



Allotissement du réseau des Transports en Commun Lyonnais (TCL) **UN CHANGEMENT D'ÈRE HISTORIQUE**





SOMMAIRE

- I. SYTRAL MOBILITÉS, UNE AUTORITÉ ORGANISATRICE DE PREMIER PLAN
- II. LE RÉSEAU TCL, UN MODÈLE EN FRANCE
- III. DEUX NOUVELLES DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC POUR LA GESTION ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU TCL ALLOTI : UNE NOUVELLE ÈRE HISTORIQUE
- IV. LES POINTS CLÉS DES NOUVELLES DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC
- V. L'INTERNALISATION DES MISSIONS STRATÉGIQUES : UN ENJEU MAJEUR DU NOUVEAU MODÈLE ALLOTI
- VI. UN SOCLE SOCIAL INÉDIT : UNE PREMIÈRE EN FRANCE



I. SYTRAL MOBILITÉS, UNE AUTORITÉ ORGANISATRICE DE PREMIER PLAN

Créé en 1984, le SYTRAL devient SYTRAL Mobilités en 2021 et change de statut. D'un syndicat mixte, SYTRAL Mobilités devient établissement public local, créé par la loi d'Orientation des Mobilités, Autorité Organisatrice des Mobilités (AOM) des territoires lyonnais.

SYTRAL Mobilités associe désormais la Métropole de Lyon, les communautés d'agglomération Villefranche Beaujolais-Saône et de l'Ouest Rhodanien, les 9 communautés de communes du département du Rhône, ainsi que la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Il conserve sa mission initiale d'autorité organisatrice des transports publics réguliers, à la demande, scolaires et de la liaison express entre Lyon et l'aéroport et la gare TGV Lyon-Saint Exupéry, à l'échelle d'un bassin de mobilité élargi, desservant 262 communes, sur un territoire de plus d'1,9 million d'habitants. Il assure désormais également un rôle majeur de coordination de l'ensemble des mobilités sur son territoire, il définit les grandes orientations de planification au travers du Plan de Mobilités (PDM) et accompagne ses membres sur les mobilités actives, partagées et solidaires.

En tant qu'Autorité Organisatrice, SYTRAL Mobilités finance le réseau TCL et son développement, assure la maîtrise d'ouvrage des projets, est propriétaire des infrastructures et des équipements, et détermine l'offre de transport et la politique tarifaire.

Véritable innovation institutionnelle, la structure demeure, par son périmètre d'action, une exception en France, lui conférant une vocation de premier plan.

Les missions de SYTRAL Mobilités

- *Développer les transports en commun de la métropole de Lyon et des territoires lyonnais*

L'objectif majeur de SYTRAL Mobilités est de mettre en œuvre la meilleure offre de transport aux habitants des territoires lyonnais afin de proposer une réelle alternative à la voiture individuelle.

- *Financer les réseaux et inciter aux déplacements « doux »*

Les projets menés par SYTRAL Mobilités ont une triple vocation :

- Rééquilibrer les modes de déplacements,
- Mettre en place des transports en commun performants à énergie propre,
- Aménager l'espace pour favoriser l'intermodalité, la cohésion sociale et le développement socio-économique.

- *Définir la politique de gestion des réseaux*

SYTRAL Mobilités délègue l'exploitation des réseaux à des opérateurs privés dans le cadre de délégations de service public (DSP) ou de marchés publics et définit notamment :

- L'offre de transport : itinéraires et fréquence des lignes ;
- Les normes de qualité de service telles que la régularité, la propreté, la disponibilité des équipements, l'information des voyageurs, la sécurité, la lutte contre la fraude ;
- La tarification

- *Planifier la mobilité sur les territoires lyonnais en cohérence avec les autres autorités organisatrices de la mobilité :*

- Cohérence et connexion avec le réseau ferroviaire- Articulation avec les mobilités actives et partagées

La gouvernance de SYTRAL Mobilités

Le Conseil d'administration est l'instance décisionnaire de SYTRAL Mobilités. Les grandes orientations sont votées par délibération lors de séances publiques et retransmises en ligne. Le Conseil d'administration se compose de 38 élus représentant l'ensemble des territoires adhérents à SYTRAL Mobilités (Métropole de Lyon, Région Auvergne-Rhône-Alpes, communautés de communes et communes adhérentes).





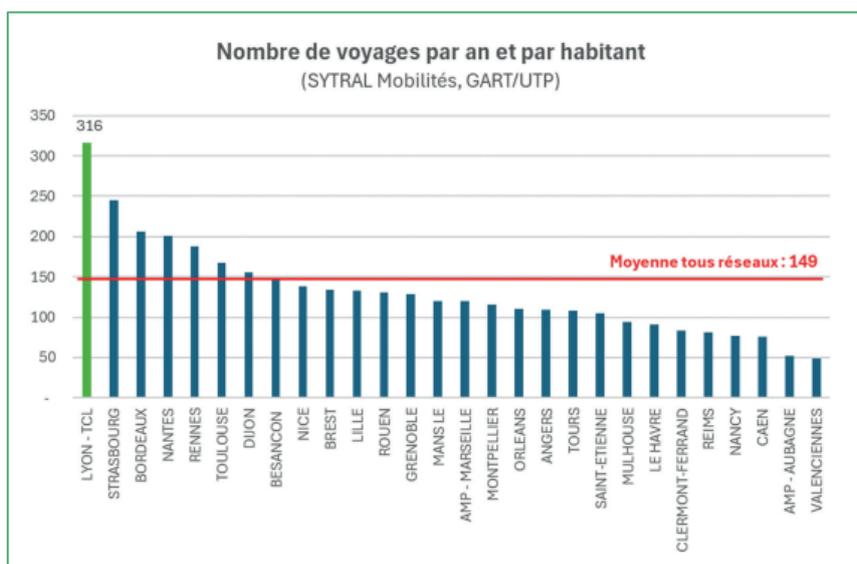
II. LE RÉSEAU TCL, UN MODÈLE EN FRANCE

Le réseau de transports en commun de l'agglomération lyonnaise est le premier réseau de France, hors Paris, et de loin.

D'une superficie de près de 750 km², le périmètre du réseau TCL comprend les 59 communes de la Métropole de Lyon, les 6 communes de l'Ouest lyonnais (Brindas, Chaponost, Grézieu-la-Varenne, Messimy, Sainte Consorce et Thurins) et des 8 communes de la Communauté de Communes de l'Est lyonnais (Colombier-Saugnieu, Genas, Jons, Pusignan, Saint-Bonnet-de-Mure, Saint-Laurent-de-Mure, Saint-Pierre-de-Chandieu et Toussieu).

La fréquentation du réseau TCL, en nombre de voyages par an rapportée au nombre d'habitants, est deux fois plus élevée que la moyenne nationale et est largement supérieure aux réseaux de tailles comparables comme Bordeaux, Lille ou encore Marseille.

En 2023, le réseau a retrouvé les fréquentations d'avant la crise sanitaire et a même atteint de nouveaux records jusqu'à 2 millions de voyages / jour. On compte plus de 530 000 abonnés soit 1/3 des habitants du territoire de l'agglomération.



- **Un réseau moderne et durable**

Le réseau TCL est structuré par des lignes ferrées qui se développent continuellement :

- . 4 lignes de métro dont 2 automatiques (et 42 stations) ; près de 35 km de voies
- . 2 lignes de funiculaire (entièrement modernisées en 2020) ; 1,2 km de voies
- . 7 lignes de tramway (+1 ligne express desservant l'aéroport et la gare TGV de Lyon-Saint Exupéry) ; 71 km de lignes (+22 km pour la ligne express)
- . + de 130 lignes de bus dont une vingtaine de lignes fortes (avec une amplitude et une fréquence optimales). Le parc de véhicules (1000 bus) est composé de près de 200 trolleybus, faisant de Lyon la capitale nationale de ce mode, et de plus d'une centaine de véhicules « zéro émission » : GNV (gaz naturel pour véhicules), bus électriques et expérimentation des bus à hydrogène. En 2026, 60% des bus en circulation seront électriques ou alimentés au bioGNV.

- **Un réseau accessible**

Des investissements continus permettent aujourd'hui au réseau d'être physiquement accessible à près de 90%. Les efforts portent également sur l'accessibilité des systèmes d'information innovants (signalétique, annonces sonores, sites et applications...).

- **Un réseau sécuritaire**

La lutte contre l'insécurité et la sûreté de ses réseaux de transport constituent des priorités pour SYTRAL Mobilités. Près de 29M€ sont consacrés chaque année à la sécurisation du réseau. Les atteintes aux voyageurs ont ainsi baissé en 2023 de 26% par rapport à 2022.

- **Un réseau intermodal**

SYTRAL Mobilités a adopté et met en œuvre depuis plusieurs années un plan d'actions favorisant l'intermodalité, c'est-à-dire la possibilité de cumuler les déplacements en transports en commun avec d'autres modes, notamment « doux », comme le vélo, la trottinette ou la marche. De nombreuses initiatives ont ainsi été prises : autorisation d'emport des vélos dans les bus ou tramways, en dehors des heures de forte affluence, ainsi que sur la ligne de métro C ou le funiculaire, développement du stationnement sécurisé pour les voitures et vélos, développement des solutions de covoiturage et de pôle multimodaux innovants etc.

- **Une offre performante**

Le réseau vit et s'adapte aux besoins des usagers. Ainsi, l'offre est adaptée régulièrement pour favoriser le report modal de la voiture solo vers les transports en commun (nouvelles infrastructures, nouveaux services, nouvelles dessertes ou encore amplitude de fonctionnement du réseau métro jusqu'à 2h le week-end...). Des lignes spécifiques assurent également les dessertes de zones d'activités ou industrielles qui bénéficient aussi depuis plusieurs années de services de transport à la demande. Le réseau accompagne aussi les grands événements qui rythment et font rayonner le territoire.

- **Une information voyageur et un système de billettique à la pointe**

SYTRAL Mobilités s'est doté d'un système de billettique moderne et performant. Le service TCL Carte bancaire (paiement et validation avec sa carte ou smartphone) offre depuis 2023 un parcours client plébiscité (1,6 million de transactions chaque mois) et le billet sans contact remplace le ticket papier depuis le 15 février 2024.

L'information voyageurs est délivrée en temps réel sur le site, les applications, mais aussi en stations et aux arrêts.

Les principaux chiffres du réseau TCL

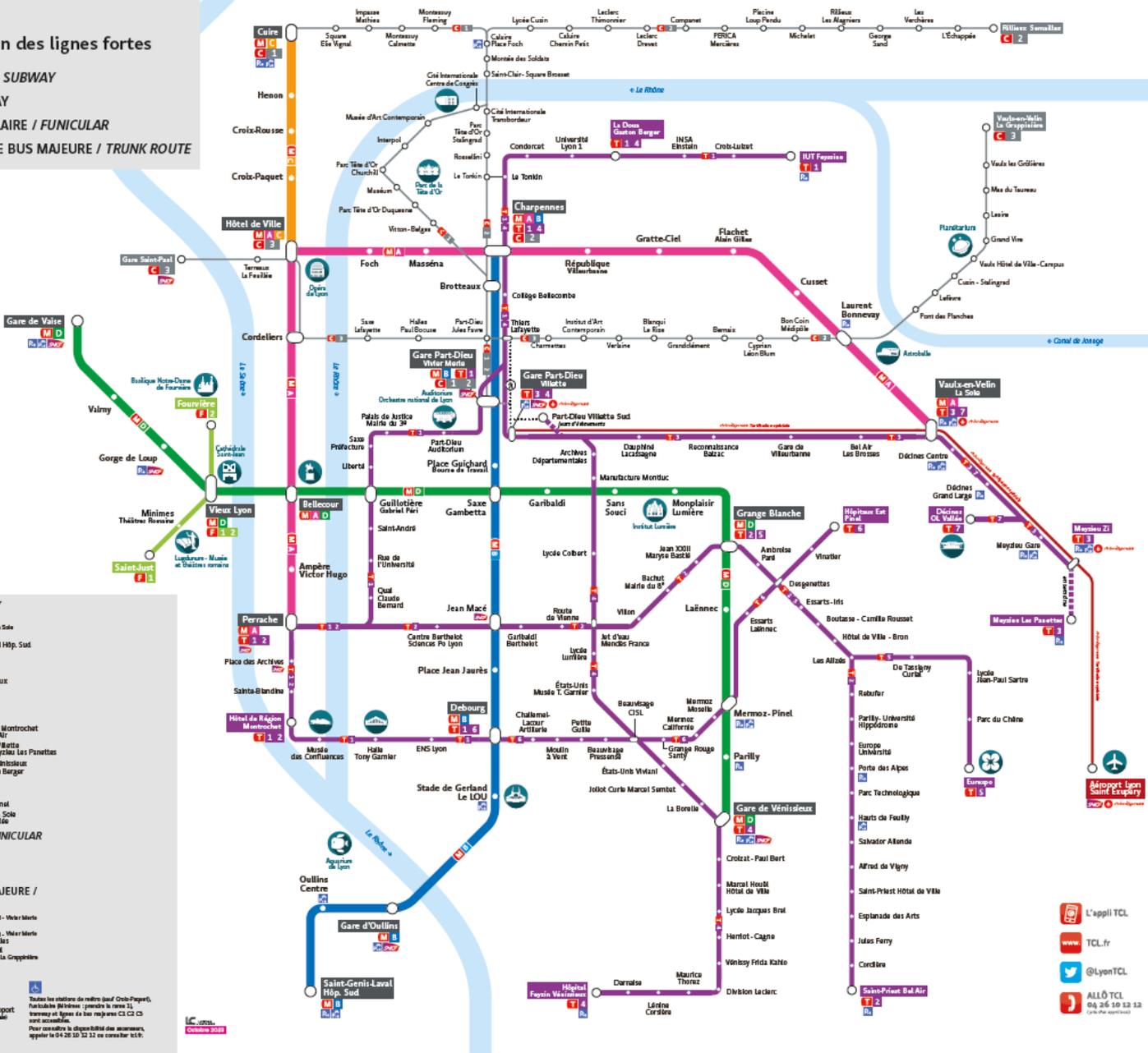
- 4 lignes de métro dont 2 automatiques (et 42 stations) ; près de 35 km de voies
- 2 lignes de funiculaire (entièrement modernisées entre 2018 et 2020) ; 1,2 km de voies
- 7 lignes de tramway (+1 ligne express desservant l'aéroport et la gare TGV de Lyon-Saint Exupéry) ; 71 km de lignes (+22 km pour la ligne express)
- + de 130 lignes de bus dont une vingtaine de lignes fortes (avec une amplitude et une fréquence optimales)
- le parc de véhicules (1000 bus) est composé de près de 200 trolleybus et de plus d'une centaine de véhicules « zéro émission »
- jusqu'à 2 millions de voyages / jour
- 530 000 abonnés
- 95% des abonnés bénéficient d'une réduction
- 10 000 caméras de vidéoprotection et 250 agents de contrôle équipés de caméras de protection individuelle
- 4 600 agents TCL font fonctionner le réseau au quotidien. Parmi eux :
 - 2 840 agents pour les bus (dont 2 212 agents de conduite)
 - 1 545 agents pour les tramways et métro (dont 511 agents de conduite)
- 500 personnes seront recrutées en 2024



La carte du réseau TCL

SYTRAL Plan des lignes fortes

- M** MÉTRO / SUBWAY
- T** TRAMWAY
- F** FUNICULAIRE / FUNICULAR
- C** LIGNE DE BUS MAJEURE / TRUNK ROUTE



- MÉTRO / SUBWAY**
- M A** Perrache - Vaulx-en-Velin La Soie
 - M B** Charpennay - Saint-Genis-Laval Hôp. Sud
 - M C** Hôtel de Ville - Cuire
 - M D** Gare de Vaise - Gare de Vaulx-en-Velin

- TRAMWAY**
- T 1** Dabouly - IUT Forezie
 - T 2** Hôtel de Région - Montrochet - Saint-André - St Air
 - T 3** Gare Part-Dieu - Villette - Meyzieu Z1 / Meyzieu Les Pannettes
 - T 4** Hôpital Feytaud - Vaulx-en-Velin La Soie - Cusset - Canton Berger
 - T 5** Grange Blanche - Ecarté
 - T 6** Dabouly - Hôpital Est - Pinet
 - T 7** Vaulx-en-Velin La Soie - Diction - CL Villed

- FUNICULAIRE / FUNICULAR**
- F 1** Vieux Lyon - Saint-Ant
 - F 2** Vieux Lyon - Four Vieux

- LIGNE DE BUS MAJEURE / TRUNK ROUTE**
- C 1** Gare Part-Dieu - Vieux-Marché - Cuire
 - C 2** Gare Part-Dieu - Vieux-Marché - Bâtiment - Semasilles
 - C 3** Gare Saint-Paul - Vaulx-en-Velin La Grappetière

- SERVICES**
- P** Parc relais
 - V** Parc relais Vélo
 - D** Desserte à l'arrêt
 - S** Service à bord
 - G** Gare

L'appel TCL
www.tcl.fr
 @LyonTCL
 ALLÔ TCL
 04 26 10 12 12
(Ligne Paroquiale)



III. DEUX NOUVELLES DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC POUR LA GESTION ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU TCL ALLOTI : UNE NOUVELLE ÈRE HISTORIQUE

L'allotissement comme modèle structurant au service de la performance et de la durabilité du service TCL

Depuis 1993, SYTRAL Mobilités délègue l'exploitation du réseau TCL à un seul et même opérateur privé (Keolis) à travers une délégation de service public (DSP). Le dernier contrat, débuté en janvier 2017 n'avait pas vu d'opérateur concurrent à Keolis remettre une offre.

Les élus de SYTRAL Mobilités ont décidé, par délibération du 8 février 2021, de lancer une réflexion et des études sur le périmètre et l'intérêt d'allotir le réseau TCL, répondant par ailleurs à la recommandation de la Chambre Régionale des Comptes formulée dans son rapport de juillet 2019 incitant à étudier les avantages et inconvénients d'un allotissement.

Les objectifs de l'allotissement

- renforcer la qualité de service rendue aux usagers,
- garantir un service unifié aux voyageurs,
- positionner SYTRAL Mobilités dans un rôle de régulateur,
- optimiser la performance,
- prendre en compte le développement du patrimoine humain du réseau et préserver les compétences,
- maintenir la capacité d'investissement de SYTRAL Mobilités,
- garantir la transparence sur les conditions d'exécution du service et sur les coûts.

En mars 2022, les élus de SYTRAL Mobilités approuvaient ainsi le principe d'allotir le réseau TCL selon les lots et modes de gestion suivants :

- **1 lot bus, trolleybus et contrôle des titres, pour une durée de 6 ans (2025-2030),**
- **1 lot métro, funiculaire, tramway dont Rhônexpress, gestion des infrastructures, informatique, sécurité et contrôle des titres, pour une durée de 10 ans (2025-2034).**

L'élaboration des Dossiers de Consultation des Entreprises (DCE), qui a associé les élus de SYTRAL Mobilités et l'ensemble des directions, avec l'appui d'AMO et d'experts, a nécessité huit mois de travail pour décliner, dans les contrats, les objectifs de l'allotissement et structurer le fonctionnement du réseau TCL en mode alloti

En décembre 2022, les Dossiers de Consultation des Entreprises ont été adressés aux candidats agréés par la Commission de Délégation de Service Public de chacun des lots.

En avril 2023, deux opérateurs ont soumis une offre initiale pour le lot « Modes lourds » : Keolis et RATP Dev ; trois opérateurs ont soumis une offre initiale pour le lot « Bus & Trolleybus » : Keolis, RATP Dev et Transdev. A l'issue de deux cycles intenses de négociations, les candidats ont remis leur offre finale à SYTRAL Mobilités le 29 janvier 2024.

« À la suite d'une analyse approfondie des propositions des candidats et de six mois de négociations, j'ai proposé aux élus de SYTRAL Mobilités de retenir, lors du Conseil d'administration du 28 mars 2024, le groupe Keolis pour le lot bus et trolleybus, et le groupe RATP Dev pour le lot modes lourds. Sur le lot bus et trolleybus, qui dispose des plus gros effectifs d'agents et du chiffre d'affaires annuel le plus important, c'est la qualité de l'offre technique qui a été déterminante. Sur le lot modes lourds, nous avons deux offres techniques équivalentes ; c'est le coût global du contrat qui a fait la différence. Cet allotissement contribue à faire entrer le réseau TCL dans une nouvelle ère ; une ère où la collaboration entre deux opérateurs reconnus mondialement servira incontestablement la qualité et l'amélioration du service public rendu aux usagers du réseau TCL », annonce Bruno Bernard, président de la Métropole de Lyon et de SYTRAL Mobilités.

Les grands principes des nouveaux contrats

SYTRAL Mobilités a développé une expertise reconnue sur l'élaboration et le suivi des contrats.

- Le montant du contrat du lot « Bus & Trolleybus » attribué au groupe Keolis s'élève à 1 616,3 M€ sur six ans et concerne environ 2 830 agents ;
- Le montant du contrat du lot « Modes lourds » attribué à RATP Dev s'élève à 2 025,2 M€ sur dix ans avec environ 1 600 futurs agents.

Les délégataires reçoivent une rémunération forfaitaire prédéterminée et fixée pour l'ensemble de la durée des contrats. Une part significative de la rémunération des délégataires (10% au moins) est liée à l'atteinte des objectifs de qualité de service, de satisfaction des usagers et de validation des titres de transport.

La signature des contrats interviendra en avril 2024. Commencera alors la précieuse phase de tuilage, préalable au lancement de l'exploitation par les nouveaux opérateurs le 1^{er} janvier 2025. La coordination d'ensemble et les arbitrages éventuels entre les délégataires reviendront à SYTRAL Mobilités.

La phase de tuilage distingue deux grands chantiers :

- Le transfert opérationnel des activités vers les nouveaux opérateurs par lot
- La mise en place d'un contrat unique regroupant les interfaces opérationnelles entre les opérateurs et SYTRAL Mobilités.

« La phase de tuilage qui s'ouvrira le plus tôt possible après la signature des contrats est essentielle pour permettre l'exploitation fluide dès le premier jour de chaque contrat et assurer une continuité de service exemplaire », explique Bruno Bernard. **« Au regard des offres remises, je sais pouvoir compter sur l'implication de chacun des deux opérateurs retenus pour une collaboration optimale, au service de la collectivité et des usagers. »**

Qui fait quoi ?

SYTRAL Mobilités Autorité organisatrice 	Modes lourds  Délégation de service public	Bus et trolleybus  Délégation de service public
Pilotage du réseau Définition de l'offre Politique tarifaire Stratégie de marque (marketing, communication, etc.) Stratégie territoriale de sécurité Gestion innovation et RSE Centralisation des données numériques Gestion transversale RH	Exploitation métro et tramway (dont Rhônexpress) Gestion énergie Gestion des pôles d'échanges Maintenance des MR Nettoyage des stations Graphicage / habillage Entretien des infrastructures Interlocuteur STRMTG Espaces verts AMO exploitation Informatique mutualisée Sécurité du réseau Lutte contre la fraude Gardiennage des sites du lot	Exploitation bus et trolleybus Plan de remplacement tram et métro Lignes scolaires, subdéléguées et TAD Maintenance des MR Maintenance des systèmes embarqués Graphicage / habillage Entretien des dépôts des bus Administration fonctionnelle des outils du SI métiers Lutte contre la fraude Gardiennage des sites du lot

Relations Usagers Société publique locale

Marketing et communication
Information Voyageurs
Organisation des Grands Évènements
Administration de la billettique du réseau et collecte, contrôle et reversement à l'autorité organisatrice des recettes du service
Centralisation des informations sur les usagers
Accompagnement de l'AO sur les études et l'AMO

Parcs relais Société publique locale

Exploitation des parcs relais
Accompagnement de l'AO sur les études et l'AMO



Une nouvelle équipe TCL engagée, au service des usagers

Hiba Farès, Présidente de RATP Dev déclare : **« Nous sommes honorés de la confiance accordée par SYTRAL Mobilités. Nous voulons soutenir la métropole lyonnaise dans la mise en œuvre d'une politique de transports ambitieuse, au service d'un développement alliant considérations sociales et environnementales. Aux côtés des salariés du réseau TCL, nous proposerons un socle d'expertise indéniable sur le métro et le tramway avec l'ambition de faire vivre, ensemble, la vision de SYTRAL Mobilités pour le territoire et ses habitants. Nous nous engageons dès aujourd'hui au service des habitants de la métropole. »**

« Nous serons au rendez-vous. Grâce à nos professionnels passionnés et déjà très mobilisés, grâce aux équipes de TCL et Rhônexpress que nous sommes ravis d'accueillir, nous allons travailler avec conviction, dans un état d'esprit collectif et engagé. Avec la SPL Relations Usagers et Keolis, pour assurer la fluidité des interfaces. Avec les salariés, pour mettre en place un dialogue transparent, garantir le socle social et maintenir les compétences locales. Et tous ensemble, pour apporter les meilleures solutions techniques, être force de proposition, continuer à moderniser l'entreprise. Je m'engage à être totalement mobilisé au service de SYTRAL Mobilités. », ajoute Arnaud Legrand, directeur pressenti du lot modes lourds.

« Nous sommes fiers de cette victoire qui démontre la confiance renouvelée de SYTRAL Mobilités envers Keolis et ses équipes. La qualité des offres remises pour les deux lots, la mobilisation des équipes, leur expertise et leur connaissance du territoire, ont été remarquables. La décision de SYTRAL Mobilités vient saluer le travail réalisé sans relâche et de longue date par les équipes Keolis à Lyon. Intact, notre engagement pour le réseau TCL s'exprimera demain en coopération avec tous les acteurs et au service des voyageurs. Dès le démarrage du contrat, Keolis Bus Lyon deviendra entreprise à mission et accompagnera les ambitions de SYTRAL Mobilités au plan social, sociétal et environnemental », déclare Marie-Ange Debon, Présidente du Directoire du Groupe KEOLIS.

« Nous sommes heureux de nous voir confier le contrat bus et trolleybus et remercions SYTRAL Mobilités de la confiance qui nous est accordée. Très attachés au réseau TCL et à l'ensemble des équipes, nous aurons à cœur de travailler avec le délégataire du lot modes lourds et la SPL Relations Usagers pour accompagner SYTRAL Mobilités au quotidien, renforcer la qualité de service aux usagers et augmenter la fréquentation du réseau TCL. Nous poursuivrons par ailleurs l'accompagnement de proximité de l'ensemble des équipes TCL », complète Thomas Fontaine, directeur pressenti du lot bus et trolleybus.

Les grandes étapes de la procédure

- Juillet 2019 : rapport de la Chambre Régionale des Comptes qui incite à étudier les avantages et inconvénients d'un allotissement
- Novembre 2020 : les élus de SYTRAL Mobilités initient une réflexion autour de l'allotissement du réseau TCL
- Février 2021 : les élus de SYTRAL Mobilités décident de lancer des études approfondies autour de l'allotissement du réseau TCL
- Mars 2022 : les élus de SYTRAL Mobilités approuvent le principe d'allotir le réseau TCL
- Juillet 2022 : agrément des candidats par la CDSP
- Début décembre 2022 : envoi des dossiers de consultation des entreprises
- Fin avril 2023 : remise des offres initiales par les candidats
- Début juin 2023 : présentation des offres initiales aux élus
- Fin juin 2023 : rapport d'analyse des offres initiales par la CDSP
- Juillet 2023 à septembre 2023 : tour 1 des négociations
- Novembre 2023 à décembre 2023 : tour 2 des négociations
- 29 janvier 2024 : remise des offres finales
- Février 2024 : choix des lauréats presentis par le Président de SYTRAL Mobilités
- 28 mars 2023 : vote en Conseil d'administration sur l'approbation du choix des lauréats et les projets de contrats associés
- Avril 2024 : signature des contrats
- Début mai 2024 : démarrage du tuilage
- Décembre 2024 : fin du contrat de DSP de Keolis
- 1^{er} janvier 2025 : début des contrats sur chacun des deux lots



IV. LES POINTS CLÉS DES NOUVELLES DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC

A compter du 1^{er} janvier 2025, l'exploitation des bus et trolleybus du réseau TCL sera confiée au groupe Keolis pour une durée de 6 ans. La société RATP DEV sera quant à elle, en charge de l'exploitation des réseaux métro, funiculaire et tramway pour une durée de 10 ans.

Ces nouvelles délégations pour l'exploitation du réseau TCL répondent à une politique ambitieuse et soutenue pour renforcer l'utilisation des transports collectifs : **« La ponctualité, la régularité et la qualité du service public des transports constituent le levier principal pour la satisfaction de nos voyageurs et l'attractivité de nos réseaux. En développant une offre de transport multimodale toujours plus performante, SYTRAL Mobilités participe au rayonnement, à l'attractivité et à l'équilibre des territoires lyonnais »**, déclare Bruno Bernard, président de la Métropole de Lyon et de SYTRAL Mobilités.

Les principaux engagements

✓ **Qualité de service et satisfaction des usagers : un objectif prioritaire**

SYTRAL Mobilités a placé la qualité de service au cœur des priorités des nouveaux contrats afin de renforcer significativement la satisfaction des usagers :

- Les incitatifs financiers sont ainsi fortement renforcés avec près de 20M€ annuels de bonus-malus contre 2,6M€ actuellement ;
- La satisfaction des usagers sera mesurée quotidiennement, notamment sur les attentes prioritaires des voyageurs : la régularité et la ponctualité, l'information voyageurs, l'état et la propreté, la relation usagers, le confort et l'accès au réseau ;
Cette satisfaction passe notamment par la régularité des services sur laquelle les opérateurs se sont engagés avec des objectifs allant de 95 à 97% sur le réseau métro et jusqu'à 85% sur les lignes fortes du réseau bus.

✓ **Fiabilité du service : une co-construction avec les futurs opérateurs, au service de l'utilisateur**

Dans le cadre de l'allotissement, SYTRAL Mobilités a pu mettre en place de nouvelles exigences afin d'offrir un haut niveau de service aux usagers et de garantir une parfaite coordination entre les opérateurs dans l'exploitation du quotidien ou en situation perturbée (programmée ou imprévue), avec notamment :

- La pénalisation des interruptions d'exploitation dès 30' sur le réseau métro ;
- Des taux de disponibilité renforcés dès le début du contrat avec une progression dans la durée : sur la ligne B, l'engagement est de 99,35% en 2025 et 99,80% en 2034 ;

✓ **Une gestion stratégique et raisonnée du patrimoine pour garantir un haut de niveau de service et optimiser les coûts.**

Le matériel, les installations, les équipements et les infrastructures qui représentent un patrimoine de plus de 5,7 milliards d'euros, sont la propriété de SYTRAL Mobilités qui les met à disposition des délégataires.

- Les opérateurs accompagneront SYTRAL Mobilités dans la planification des investissements nécessaires pour garantir la pérennité des équipements et des matériels roulants et dans les projets de modernisation afin de garantir un réseau toujours plus performant et attractif.

✓ **La sécurité relève en grande partie de l'opérateur mode lourds** qui est en charge de faire fonctionner le PC Sécurité 24h/24h et 7/7 jours pour l'ensemble du réseau. Les équipes s'engagent à intervenir dans un délai moyen mensuel de 10' en cas d'appel détresse en tout point du réseau.

✓ **Un cadre financier rénové et maîtrisé**

- Des clauses contractuelles plus protectrices pour l'autorité organisatrice, liées à une négociation en environnement concurrentiel ;
- Un prix sans augmentation significative par rapport à la situation actuelle alors que le niveau de qualité du service et les exigences de performance ont été augmentés ;
- La mise en place d'un incitatif financier pour lutter contre la fraude : les opérateurs seront intéressés au taux de validation à hauteur de 5% de leur rémunération ;
- L'intégration de clauses de partage du résultat dès lors que les opérateurs dépassent les objectifs fixés dans les contrats

« La mise en concurrence nous a permis d'obtenir des offres au juste prix, très proches de nos estimations », explique Bruno Bernard.

✓ **Un système de management environnemental pour maîtriser les impacts de l'exploitation du réseau**

- Economie d'énergie, identification des enjeux en matière de déchets, lutte contre la pollution sonore, etc.



V. L'INTERNALISATION DES MISSIONS STRATÉGIQUES : UN ENJEU MAJEUR DU NOUVEAU MODÈLE ALLOTI

Dans le cadre de l'allotissement, SYTRAL Mobilités internalise des missions stratégiques auparavant gérées par l'opérateur, pour garantir les objectifs de qualité de service et de performance ambitionnés sur le réseau TCL.

Il a ainsi été acté la création de deux sociétés publiques locales (SPL) identifiées comme étant les Opérateurs Publics des Mobilités Lyonnaises :

La Société Publique Locale Relation Usagers (SPL RU)

Avec pour actionnaires publics SYTRAL Mobilités et la Métropole de Lyon, cette SPL, guichet unique des mobilités sur le territoire de la métropole lyonnaise, permettra notamment d'homogénéiser la communication, l'information aux voyageurs, le marketing et la distribution des titres, et de développer de nouvelles missions afin de garantir un parcours lisible, fiable et sans-couture pour les usagers. **« Avec la mise en place de cette SPL RU notre ambition est de faciliter le quotidien des usagers en créant un guichet unique des mobilités sur le territoire de la métropole lyonnaise qui permettra aussi bien d'acheter ses titres ou abonnements TCL, Vélo'V, autopartage ou covoiturage que de bénéficier de conseils en mobilité individualisés »**, déclare Bruno Bernard, président de la Métropole de Lyon et de SYTRAL Mobilités.

C'est aussi la volonté commune de SYTRAL Mobilités et de la Métropole de Lyon de se doter d'un acteur opérationnel commun capable d'agir sur les leviers de la mobilité de manière coordonnée et transversale tout en mutualisant les moyens, les matériels et les personnels compétents en la matière. Bénéficiant d'un capital 100% public et local de 500 000 euros répartis à hauteur de 70% pour SYTRAL Mobilités et 30% pour la Métropole de Lyon, l'Opérateur Public des Mobilités Lyonnaises - SPL RU aura pour vocation d'assurer, au 1^{er} janvier 2025, la gestion de la relation usagers du réseau TCL.

Ses missions consisteront à gérer la communication de l'offre et le marketing, la distribution des titres, l'information voyageurs en situation normale et perturbée, la gestion des données usagers, le service après-vente et les réclamations, et le conseil en mobilité pour les employeurs et les employés. Elle supervisera également les agences TCL et les agences des mobilités déployées par la Métropole de Lyon qui proposent aux habitants des dispositifs de conseil et d'accompagnement au changement des pratiques de mobilité, d'accueil et de gestion des aides et de dérogations ZFE. **« La création de cette structure 100% publique est une première étape qui précède la mise en service d'un MaaS, ou encore d'un système de billettique ou de tarification unique encourageant ainsi le report modal et**

l'intermodalité sur les territoires de SYTRAL Mobilités et de la Métropole de Lyon. Notre objectif est clair : proposer un parcours usager harmonisé, simple et plus lisible », conclut Bruno Bernard.

La Société Publique Locale Mobilités (SPLM)

Créée en juin 2022, elle réunit les actionnaires publics suivants : la Métropole de Lyon, SYTRAL Mobilités et la Ville de Lyon. Elle porte notamment les parcs-relais voitures et vélos, le stationnement en ouvrage et en voirie, et l'autopartage pour le compte de ses actionnaires. SYTRAL Mobilités a confié l'exploitation de ses parcs-relais autos et vélos à cette SPLM depuis le 1^{er} janvier 2024.



VI. UN SOCLE SOCIAL INÉDIT : UNE PREMIÈRE EN FRANCE

En 2022, SYTRAL Mobilités a construit un socle social garantissant à tous les salariés du réseau TCL la continuité de l'ensemble de leurs acquis et droits sociaux en cas de changement d'opérateur dans le cadre d'appels d'offres. « ***Nous avons bâti un socle social unique en France en associant les organisations syndicales des opérateurs sortants. Avec ce socle social, nous garantissons aux salariés actuels la continuité de leurs rémunérations, droits et acquis sociaux. Ce socle social dépasse la question de l'allotissement et vise à protéger les salariés de toute remise en question de leurs droits sociaux*** », note Bruno Bernard.

Pour mettre en place concrètement ce socle social, SYTRAL Mobilités a exigé que les entreprises qui répondent aux consultations s'engagent sur la préservation des acquis pendant toute la durée du contrat par la conclusion d'accords collectifs de substitution avec les partenaires sociaux, qui doivent reprendre au minimum les dispositions du socle social.

Au-delà du maintien des rémunérations et conditions de travail individuelles, ce socle social prévoit également la contribution de l'entreprise au budget des œuvres sociales et culturelles pour que les prestations du Comité Social et Economique puissent à minima être similaires aux prestations antérieures. Le dispositif en matière de mutuelle et de prévoyance, y compris pour les retraités, sera maintenu. Le niveau de cotisation de l'employeur aux retraites complémentaires sera conservé. Les conditions d'attribution et d'utilisation des cartes de circulation sur le réseau TCL seront maintenues. De nouveaux outils seront par ailleurs mis en place, notamment pour les conducteurs de bus, afin de favoriser un meilleur équilibre vie professionnelle et vie personnelle.

La mobilité des agents au cœur des engagements

Les contrats favoriseront la mobilité professionnelle entre les différents métiers, tout en conservant l'ancienneté, afin de permettre des évolutions de carrière attractives pour chacun.

SYTRAL Mobilités s'est ainsi engagé à la mise en place d'une Bourse à l'Emploi ouverte aux Délégués et Opérateurs du réseau TCL permettant de diffuser en interne les offres d'emploi du réseau TCL mais aussi à la prise en charge, pendant 2 ans, du surcoût de rémunération liée à la reprise d'un agent entre opérateurs par rapport à un recrutement externe.

Une démarche de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels sera également déployée afin de répondre à l'évolution des emplois, des métiers et des compétences et faire face aux contraintes environnementales et accompagner les choix stratégiques des opérateurs.

Bienvenue sur la médiathèque de SYTRAL Mobilités

Cars, bus et trolleybus, métros, tramways, chantiers... toutes les images de nos réseaux de transport sont en ligne !

Nouvelle inscription

Pour consulter les médias et les emprunter, inscrivez-vous auprès du SYTRAL qui étudiera votre demande.

JE SOUHAITE M'INSCRIRE

Déjà inscrit

sabbagh@sytral.fr

.....

OK

[Mot de passe perdu ?](#)

Accès temporaire

Saisissez votre code d'accès

OK

De nombreuses photographies sont disponibles sur la médiathèque en ligne de SYTRAL Mobilités.

Pour s'inscrire :

1. Rendez-vous sur <http://mediatheque.sytral.fr>
2. Cliquez sur « Je souhaite m'inscrire » en page d'accueil
3. Remplissez les champs obligatoires en choisissant le mot de passe de votre choix
4. Après réception de l'e-mail de confirmation d'inscription, sélectionnez des photos en les ajoutant à votre panier
5. Cliquez ensuite sur le lien « Mon panier » en haut de page et envoyez votre demande de téléchargement des images
6. Vous recevrez un mail permettant de télécharger votre panier de photos en haute définition