

L'an deux mille vingt-trois, le six mars, le Comité Syndical de Nouvelle-Aquitaine Mobilités, légalement convoqué, s'est réuni en séance ordinaire sous la Présidence de **M. Renaud LAGRAVE**, son Président,

Convocation faite le 24 février 2023

Nombre de délégués : 23

Nombre de voix : 58

Présents titulaires (20) :

Madame Sylvie AUBERT pour la Communauté urbaine du Grand Poitiers

Monsieur Benoist AULANIER représentant des Communautés de Communes

Monsieur Mathieu BERGÉ pour la Région Nouvelle-Aquitaine

Monsieur Michel COUZIGOU pour la Communauté d'agglomération Val de Garonne

Monsieur Christophe DUPRAT pour Bordeaux Métropole

Monsieur Jacky EMON pour la Région Nouvelle-Aquitaine

Monsieur Jean-Pierre ETCHEGARAY pour le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour

Monsieur Jean GALAND représentant des Départements

Monsieur Olivier GEORGIADES pour la Communauté d'agglomération du Grand Périgueux

Monsieur Michel GERMANEAU pour la Communauté d'agglomération du GrandAngoulême

Monsieur Dany GRELLIER pour la Communauté d'agglomération du Bocage Bressuirais

Monsieur Nordine GUENDEZ pour Bordeaux Métropole

Monsieur Renaud LAGRAVE pour la Région Nouvelle-Aquitaine

Monsieur Alain LECOINTE pour la communauté d'agglomération du Niortais

Madame Claude MELLIER pour Bordeaux Métropole

Monsieur Frédéric MELLIER pour la Région Nouvelle-Aquitaine

Madame Line MEODE pour la Communauté d'agglomération de La Rochelle

Monsieur Christian PRADAYROL pour la Communauté d'agglomération du Bassin de Brive

Monsieur Clément ROSSIGNOL PUECH pour Bordeaux Métropole

Monsieur Patrick ROUGEOT pour la communauté d'agglomération du Grand Guéret

Présent titulaire n'ayant pas pris part au vote (1) :

Monsieur Frankie ANGBAULT pour la Communauté urbaine du Grand Poitiers

Présents suppléants (2) :

Madame Marie-Christine BOURDIEU pour le Communauté d'agglomération du Marsan

Monsieur Philippe JANICOT pour Limoges Métropole

Excusés (25) :

Monsieur Serge ARCOUET pour le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour

Monsieur Thierry AUROY-PEYTOU pour la Communauté d'agglomération Bergeracoise

Monsieur Bertrand AYRAL pour la Communauté d'agglomération de La Rochelle

Monsieur Gérard BAGNOL pour la Communauté d'agglomération du Bassin de Brive

Monsieur Claude BAUDIN pour la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique

Monsieur Julien BAZUS pour la Communauté d'Agglomération du Grand Dax

Monsieur Gilles BEGOUT pour Limoges Métropole

Madame Pascale BELLE pour la Communauté d'agglomération du Grand Cognac
Monsieur Michel CAPERAN pour le Syndicat Mixte Pau Béarn Pyrénées Mobilités
Madame Frédérique CHARPENEL pour la Communauté de communes Maremne Adour Côte Sud
Monsieur Jacques COLOMBIER pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Monsieur Xavier DANNEY pour la Communauté d'agglomération d'Arcachon Nord
Monsieur Philippe DELHOUME pour la Communauté d'agglomération de Saintes
Madame Véronique GLEYZE pour le Communauté d'agglomération du Marsan
Monsieur Jean-François IRIGOYEN pour le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour
Monsieur Jean-Marie LAGEDAMONT pour Limoges Métropole
Monsieur Jean-Luc MARTIAL pour la Communauté d'agglomération du GrandAngoulême
Monsieur Hindeley MATTARD pour la communauté d'agglomération de Grand Châtelleraut
Monsieur Patrick MERCIER pour la communauté d'agglomération du Libournais
Monsieur Stéphane MOTTIER pour la Communauté d'agglomération du Grand Périgueux
Monsieur Marc OXIBAR pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Monsieur Nicolas PATRIARCHE pour le Syndicat Mixte Pau Béarn Pyrénées Mobilités
Monsieur Didier PORTRON pour la communauté d'agglomération Rochefort Océan
Monsieur Daniel RINGENBACH pour la Communauté d'agglomération Tulle Agglo
Monsieur Dominique SIX pour la Communauté d'agglomération du Niortais

Pouvoirs (0) :

Secrétaire de séance :

Madame Claude MELLIER est désignée à l'unanimité pour remplir les fonctions de secrétaire de séance, ce qu'elle accepte.

DELIBERATION 2023_013 : CONVENTION EXPERIMENTALE VLS

La présente délibération annule et remplace la délibération 2022_030 du Comité Syndical du 26 septembre 2022,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu les statuts de Nouvelle-Aquitaine Mobilités,

Vu la délibération n° 2020_1207_033 relative aux conclusions de l'étude multimodale 2025 - 2030,

Vu la délibération n° 2020_1207_032 relative au projet de Mobilité Intégrée Modalis,

Considérant le déploiement progressif de la Mobilité Intégrée en Nouvelle-Aquitaine via les outils Modalis,

Considérant le développement des mobilités douces telles que le vélo pour lutter contre le réchauffement climatique et faciliter le report modal,

Considérant les investissements réalisés par Grand'Angoulême, Grand Cognac, Royan Atlantique et Saintes Agglomération pour favoriser l'usage du vélo,

Considérant les investissements réalisés par la Région dans les gares afin de faciliter l'usage du vélo en complémentarité du train,

Considérant l'intérêt d'offrir une offre multimodale et multi-réseaux aux citoyens,

Considérant le dépôt d'un dossier par Fifteen auprès de l'AMI TENMOD et son acceptation en septembre 2022 pour une subvention de 100 000,00 €,

Après en avoir délibéré, le Comité Syndical décide à l'unanimité :

- **De voter la convention entre Nouvelle-Aquitaine Mobilités et ses membres concernés portant sur l'expérimentation d'un service de Vélos Libre Service sur l'Axe Royan – Saintes- Cognac – Angoulême**
- **De voter la convention de subvention entre Nouvelle-Aquitaine Mobilités et Fifteen portant sur l'expérimentation de ce service par Fifteen.**
- **D'affecter les recettes et les dépenses relatives à ces conventions au budget de Nouvelle-Aquitaine Mobilités,**
- **D'autoriser le Président à prendre tous les actes et mesures nécessaires à l'application de la présente délibération.**

Le Président,

Signé électroniquement par : Renaud LAGRAVE
Date de signature : 07/03/2023
Qualité : Signature des documents PDF par le président de Nouvelle-Aquitaine Mobilités

Renaud LAGRAVE,

Délais et voies de recours contentieux :

Recours gracieux ou recours contentieux : à effectuer dans un délai de 2 mois à compter de la notification des actes individuels ou collectifs ou de la publication des actes réglementaires. Le recours gracieux doit être adressé à l'autorité signataire/ Cette démarche prolonge le délai de recours contentieux qui doit alors être introduit dans les deux mois suivant la réponse de l'autorité signataire. L'absence de réponse à l'issue de 2 mois vaudra refus implicite et fera à nouveau courir le délai de recours contentieux. Le recours contentieux peut être directement au Tribunal Administratif. Le Tribunal Administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr

**CONVENTION PORTANT SUR L'EXPERIMENTATION D'UN SERVICE DE VELOS
LIBRE SERVICE (Axe Royan – Saintes- Cognac – Angoulême)**

Entre Nouvelle-Aquitaine Mobilités et les AOM

Entre les soussignés :

Le Syndicat Mixte Nouvelle-Aquitaine Mobilités, dont le siège est situé 39 rue d'Armagnac, Quai 8.2, Bâtiment E2, 33800 Bordeaux, représenté par son Président, Monsieur Renaud Lagrave, dûment habilité par délibération du Comité Syndical du [à compléter],

ci-après désigné par les termes « **Nouvelle-Aquitaine Mobilités** »,

D'une part,

La Région, dont le siège est situé 14 rue François de Sourdis, 33000 Bordeaux, représentée par son Président, Alain Rousset, dûment habilité par délibération de [à compléter],

Grand'Angoulême, dont le siège est situé 25 boulevard Besson Bey, 16000 Angoulême, représentée par son Président, Xavier Bonnefont, dûment habilité par délibération de [à compléter],

Grand Cognac, dont le siège est situé 6 rue Valdepenas, 16100 Cognac, représentée par son Président, Jérôme Sourisseau, dûment habilité par délibération de [à compléter]

Saintes Agglomération, dont le siège est situé 12 boulevard Guillet Maillet, 17100 Saintes, représentée par son Président, Bruno Drapron, dûment habilité par délibération de [à compléter]

Royan Agglomération, dont le siège est situé 107 avenue de Rochefort, 17200 Royan, représentée par son Président, Vincent Barraud, dûment habilité par délibération de [à compléter]

ci-après désignés par les termes « **les AOM** »,

D'autre part,

Ci-après désignées ensemble « **les Parties** » ou, individuellement, « **une Partie** ».

Vu le code général des collectivités territoriales,

Vu le code des transports, et en particulier ses articles L. 1231-10 et suivants,

Vu les statuts de Nouvelle-Aquitaine-Mobilités modifiés en date du 14 mars 2022, et en particulier ses articles 7.2 et 8,

IL EST EXPOSE ET CONVENU CE QUI SUIT :

PREAMBULE

Au travers d'un Appel à Manifestation d'Intérêt, l'ADEME et France Mobilités – Territoire des Nouvelles Mobilités Durable (TENMOD) ont souhaité améliorer les mobilités des territoires périurbains et ruraux afin de répondre aux nouveaux défis environnementaux.

L'enjeu de l'Appel à Manifestation d'Intérêt est de permettre le déploiement massif d'une mobilité vertueuse et respectueuse de l'environnement et ce, à travers deux axes principaux :

- mutualiser, déployer une mobilité durable et solidaire sur l'ensemble des territoires périurbains et peu denses ;
- innover, expérimenter des solutions nouvelles en matière de service de mobilité des personnes mais également des biens.

A l'issue de cette procédure, le projet porté par la société FIFTEEN a été retenu.

Ce projet consiste à expérimenter le long de la ligne TER Royan-Angoulême la mise en place d'un système unifié de vélos en libre-service (160 vélos électriques et connectés et 25 stations de recharge associées).

Le but du projet est de favoriser les mobilités douces et le report modal de la voiture vers le vélo dans des territoires aujourd'hui peu denses et non pourvus de solutions de mobilité durable dans la continuité des trajets réalisés en train.

Dans ce cadre, Nouvelle-Aquitaine Mobilités s'est montré intéressé par le déploiement, à titre expérimental, d'un nouveau service de mobilité par Vélos Libre-Service (VLS) sur l'axe Royan – Saintes- Cognac – Angoulême porté par FIFTEEN.

Les AOM membres de Nouvelle-Aquitaine Mobilités concernées par ce projet expérimental sont :

- La Région Nouvelle-Aquitaine ;
- Communauté d'agglomération Royan Atlantique ;
- Communauté d'agglomération de Grand Cognac ;
- Communauté d'agglomération du Grand Angoulême ;
- Communauté d'agglomération de Saintes.

L'objet de la présente convention est de définir les conditions de participation à ce nouveau service à titre expérimental dans les gares et haltes ferroviaires de la ligne Angoulême – Royan et en différents lieux à l'intérieur des ressorts territoriaux des AOM ci-dessus mentionnées.

Article 1 - Objet de la convention

La présente convention a pour objet de fixer les conditions de financement et de gestion d'un service de VLS expérimenté par la société FIFTEEN en lien avec Nouvelle-Aquitaine Mobilités sur l'Axe ferroviaire Royan-Saintes-Cognac-Angoulême, concernant les stations implantées dans les gares et haltes de la ligne et au sein des ressorts territoriaux des AOM concernées.

Article 2 - Entrée en vigueur et durée

La présente convention entrera en vigueur le lendemain de sa signature par la dernière partie.

Elle est conclue pour une durée de 24 mois au terme de laquelle un bilan sera dressé en application de l'Article 9 ci-après.

La durée de l'expérimentation est de 18 mois avec un démarrage estimatif à l'été 2023. Les 6 mois restants de la présente convention concernent la préparation amont du projet sur le premier semestre 2023 et la réalisation de l'évaluation finale de l'expérimentation.

Article 3 - Définition du périmètre de l'expérimentation

3.1. Périmètre général de l'expérimentation

L'expérimentation a pour objet le déploiement d'un service de VLS sur l'Axe Royan – Saintes - Cognac – Angoulême :

- En Gare :
 - o Sous un format « classique » VLS en complémentarité avec une offre sur le territoire des AOM concernées ;
 - o Sous le format « Boucle » : une station unique de récupération et de dépose pour les gares intermédiaires de Saujon, Beillant, Jarnac et Châteauneuf.
- Au cœur des agglomérations d'Angoulême, Cognac, Saintes et Royan, selon les besoins définis par les AOM concernées.

3.2. Déploiement du service dans le ressort territorial des AOM urbaines

Dans le cadre de la présente Convention, Nouvelle-Aquitaine Mobilités se rapprochera de la société FIFTEEN en vue de l'implantation par cette dernière à ses frais et risques des stations aux endroits définis par la présente convention et ses annexes.

Article 4 - Obligations des Parties

4.1. Obligations de NAM

Nouvelle-Aquitaine Mobilités s'engage à :

- animer l'expérimentation avec la société FIFTEEN et en assurer le reporting.

4.2. Obligations des AOM

Les AOM s'engagent à :

- fournir à Nouvelle-Aquitaine Mobilités, en temps utile, les éléments d'information dont il a besoin pour la mise en œuvre de l'expérimentation dans son ressort territorial ;
- verser à Nouvelle-Aquitaine Mobilités une contribution financière selon les modalités définies à l'Article 7 - ;
- engager les discussions avec les propriétaires fonciers et gestionnaires de voirie en vue de permettre l'octroi à la société FIFTEEN des autorisations permettant l'implantation des bornes VLS.

Article 5 - Description du service

Le service est décrit dans le cadre de l'annexe 1.

Article 6 - Modification du service

La modification du service de VLS déployé au sein du ressort territorial d'une AOM fait l'objet d'un avenant à la présente Convention.

Article 7 - Financement de l'expérimentation

L'estimation prévisionnelle du coût de mise en œuvre de l'expérimentation sur une durée de 24 mois s'élève à 688 477 euros à la charge de Fifteen et dont la répartition par poste de dépense est la suivante :

Détails des coûts exprimés en HTR (Hors taxes récupérables auprès du Trésor public)	Coût total prévisionnel
Équipements / Investissements	322 804,00 €
Personnel (salaires chargés non environnés)	254 073,00 €
Autres dépenses de fonctionnement	111 600,00 €
TOTAL	688 477,00 €

Nouvelle-Aquitaine Mobilités s'engage à verser une subvention d'un montant de 100.000 euros à la société FIFTEEN.

La contribution des AOM dans ce cadre est calculée selon les modalités suivantes :

- Région : 50 000€ qui représentent 50% du montant de la subvention.

Les 50% restants sont répartis comme suit:

- Grand Angoulême : 26 000€
- Grand Cognac : 12 000€

- Royan Atlantique : 12 000€
- Saintes Agglomération : 0

Cette contribution tient compte du financement de l'Ademe dans le cadre de l'AMI TENMOD.

Les appels de fond des contributions précitées interviendront aux termes suivants :

Versement des AOM à NAM	
Versement à la signature de la convention	100%

Article 8 - Bilan de l'expérimentation

Au terme de la période initiale de 24 mois un bilan de l'exécution du service sera réalisé.

En cas de pérennisation du service, les parties redéfiniront, conjointement avec les autres AOM parties prenantes du projet, les conditions de la poursuite d'un Service VLS.

Article 9 - Résiliation

La Convention pourra être résiliée par une Partie en cas de manquement par l'autre Partie à ses obligations contractuelles, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai d'un mois à compter de sa réception.

Article 10 - Litiges

En cas de litige sur l'interprétation ou sur l'application de la présente convention, les parties s'engagent à rechercher toute voie amiable de règlement avant de soumettre tout différend à une instance juridictionnelle.

En cas d'échec des voies amiables de résolution, tout contentieux devra être porté devant le Tribunal administratif de Poitiers.

Article 11 - Annexes

Sont annexés à la présente convention :

- Annexe 1 : le projet de service et planning

Fait à Bordeaux, le [XXX]

En six exemplaires originaux,

**Pour le Syndicat mixte Nouvelle-Aquitaine Mobilités,
Le Président**

**Pour la Région Nouvelle-Aquitaine,
Le Président**

Pour Grand Angoulême,

Le Président

Pour Grand Cognac,

Le Président

Pour l'Agglomération de Royan,

Le Président

Pour l'Agglomération de Saintes,

Le Président

PROJET

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



fifteen 

Expérimentation d'une offre intermodale de Vélos Libre-Service sur la ligne de TER Royan-Angoulême

Annexe au contrat

Contenu

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



- **Vision du projet**
- **Périmètre du service**
- **Cible usagers & tarification**
- **Le vélo et les stations**
- **Indicateurs de suivi du projet**
- **Retroplanning**

Parcourir des distances longues un besoin dans les territoires hors des grandes métropoles

Pour enclencher un report modal massif et sortir de la dépendance à la voiture individuelle, il est nécessaire de créer des conditions permettant l'intermodalité train/vélo.

Il existe deux options pour favoriser l'intermodalité train vélo

Le vélo dans le train

- Une solution limitée en nombre de vélos que peut accueillir un train
- Un risque d'entraîner des retards dans les trains
- Opposition de la SNCF

Le vélo en gare

- Loi LOM : obligation de créer des stationnements sécurisés dans les gares
- **Un maillon manquant, pendant du stationnement sécurisé en gare d'arrivée : le vélo en libre-service**

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



Objectifs : développer l'intermodalité train-vélo,
réduire la part modale de la voiture individuelle
et renforcer l'attractivité du territoire



En Nouvelle Aquitaine, 79% de la population habite à moins de 10 km de la gare, soit une distance facilement parcourable en vélo électrique



Un projet qui réunit toutes les forces autour du vélo

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



La Région Nouvelle Aquitaine



L'ADEME



La SNCF



Les agglomération et les villes



Les associations vélos



(liste non exhaustive)

Les partenaires techniques



Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

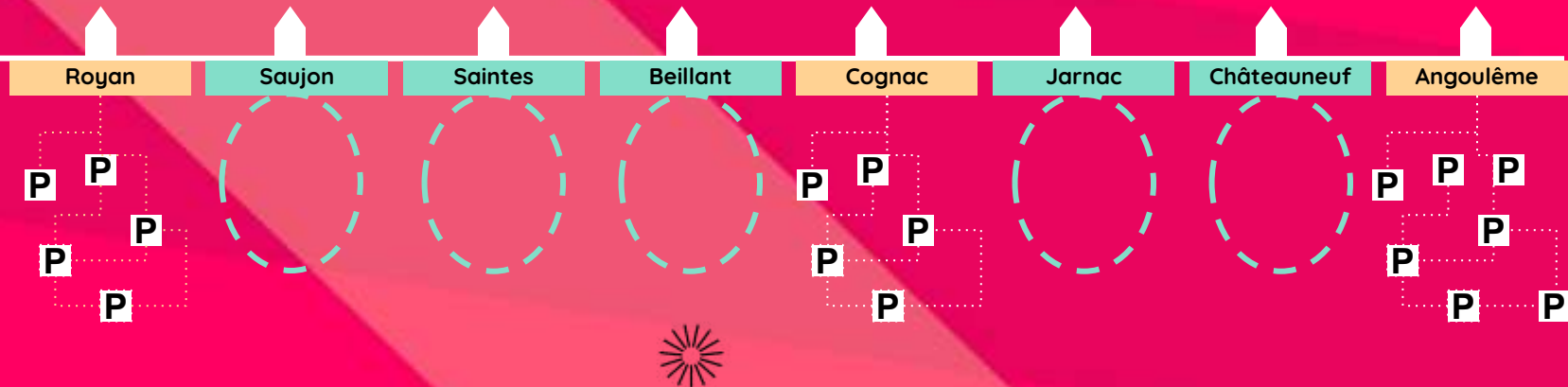
ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



Ensemble, installons le tout 1^{er} système de vélos électriques en gare

Mix de deux types d'usages :
vélo en boucle
et vélo de borne à borne

- Une **station de vélos** dans chacune des 8 gares de la ligne 16 du TER
- Un système complet de **vélos en libre-service (VLS)** à Royan, Cognac et Angoulême



**160 vélos
25 stations**

Villes avec
1 station
à la gare
+ système VLS

Usages :


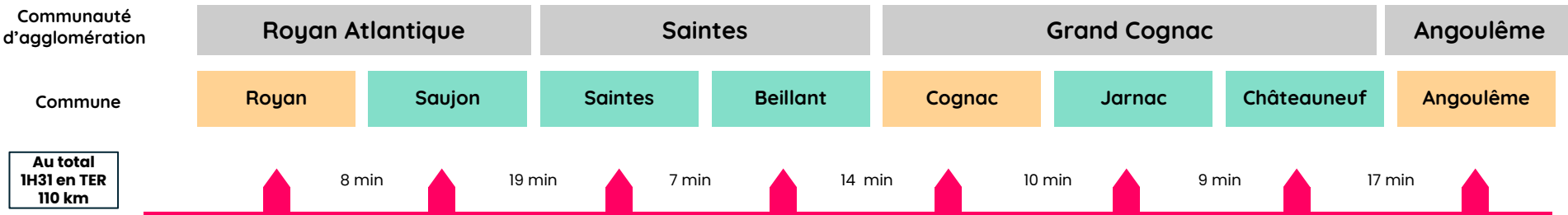
- Ville > Ville
- Gare > Ville
- Ville > Gare
- Gare > Gare

Villes avec 1 seule station à la gare

Usage - Gare > Gare

Envoyé en préfecture le 10/03/2023
Reçu en préfecture le 10/03/2023
Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE

Habitants	18 000	7 000	25 000	500	19 000	4 500	3 500	42 000
Voyageurs	230 667	52 649	499 544	89	147 237	39 286	56 387	1 826 364
En gare	1 station 10 places 10 vélos	1 station 10 places 5 vélos	1 station 10 places 10 vélos	1 station 10 places 5 vélos	1 station 10 places 10 vélos	1 station 10 places 5 vélos	1 station 10 places 5 vélos	1 station 10 places 10 vélos
En ville	5 stations 10 places chacune 25 vélos		Déjà 1 service présent		5 stations 10 places chacune 25 vélos			7 stations 10 places chacune 50 vélos

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



Profils types d'usagers



Voyageurs TER réguliers

Travailleurs et étudiants de la région vivant dans une ville A et travaillant/étudiant dans une ville B de la ligne TER



Habitants de Angoulême, Royan, Cognac

pour leurs déplacements réguliers en ville



Voyageurs TER occasionnels

Locaux se déplaçant pour des raisons professionnelles ou personnelles (loisirs, famille/amis, médecin, ...) entre 2 villes de la ligne TER



Vacanciers/touristes

pour visiter les villes le long de la ligne TER, se rendre aux points d'intérêt de la région (caves, base nautique, terme, plages, ...)

Abo mensuel
Vélo en Gare
couplé à un abo TER

Trajet à la minute

Location à la journée

Abo mensuel

Trajet à la minute

Location à la journée

Tarification

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



Cible usagers → Tarifs ↓	Voyageurs TER réguliers (ac abo TER)	Habitants Tarif plein	Habitants Tarif réduit -26 ans demandeur emploi	Non habitants (cible touristes)
A la minute	0,10€ / minute			
Location à la journée - 5 heures - 12 heures - 24 heures		8€ 15€ 25€		10€ 30€ 50€
Abo "TER + vélo" 12 heures / jour	15€/mois (Pièce à fournir : Justificatif de domicile)			
Abo VLS 30 min / jour		15€ /mois	5€ /mois (Pièce à fournir : Justif' tarif réduit)	

Pièce à fournir :
Justificatif de domicile

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

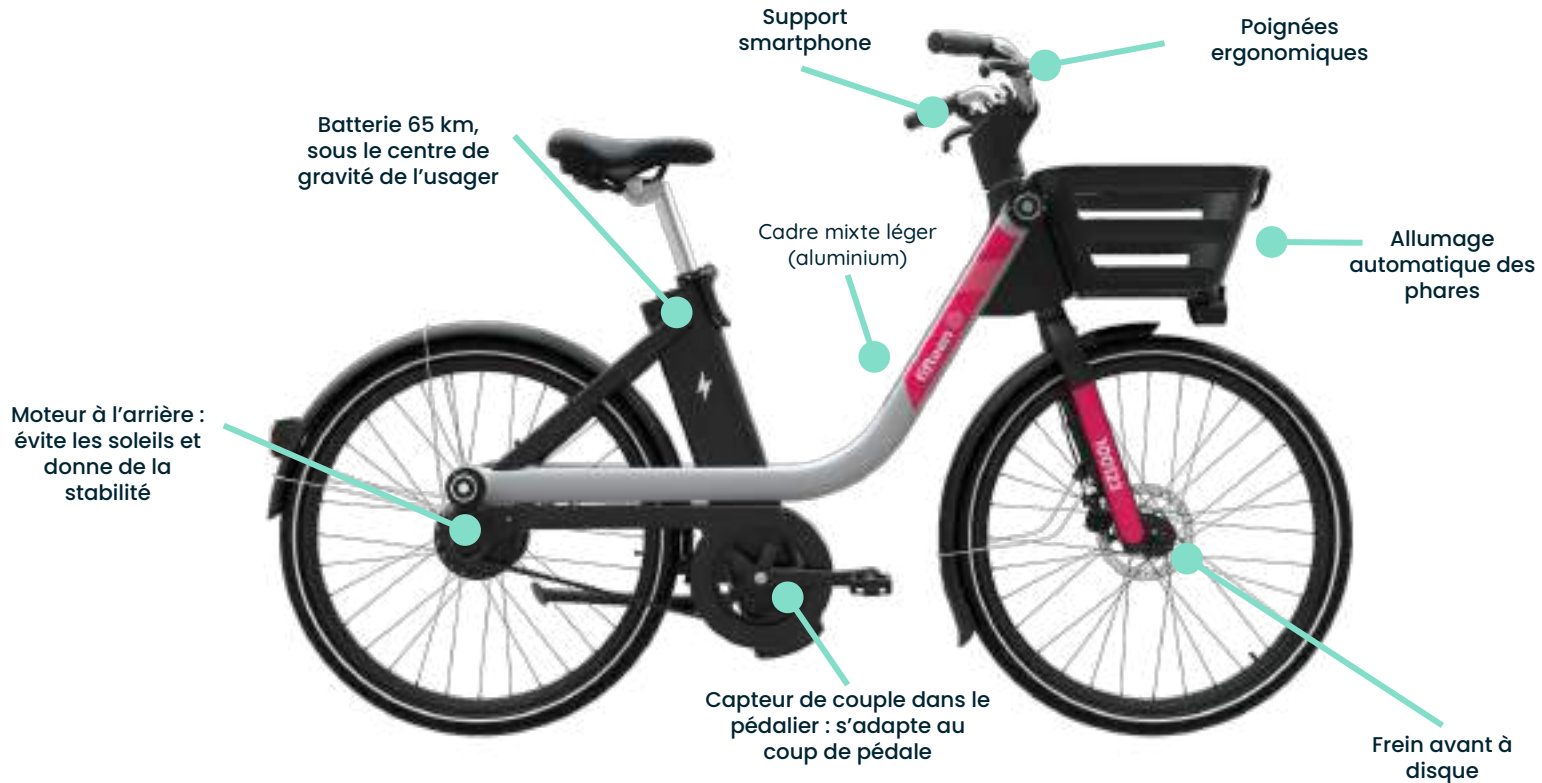
Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



Le vélo à assistance électrique Fifteen : léger & maniable





Le vélo Fifteen : robuste & durable

Matériel robuste

- Panier plastique souple anticasse
- Vitesses (souvent source de casse) remplacées par un capteur de couple
- Batterie sécurisée électroniquement
- Cadre et fourche en aluminium

Vélo connecté

- Vélo géolocalisé
- Connaissance précise l'état du moteur, de la batterie, des freins etc.
- Autodiagnostic des pannes : le vélo remonte les informations en autonomie
- Maintenance prédictive

Antivol intégré

- Cadenas inviolable : moteur bloque la roue arrière
- Pas de cadenas mécanique facile à casser
- Alarme intégrée

Le station Fifteen : ultra compacte



Breveté

Installation rapide et facile

Facile à installer et désinstaller

L'emprise d'une place de parking

Peu d'emprise sur l'espace public

COMPACTE



Parcours Usager

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



J'effectue un trajet à vélo

Station





Et s'il y a un problème sur le dernier vélo en station ? Mise à l'écart du vélo défectueux pour prendre le suivant

Je déclare un problème sur un vélo en station

Dépose en zone de maintenance



Possibilité de (dé)verrouiller un vélo avec la carte de transport (Modalis et/ou réseau urbain local)

Envoyé en préfecture le 10/03/2023
 Reçu en préfecture le 10/03/2023
 Publié le
 ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



J'ajoute une carte de transport Déverrouiller un vélo avec la carte de transport



Service client

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



Le service client est joignable 7j/7 entre 8h et 20h la semaine; entre 10h et 13h puis 13h30 et 18h30 le week-end et jours fériés

Retour utilisateur via l'application :

- Notifier le demandeur de la réception de la demande
- Délai moyen avant première réponse : **24h00 maximum**
- Réponse personnalisée
- Engagement à donner suite et à clore la demande d'un utilisateur sous 7 jours
- Questionnaire de satisfaction envoyé 24h après résolution du ticket

Appel téléphonique :

- Taux de décroché moyen : **95%**
- Délai de décroché moyen : **20 secondes**
- Une équipe à l'écoute et souriante au téléphone
- Messagerie vocale avec engagement de réponse sous 24h
- Ligne téléphonique directe

Tchat :

- Délai de réponse moyen : **20 secondes**
- Pas de mise en attente lors d'une demande de chat
- Réponse humaine et personnalisée
- Engagement à donner une réponse au demandeur via le chat
- Questionnaire de satisfaction envoyé 24h00 après résolution du ticket

Délai d'intervention de Fifteen en cas d'engin gênant (mal garé par un usager) : **24H ouvrées**

Pénalités Usagers

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



- Grille pénalités “classique” à ajouter
- Vélo embarqué dans un TER par un usager
 - Les vélos VELO MODALIS permettent de desservir et partir d’une gare TER, et **ne doivent en aucun cas être embarqués dans un train.**
 - **Si un usager y parvient**, la puce GPS du vélo nous remontera cette information -> appel du service client pour rappeler les conditions d’utilisation. Pénalité de **100€** pour couvrir les frais de réallocation du vélo à sa station d’origine.

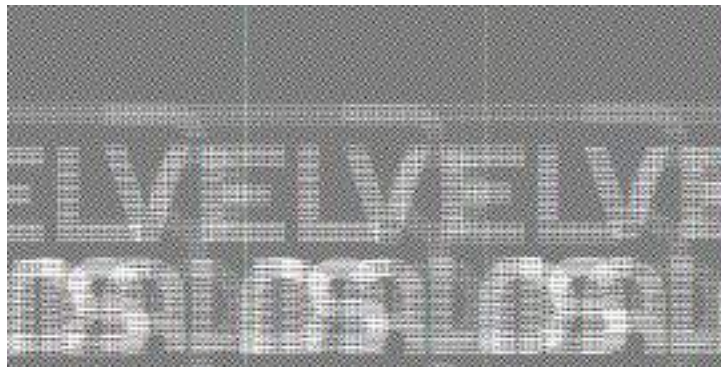
Identité visuelle qui s'appuie sur Modalis (la marque mobilité de la région Nouvelle Aquitaine)

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE



Déclinaison de l'identité sur le vélo

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE

S²LO



Déclinaison de l'identité sur la station

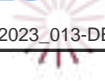
Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE

S²LO



Synthèse stations

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE

S²LO



Edock Station de recharge



22 edocks01

Arceau Station de parking



**3 docks02
vissées au sol
(ou lestées)**

- Beillant
- Châteauneuf
- Jarnac

- **18 Totems sauf :**
 - pour les 4 emplacements Secteur ABF à Angoulême et Cognac (RAL spécifique pas possible pour petite quantité)
 - pour les 3 Stations "arceau" : les infos sont sur une pancarte attachée à l'arceau
- **Raccordement secteur sur un compteur public existant** (stations recharge voiture élec, panneau pub, WC public, ...) privilégié
 - Sauf 3 ou 5 emplacements besoin d'ouvrir un nouveau compteur, à ouvrir par Fifteen et à mettre au nom de l'agglo référente.



Délai installations stations

Pour les 18 edocks raccordés à un compteur public existant

- délai de raccordement : 10 semaines

Pour les 4 edocks raccordés à un nouveau compteur ouvert pour le projet

- délai de raccordement : 14 semaines

Pour les 3 stations arceaux non chargeants

- immédiat

Cas spécifiques ABF :

- délai ABF site classé (Hôtel de ville à Angoulême) : 5 mois
- délai ABF patrimoine remarquable (1 Angoulême + 2 à Cognac) : 3 mois



Retroplanning prévisionnel au 01.03.2023

Préparation

Mars 2023

Validation
emplacements
stations

Mai & Juin 2023

Prise en main du local
Installation stations
Livraison vélos

Lancement & Expérimentation à partir de l'été 2023

27 Juin 2023

Lancement avec 80%
des stations installées
N.B. : potentiel délai
supplémentaire pour
les stations sous ABF

Fin Déc. 2023

REX intermédiaire
(après 6 mois)

Juin 2024

REX intermédiaire
(après 1 an)

Fin Déc. 2024

Bilan final

Q3 2023

Intégration Maas
Modalis

Pour respecter ce délai, Fifteen doit avoir reçu avant le
Mercredi 9 Mars pour chaque emplacement :

- autorisation d'occupation
- autorisation de se raccorder au compteur public et avoir validé la faisabilité technique (puissance suffisante)

Indicateurs de suivi du projet

Envoyé en préfecture le 10/03/2023

Reçu en préfecture le 10/03/2023

Publié le

ID : 033-200081735-20230306-DELIB_2023_013-DE

S²LO



Performance d'usage

- Nombre de trajets
- Nombre d'utilisateurs et la fréquence de trajets par utilisateur
- Taux de rotation du vélo (nombre de trajets par vélo)

Typologie d'usage & d'utilisateurs

- Typologie de trajets : distance et durée moyenne
- Répartition des trajets par jour de semaine, par heure
- Répartition des trajets par tarif
- Classement des stations par volume d'usage
- Carte de chaleur des itinéraires les plus empruntés
- Typologie des utilisateurs : âge, sexe, domiciliation
- Raison du trajet -> **donnée collectée via questionnaire**

Fifteen
Analytics



Impact environnement & santé

- CO₂ évité

Impact intermodalité

- Estimation de la progression de la part du report modal de la voiture vers le vélo -> **donnée collectée via questionnaire avant/après**
- Estimation des kms parcourus à vélo et trains, des trajets évités en auto-solisme -> **donnée collectée via questionnaire avant/après**
- Diminution du nombre de vélos transportés dans les TER -> **indicateur à suivre avec la SNCF**

Satisfaction usagers & collectivités

- Satisfaction des utilisateurs à évaluer à travers des questionnaires -> **donnée collectée via questionnaire**
- Satisfaction des communautés d'agglomération partenaires évaluée à travers des questionnaires -> **donnée collectée via questionnaire**