** : Établir une analyse annuelle des produits complémentaires perçus des usagers de Vélib'. 11
- Recommandation 3** : Mener une analyse par sondage du taux de résiliation par motif et par type de public..... 11
- Recommandation 4** : Compléter le questionnaire TNS-SOFRES en faisant justifier à l'utilisateur ses réponses..... 15
- Recommandation 5** : Régulariser les éléments de synthèse et la base de données..... 18
- Recommandation 6** : Réaliser un audit technique de la SOMUPI pour valider son organisation technique et maintenance avant le lancement du nouvel appel d'offres. 19
- Recommandation 7** : Faire obligation à la SOMUPI de répondre à ses engagements contractuels avant la fin du contrat en nombre de vélos et en termes de régulation. 20
- Recommandation 8** : Prendre en compte ces contraintes dans le cadre du renouvellement du marché à son échéance prochaine pour améliorer le contrôle interne de la prestation. 22
- Recommandation 9** : Réaliser des économies d'échelle dans le prochain contrat. 22
- Recommandation 10** : Lever le risque et expliquer les anomalies. 25
- Recommandation 11** : Régulariser les facturations en demandant à la SOMUPI des attachements et en vérifiant dans la base de données EXT 170 le recensement de toutes les stations facturées..... 25
- Recommandation 12** : Élaborer dans les futurs contrats de prestations de services une tarification en corrélation avec la réalité technique de l'économie des VLS dont la station principale et la borne d'attache sont les piliers principaux définis par un taux de foisonnement permettant un taux de service souhaité par station. 27
- Recommandation 13** : Estimer le taux de foisonnement par zone géographique et non globalement sur Paris et la banlieue. Ce sujet complexe sera également étudié dans le cadre de la préparation du nouveau cahier des charges. 27
- Recommandation 14** : Demander une copie des factures, des bons de commande et du contrat liant la SOMUPI et JC DECAUX France pour transmission à l'inspection générale. 28

Recommandation 15 : Développer un service de contrôle interne au sein de la DVD pour valider que les prix des prestations (coûts techniques) correspondant à des prix de marché.....	29
Recommandation 16 : Améliorer les composantes du prix de revient et du coût net du service dans le cadre du contrat restant à courir et de son renouvellement en particulier grâce aux économies d'échelle à réaliser.	30
Recommandation 17 : Effectuer une nouvelle mesure des coûts occasionnés par le déploiement en banlieue au vu des investissements réalisés et des facturations faites à la SOMUPI.....	31
Recommandation 18 : Construire un indice de revalorisation annuelle des tarifs Vélib' . .	37
Recommandation 19 : Renforcer les contrôles physiques et procéder à un contrôle informatique de l'opérateur (sécurité et routines des programmes, analyse des journaux d'anomalies, etc.).....	40
Recommandation 20 : Demander à la SOMUPI de justifier l'absence de toute acquisition de vélos en 2010, 2012 et 2103.	41
Recommandation 21 : Hiérarchiser la qualité du service attendu par l'utilisateur et mettre l'utilisateur au centre de l'évaluation des critères.....	44
Recommandation 22 : Procéder à la régularisation de l'anomalie et renégocier le taux de service.	45
Recommandation 23 : Contester la double facturation de la SOMUPI aux motifs qu'elle duplique l'indicateur n°3 et que le mode de calcul génère un profit sans cause pour l'opérateur au détriment de la Ville de Paris.	47
Recommandation 24 : Poursuivre les négociations avec la SOMUPI pour obtenir le remboursement partiel des facturations.....	49
Recommandation 25 : Procéder à une analyse concurrentielle concernant la gestion du centre d'appels.....	49
Recommandation 26 : Envisager d'externaliser (allotissement) cette prestation dans le futur marché.	49
Recommandation 27 : Limiter l'intéressement à un coût marché.	50
Recommandation 28 : Mettre en recouvrement la créance sur la SOMUPI au titre des pénalités dues.	52
Recommandation 29 : Évaluer le préjudice subi par la Ville de Paris sur la base d'une valorisation [.....].	56

TABLE DES TABLEAUX, GRAPHIQUES ET ILLUSTRATIONS

Graphique 1 : Evolution 2012-2014 abonnements valides en fin de période	9
Capture écran 1 : Evolution des locations 2007-2014.....	11
Capture écran 2 : Evolution de la satisfaction globale des usagers	12
Capture écran 3 : Perception du prix de l'abonnement classique	13
Capture écran 4 : Perception des services	13
Capture écran 5 : Perception de l'usage des vélos	14
Capture écran 6 : Perception de la disponibilité des vélos	14
Capture écran 7 : Priorité à améliorer pour satisfaire les usagers	15
Tableau 1 : Part des activités Vélib' dans le groupe JC DECAUX	16
Tableau 2 : Récapitulatif des stations Vélib' et bornettes déployées.....	18
Capture écran 8 : Répartition des secteurs Vélib'	19
Tableau 3 : Détails des comptes de la SOMUPI 2007-2013	22
Tableau 4 : Répartition des investissements Vélib' à fin 2013	27
Tableau 5 : Charges d'exploitation hors amortissements - 2013 (en K€)	28
Tableau 6 : Répartition des charges d'exploitation (HT) intragroupes 2013 par société. 28	
Tableau 7 : Récapitulatif des comptes de [...] 2009-2013.....	28
Tableau 8 : Evaluation du coût du service Vélib' en 2013	30
Tableau 9 : Offres à l'ouverture des plis des deux candidats	33
Tableau 10 : Estimation des coûts annoncés par la SOMUPI	33
Tableau 11 : Bilan financier Vélib' pour la Ville de Paris	35
Tableau 12 : Indicateur de qualité accessibilité des vélos et intéressement	40
Tableau 13 : Evolution 2011-2014 de vélos déclarés volés et détruits	43
Tableau 14 : Indicateur de qualité restitution des vélos et intéressement	43
Tableau 15 : Indicateur de qualité « stations déconnectées »	45
Tableau 16 : Indicateur de qualité sûreté des vélos.....	45
Tableau 17 : Indicateur de qualité netteté et propreté des vélos.....	46
Tableau 18 : Calcul du mois de décembre 2013 du critère rapidité d'intervention.....	47
Tableau 19 : Indicateur de qualité Rapidité d'intervention	47
Tableau 20 : Indicateur de qualité gestion des appels	48
Tableau 21 : Evaluation du coût par appel payé à la SOMUPI	49
Tableau 22 : Evaluation du coût de traitement par dossier payé à la SOMUPI.....	50
Tableau 23 : Intéressement par critère versé par la Ville en 2014	51
Tableau 24 : Montants des redressements TVA notifiés à la Ville de Paris	58

PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire sur l'Audit du Contrat Vélib' a été transmis le 30 juillet 2015 à la DVD et le 23 octobre 2015 à la DFA et à la DAJ.

Avis : La procédure contradictoire a été occultée conformément aux dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs, et de la délibération 2014 IG 1001.

ANNEXE : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES (PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE)

Avis : La version publiée de ce rapport ne comprend pas l'annexe. Sous réserve des dispositions de l'article L.312-1 du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs, et de la délibération 2014 IG 1001, celle-ci est consultable sur place, sur demande écrite à la direction de l'Inspection générale.