



CONTRAT

**Concession de service public pour l'exploitation du réseau
de transports publics de voyageurs de Grand Chambéry**

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	9
ARTICLE 1 DEFINITIONS	9
ARTICLE 2 FORMATION DU CONTRAT	11
ARTICLE 3 OBJET DU CONTRAT	11
ARTICLE 4 PERIMETRE ET EXCLUSIVITE DU SERVICE.....	11
Article 4.1 Périmètre du service.....	11
Article 4.2 Limites à l'exclusivité du service	11
ARTICLE 5 DUREE ET PRISE D'EFFET	12
ARTICLE 6 TUILAGE	12
Article 6.1 Personnel	12
Article 6.2 Préparation technique.....	12
ARTICLE 7 OBLIGATION DE CREATION D'UNE SOCIETE DEDIEE.....	13
Article 7.1 Société dédiée.....	13
Article 7.2 Entreprise à mission	14
ARTICLE 8 GROUPEMENT D'OPERATEURS CONJOINTS.....	14
ARTICLE 9 DOCUMENTS CONTRACTUELS	15
Article 9.1 Définition des documents contractuels	15
Article 9.2 Primauté	15
Article 9.3 Interprétation	15
ARTICLE 10 CONTRATS CONCLUS AVEC LES TIERS	15
Article 10.1 Interdiction de la subdélégation	15
Article 10.2 Contrats avec des tiers	15
Article 10.3 Sous-contrats dans le cadre de l'exploitation du service	16
ARTICLE 11 OBSERVATIONS DES LOIS ET DES REGLEMENTS.....	16
ARTICLE 12 NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE.....	17
CHAPITRE 2 CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE	18
ARTICLE 13 OBLIGATIONS ET PREROGATIVES DE L'AUTORITE ORGANISATRICE	18
ARTICLE 14 OBLIGATIONS GENERALES DU DELEGATAIRE	18
ARTICLE 15 PRINCIPES GENERAUX DE L'EXPLOITATION	20
ARTICLE 16 CONSISTANCE DE L'OFFRE DE REFERENCE	20
Article 16.1 Définition et consistance de l'offre de référence	20
Article 16.2 Adaptations de l'offre de référence	22
Article 16.3 Réalisation de l'offre de référence	24
Article 16.4 Suivi de la réalisation de l'offre	24
Article 16.5 Réfaction pour non-réalisation de l'offre de référence	25
ARTICLE 17 CONTINUITE DE SERVICE	25
Article 17.1 Obligation de continuité de service	25
Article 17.2 Mesures destinées à assurer la continuité de service	25
Article 17.3 Cas particuliers des épisodes neigeux	26
Article 17.4 Mesures en cas de pic de pollution atmosphérique.....	26
ARTICLE 18 INFORMATION VOYAGEURS.....	26
Article 18.1 Principes généraux.....	26
Article 18.2 Information en cas de modification des conditions d'exécution du service	27
Article 18.3 Documents d'information voyageurs sur le service	27
Article 18.4 Information-voyageurs aux points d'arrêts.....	28
Article 18.5 Information-voyageurs à bord des véhicules	28

ARTICLE 19 POLITIQUE DE LA DONNEE	30
Article 19.1 Dispositions générales	30
Article 19.2 Propriété des données	30
Article 19.3 Protection des données personnelles.....	30
Article 19.4 Qualité des données.....	33
ARTICLE 20 TARIFICATION	33
Article 20.1 Tarifs 33	
Article 20.2 Réductions tarifaires et gratuités exceptionnelles	33
Article 20.3 Évolution des tarifs	34
ARTICLE 21 BILLETTEQUE	34
Article 21.1 Disponibilité des équipements du système billettique.....	34
Article 21.2 Remontées et exploitation des données issues du système billettique	35
ARTICLE 22 SYSTEME D'AIDE A L'EXPLOITATION	35
ARTICLE 23 INSTALLATION ET GESTION DES SYSTEMES	36
ARTICLE 24 COMMERCIALISATION DES TITRES DE TRANSPORT	36
Article 24.1 Edition des titres de transport.....	36
Article 24.2 Vente des titres de transport	36
Article 24.3 Contrôle des titres de transport et lutte contre la fraude.....	37
ARTICLE 25 COMMUNICATION ET PROMOTION COMMERCIALE DU RESEAU.....	38
Article 25.1 Utilisation des marques	38
Article 25.2 Communication institutionnelle	39
Article 25.3 Promotion commerciale.....	39
Article 25.4 Publicité sur les véhicules	40
ARTICLE 26 GESTION DE LA RELATION USAGERS	41
Article 26.1 Principes généraux.....	41
Article 26.2 Réclamations.....	41
Article 26.3 Règlement public d'usage	41
Article 26.4 Sécurité et gestion des conflits.....	42
Article 26.5 Points de contact physique.....	42
ARTICLE 27 QUALITE ET PERFORMANCE DU SERVICE.....	43
Article 27.1 Généralités	43
Article 27.2 Indicateurs de qualité et de performance	43
ARTICLE 28 MISSION D'ETUDES ET DE CONSEIL	44
ARTICLE 29 POLITIQUE SOCIALE ET DEVELOPPEMENT DURABLE	44
Article 29.1 Principes généraux.....	44
Article 29.2 Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social	45
Article 29.3 Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée	45
Article 29.4 Engagement en termes d'insertion sociale.....	45
ARTICLE 30 RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE	47
CHAPITRE 3 LE PERSONNEL DU DÉLÉGATAIRE	49
ARTICLE 31 QUALIFICATION DU PERSONNEL DU DELEGATAIRE	49
ARTICLE 32 ASSERMENTATION DES AGENTS	49
ARTICLE 33 ABSENTEISME	49
CHAPITRE 4 RÉGIME DES BIENS ET INVESTISSEMENTS	50
ARTICLE 34 DISPOSITIONS GENERALES	50
Article 34.1 Régime général des biens.....	50
Article 34.2 Remise des biens en début de contrat	50
Article 34.3 Dispositions sur l'inventaire des biens.....	51
Article 34.4 Autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice pour un changement de statut ou de propriété des biens	

Article 34.5 Exigences à insérer dans les contrats relatifs aux biens du service	51
Article 34.6 Disparition ou destruction d'un bien.....	52
Article 34.7 Modalités de réforme des biens.....	52
ARTICLE 35 ORGANISATION GENERALE DE LA MAINTENANCE	53
Article 35.1 Principes.....	53
Article 35.2 Plan Qualité Maintenance.....	53
Article 35.3 Plans de maintenance	53
Article 35.4 Traçabilité et suivi des opérations de maintenance	54
ARTICLE 36 MISSIONS D'ASSISTANCE RELATIVES AU PATRIMOINE	54
Article 36.1 Assistance générale	54
Article 36.2 Maintien des compétences et expertises.....	54
ARTICLE 37 INVESTISSEMENTS	55
Article 37.1 Principes.....	55
Article 37.2 Plans pluriannuels d'investissements (PPI).....	55
Article 37.3 Suivi de la réalisation des dépenses patrimoniales	56
Article 37.4 Cybersécurité	57
CHAPITRE 5 : RÉGIME FINANCIER ET FISCAL	58
ARTICLE 38 RECETTES D'EXPLOITATION DU SERVICE	58
ARTICLE 39 FORFAIT DE CHARGES.....	59
Article 39.1 Principes généraux.....	59
Article 39.2 Indexation du Forfait de charges	59
ARTICLE 40 ENCADREMENT DES FRAIS DE SIEGE	62
ARTICLE 41 MECANISMES D'INTERESSEMENT AUX RECETTES.....	62
A la fin de chaque exercice, si les recettes réelles d'exploitation reversées par le Concessionnaire, présentent un écart par rapport à l'engagement de recettes défini à l'Article 38, l'écart serait partagé de la manière suivante :	62
ARTICLE 41 BIS MECANISME DE PARTAGE DU RESULTAT	63
ARTICLE 42 MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE AU DELEGATAIRE	63
Article 42.1 Règlement du forfait de charges.....	63
Article 42.2 Paiement des mécanismes d'intéressement	64
Article 42.3 Acceptation et délai des paiements	64
ARTICLE 43 MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES PAR LE DELEGATAIRE A L'AUTORITE ORGANISATRICE	65
Article 43.1 Reversement des recettes.....	65
Article 43.2 Paiement des mécanismes d'intéressements	65
Article 43.3 Règlement des pénalités	65
ARTICLE 44 FISCALITE	65
Article 44.1 Impôts et taxes	65
Article 44.2 Redressements fiscaux	65
CHAPITRE 6 CONTROLE ET SUIVI	67
ARTICLE 45 DROIT DE CONTROLE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE	67
ARTICLE 46 DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL DU DELEGATAIRE	67
Article 46.1 Principes généraux.....	67
Article 46.2 Moyens de communication	68
ARTICLE 47 GOUVERNANCE DU CONTRAT	68
Article 47.1 Correspondants désignés du Délégué pour les besoins du suivi du contrat	68
Article 47.2 Comité partenarial de suivi	69
ARTICLE 48 TABLEAUX DE BORD MENSUELS.....	69
ARTICLE 49 RAPPORT ANNUEL.....	70

Article 49.1 Principes généraux.....	70
Article 49.2 Données comptables.....	71
Article 49.3 Analyse de la qualité du service	71
Article 49.4 Annexe technique et financière	72
CHAPITRE 7 MODIFICATION DU CONTRAT	75
ARTICLE 50 CLAUSE DE RENCONTRE.....	75
ARTICLE 51 MODIFICATIONS DU CONTRAT.....	77
Article 51.1 Principes généraux.....	77
Article 51.2 Modalités de déclenchement.....	77
Article 51.3 Modifications résultant d'une situation spécifique.....	78
ARTICLE 52 CESSION DU CONTRAT	78
CHAPITRE 8 ASSURANCE ET GARANTIE	80
ARTICLE 53 RESPONSABILITES ET ASSURANCES.....	80
Article 53.1 Responsabilités	80
Article 53.2 Obligations d'assurance	80
ARTICLE 54 GARANTIE AUTONOME A PREMIERE DEMANDE	81
CHAPITRE 9 SANCTIONS	83
ARTICLE 55 PENALITES	83
ARTICLE 56 MISE EN REGIE.....	83
ARTICLE 57 DECHEANCE – RESILIATION POUR FAUTE	83
ARTICLE 58 CLAUSES EXONERATOIRES.....	84
Article 58.1 Principes.....	84
Article 58.2 Causes légitimes	84
CHAPITRE 10 FIN DE CONTRAT	86
ARTICLE 59 EXPIRATION	86
ARTICLE 60 RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL	86
ARTICLE 61 RESILIATION POUR FORCE MAJEURE	86
ARTICLE 62 REDRESSEMENT OU LIQUIDATION JUDICIAIRE	86
ARTICLE 63 CONTINUTE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT	87
Article 63.1 Principes généraux.....	87
Article 63.2 Continuité des contrats du Déléataire conclus avec des tiers	87
ARTICLE 64 REGIME DES BIENS EN FIN DE CONTRAT	87
Article 64.1 Régime des biens de retour	87
Article 64.2 Régime des biens de reprise.....	88
ARTICLE 65 REMISE DES DONNEES, INFORMATIONS, DOCUMENTS ET OUTILS.....	88
ARTICLE 66 REPRISE DU PERSONNEL.....	90
CHAPITRE 11 DISPOSITIONS DIVERSES	91
ARTICLE 67 RECOURS CONTRE LE CONTRAT OU LES ACTES DETACHABLES.....	91
ARTICLE 68 NON-VALIDITE PARTIELLE	91
ARTICLE 69 REGLEMENT DES LITIGES	91
ARTICLE 70 SIGNATURES	92

ANNEXE 1 – CONSISTANCE DU SERVICE	93
ANNEXE 2 – COUT UNITAIRES ET COEFFICIENTS D'ELASTICITE RETENUS POUR LA FORMATION DES RECETTES	94
ANNEXE 3 – MODELE DE FICHE ADAPTATION DE L'OFFRE	95
ANNEXE 4 – PLAN DE TRANSPORT ADAPTE ET PLAN D'INFORMATION USAGERS	96
ANNEXE 5 – INFORMATION VOYAGEUR	97
ANNEXE 6 – CHARTE GRAPHIQUE ET EDITORIALE	98
ANNEXE 7 – INVENTAIRES DES POINTS D'ARRETS ET EQUIPEMENT AUX POINTS D'ARRET	99
ANNEXE 8 – GAMME TARIFAIRE	100
ANNEXE 9 – PROCEDURES BILLETTIQUES	101
ANNEXE 10 – REGLEMENT PUBLIC D'USAGE	102
ANNEXE 11 – QUALITE DE SERVICE	103
ANNEXE 12 – GESTION DE LA RELATION USAGERS	104
ANNEXE 13 – ÉVOLUTION DE L'OFFRE	105
ANNEXE 14 – INVENTAIRE DES BIENS	106
ANNEXE 15 – MATRICE DES RESPONSABILITES EN MATIERE DE MAINTENANCE ET D'INVESTISSEMENT	107
ANNEXE 16 – PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT DU DELEGATAIRE	108
ANNEXE 17 – COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL	109
ANNEXE 18 – COMITES DE SUIVI THEMATIQUE	110
ANNEXE 19 – TABLEAU DE BORD MENSUEL	111
ANNEXE 20 – RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE	112
ANNEXE 21 – GARANTIE AUTONOME A PREMIERE DEMANDE	113
ANNEXE 22 – PENALITES	114
ANNEXE 23 – PLAN D' ACTIONS EN FAVEUR DE LA RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES	117
ANNEXE 24 – PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES PLURIANNUEL	118

ANNEXE 25 – REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES	119
ANNEXE 26 – PLAN DE QUALITE DE LA MAINTENANCE	120
ANNEXE 27 – MANDAT DE GESTION DES RECETTES	121
ANNEXE 28 – MEMOIRE TECHNIQUE	122
ANNEXE 29 – POLITIQUE ET PLAN DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE	123

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La Communauté d'Agglomération Grand Chambéry, établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre enregistré sous le numéro SIREN [...], dont le siège se situe [...] représentée par son Président, [...] agissant en qualité, en vertu d'une délibération du Conseil communautaire du [...]

Ci-après « l'Autorité Organisatrice » ou « l'Autorité délégante » ou « la Collectivité »

D'une part,

ET

La société TRANSDEV, SA au capital de 173 777 240€ immatriculée sous le numéro SIREN 542 104 377 au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre dont le siège social est à 3 allée de Grenelle 92130 Issy-les-Moulineaux représentée aux fins ci-après par Ludovic JOURDAIN, dûment habilité ;

Ci-après « **le Déléataire** »

D'autre part,

IL EST CONVENU DE CE QUI SUIT,

Chapitre 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 Définitions

Annexe	Document rattaché au corps du contrat et réputé en faire intégralement partie
Autorité Délégante / Autorité Organisatrice de la Mobilité / AOM	Personne publique compétente signataire du présent contrat En l'espèce, l'Autorité délégante désigne la Collectivité
Contrat	Désigne la présente convention incluant l'ensemble de ses annexes
Délégataire	Désigne la société ou le groupement d'opérateurs économiques Délégataire du Contrat et en charge de l'exécution du service délégué. Dans le cadre d'un groupement d'opérateurs économiques, la mention Délégataire s'applique à chacune des sociétés membres du groupement, de sorte qu'une interdiction faite au Délégataire s'applique à chacune des sociétés membres du groupement et pas uniquement au seul Mandataire ;
Exercice d'exploitation	Exercice annuel d'exploitation qui correspond à la période comprise entre le 1 ^{er} janvier et le 31 décembre.
Exercice annuel	Exercice annuel comptable qui correspond à la période comprise entre le 1 ^{er} janvier et le 31 décembre
Force majeure	Constitue un cas de force majeure au sens du présent contrat toute circonstance ou fait extérieur aux parties, indépendant de leur volonté, au caractère imprévisible, qu'elles ne peuvent empêcher malgré tous leurs efforts raisonnablement possibles, et rendant impossible l'exécution du contrat par le Délégataire. Les éventuelles grèves, l'absentéisme, le défaut de disponibilité de matériel roulant et les difficultés de recrutement ne sont pas considérées comme des cas de force majeure.
Jour	Jour calendaire, étant précisé que, pour tout délai prévu au Contrat, si le dernier Jour se trouve être un samedi, un dimanche ou un Jour férié en France, ledit délai est reporté au Jour ouvré suivant.
Jour ouvré	Tout jour à l'exception des samedis, dimanches et Jours fériés en France métropolitaine
Mandataire	Désigne le cas échéant la société mandataire du groupement d'opérateurs économiques délégataire, en charge de représenter le groupement d'opérateurs économiques auprès de l'Autorité Délégante.
Mois	Période commençant un Jour d'un Mois calendaire et s'achevant le Jour correspondant du Mois calendaire suivant, étant précisé que :

	<p>a. Si le Jour correspondant du Mois calendaire suivant n'est pas un Jour Ouvré, cette période sera alors prorogée au premier Jour Ouvré suivant de ce Mois calendaire (et s'il n'en existe pas, la période se terminera le Jour Ouvré précédent de ce Mois calendaire) ;</p> <p>b. Si le Mois calendaire suivant ne compte pas de Jour correspondant, la période s'achèvera alors le dernier Jour Ouvré de ce Mois calendaire ;</p> <p>c. Si une période commence le dernier Jour Ouvré d'un Mois calendaire, elle s'achèvera alors le dernier Jour Ouvré du Mois calendaire au cours duquel elle doit prendre fin.</p>
Partie (s)	Désigne ensemble ou séparément l'Autorité délégante et/ou le Déléataire signataires du présent Contrat
PMR	Personnes à mobilité réduite
Règlementation	Toute loi, tout décret, règlement, arrêté, cahier des charges, règle, norme ou prescription technique, doctrine fiscale, directive officielle, code de pratiques, exigence ou recommandation (ayant ou non force obligatoire) applicable en France, émanant de toute institution gouvernementale, intergouvernementale ou supranational d'une autorité réglementaire ou de toute autre autorité, organisation ou service administratif
Réseau	Désigne tous les services de mobilité mis en place par l'Autorité Délégante au titre des services de transports, y compris dans le cadre d'autres contrats
RGPD	Règlement général sur la protection des données
Service ou service délégué	Désigne l'ensemble des lignes dont l'exploitation est concédée dans le cadre du présent Contrat
TAD	Transport à la Demande
TPMR	Transport de Personnes à Mobilité Réduite
PDM	Plan de Mobilité

Article 2 Formation du contrat

La Communauté d'agglomération Grand Chambéry est l'autorité organisatrice de la mobilité sur son territoire.

L'Autorité déléguante exerce la compétence d'organisation des services publics de transports réguliers et à la demande au sens des articles L.1221-1 et suivants du Code des Transports.

Par délibération en date du 06 juillet 2023, le Conseil communautaire de la Communauté d'agglomération Grand Chambéry a approuvé le principe d'une délégation de service public pour l'exploitation du service de mobilité sur son ressort territorial.

Par délibération en date du [...], l'Autorité Organisatrice a approuvé le présent contrat confiant la gestion du service à [...] et a autorisé son Président [...] à le signer.

Article 3 Objet du contrat

L'Autorité Déléguante confie au Déléguataire l'exploitation et la gestion du service public de transport de public (ci-après le « *Service* ») dans son ressort territorial, dans les conditions définies au présent contrat (ci-après le « *Contrat* »).

Le présent Contrat est une délégation de service public. Il est soumis aux dispositions du code de la commande publique et aux articles L. et R. 1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales (« CGCT »).

Article 4 Périmètre et exclusivité du service

Article 4.1 Périmètre du service

L'exploitation du Service s'exerce à l'intérieur du ressort territorial de l'Autorité déléguante et sur tout territoire limitrophe avec laquelle l'Autorité déléguante pourrait conventionner pour l'exploitation d'une ligne au-delà de son ressort territorial.

La consistance du service concédé est précisée à l'Annexe 1 – Consistance du service.

L'Autorité Organisatrice conserve la faculté, au gré des évolutions de la composition de ses collectivités membres, d'exclure du périmètre géographique du présent Contrat tout ou partie de son territoire actuel et/ou d'inclure le territoire d'une collectivité ou partie de territoire d'une collectivité non compris dans le ressort territorial actuel.

Article 4.2 Limites à l'exclusivité du service

L'Autorité Organisatrice garantit au Déléguataire l'exclusivité de l'exploitation des lignes constituant le périmètre du présent contrat tel que défini en Annexe 1 – Consistance du service, à sa date d'entrée en vigueur.

En cas de création d'un nouveau service ou de développement de l'offre de service non prévue initialement par le présent Contrat, l'Autorité Organisatrice ne garantit pas l'exclusivité au Déléguataire.

Ce dernier ne pourra revendiquer aucune exclusivité ou indemnité auprès de l'Autorité Organisatrice. En revanche, la rémunération du Déléguataire pourra être revue dans le cas où ces services seraient susceptibles de concurrencer les services du présent Contrat.

Article 5 Durée et prise d'effet

La durée d'exploitation est fixée à cinq (5) ans à compter du 1^{er} janvier 2025 à 00h00.

Cette date constitue la « date de prise d'effet » de la Concession.

Le présent Contrat s'applique à la date de sa notification au Délégué, antérieure à la date de prise d'effet telle que définie et fixée ci-dessus, afin de permettre au Délégué de se préparer à la reprise des services dans un objectif de continuité du service public et se conformer à l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre de la période de tuilage aux présentes.

La date de notification est la date à laquelle le Délégué accuse réception de la notification du Contrat par l'Autorité Organisatrice étant précisé que, sur ce dernier point, la date de cet accusé de réception correspond à la date de signature par le Délégué du récépissé de la notification du Contrat.

Des obligations perdurent au-delà de la date d'échéance du présent Contrat conformément aux dispositions du Chapitre 10.

Si la notification du Contrat devait être postérieure à la date de prise d'effet de la Concession, la durée du Contrat serait réduite en conséquence afin de maintenir une fin de concession au 31 décembre 2029 à minuit (00h00).

Article 6 Tuilage

Au sens du présent Contrat, est appelée tuilage une période comprise entre la date de sa notification au Délégué et la date de prise d'effet de la Concession correspondant à la date de début d'exploitation des services par le Délégué prévue le 1^{er} janvier 2025.

A la date de notification du Contrat, le Délégué se conforme aux obligations suivantes, sans préjudice de toute autre diligence qui s'avérerait utile pour assurer la parfaite continuité du service public à la date de prise d'effet du présent Contrat.

Article 6.1 Personnel

Nonobstant les obligations de reprise de personnel qui lui incombent en application des lois et règlements en vigueur et les départs éventuels de personnel en place, le Délégué fait son affaire de disposer, à la date de prise d'effet de la concession, de tous les moyens humains, en quantité et compétences, nécessaires à la parfaite gestion des services tel que prévu au présent Contrat.

Le Délégué s'engage à transmettre un organigramme détaillé à la date de début d'exploitation ainsi que l'état des effectifs actualisé au 1^{er} janvier 2025.

Le Délégué s'engage à transmettre à l'Autorité Organisatrice un organigramme détaillé actualisé lorsqu'une modification importante le justifie.

Article 6.2 Préparation technique

Le Délégué prend toutes dispositions pour assurer la parfaite continuité du service public à la date de prise d'effet de la concession.

A cette fin, le Délégué prend connaissance approfondie du service notamment au travers :

- des documents et informations remis dans le cadre de la consultation préalable, à l'attribution du présent Contrat ainsi que de ceux qui lui sont, éventuellement, remis pendant la période de tuilage ;
- des visites des installations complémentaires qu'il pourra solliciter auprès de l'Autorité Organisatrice ; Pour ces visites un ou plusieurs représentant(s) de l'Autorité Organisatrice est

(sont) systématiquement présent(s), auquel (auxquels) peut (peuvent) s'adjoindre les services d'assistants externes et/ou d'huissiers ;

- des échanges et de questions qu'il pourra adresser à l'Autorité Organisatrice de façon à assurer une parfaite continuité d'exploitation dès la notification du présent contrat, en ce compris les prestations qui étaient précédemment externalisées par le précédent Délégué.

Le Délégué peut quant à lui s'adjoindre les services d'un commissaire de justice, à ses frais.

Pendant la période de tuilage, les Parties conviennent de mettre à jour, le cas échéant, les annexes contractuelles qui le nécessitent de manière que les engagements du Délégué soient parfaitement retranscrits à la date de prise d'effet du Contrat.

Article 7 Obligation de création d'une société dédiée

Article 7.1 Société dédiée

Au plus tard trois mois après la date de notification du Contrat, le Délégué s'engage à substituer le Contrat à une société dédiée ayant pour unique objet la gestion déléguée du service public.

En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

Le Délégué s'engage à installer le siège social de cette société dans le ressort territorial de l'Autorité déléguante.

Le Délégué s'engage à remettre à l'Autorité déléguante, à la date de substitution de la société : les statuts, un extrait K-bis, un bilan d'ouverture et une fiche descriptive reprenant les principales informations financières la concernant.

La date à laquelle intervient la substitution est celle à laquelle le Délégué notifie cette substitution à l'Autorité déléguante par lettre recommandée avec avis de réception. Dès lors, la société dédiée est substituée dans tous ses droits et obligations nés de l'exécution du présent Contrat. Dans l'exécution du présent contrat, l'appellation « Délégué » désigne la société ou le groupement attributaire jusqu'à la date de substitution de la société dédiée et désigne la société dédiée à partir de sa date de substitution.

Cette société dédiée devra notamment respecter l'ensemble des exigences suivantes :

- son objet social devra être réservé exclusivement à l'objet de la délégation et aux prestations accessoires que le Délégué pourra être autorisé à accomplir ;
- elle devra être immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry et être domiciliée dans un établissement bancaire disposant d'une agence à Chambéry ;
- son bilan d'ouverture devra être vierge ou apuré de tout engagement financier antérieur au présent contrat ;
- ses frais de création et de gestion seront inclus dans les comptes d'exploitation prévisionnels ;
- sa comptabilité ne retracera que les seules opérations afférentes à la délégation et aux prestations accessoires autorisées ;
- ses exercices sociaux correspondront aux exercices d'une année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre ;
- elle ne pourra pas créer de filiales ou prendre des participations dans d'autres sociétés ;

- elle sera dotée de moyens propres, en termes de personnel et de moyens matériels, lui permettant une véritable prise en charge de la délégation, sans préjudice toutefois des prestations qui seront susceptibles d'être externalisées.

La société TRANSDEV signataire du présent contrat, (et ceux qu'ils représentent, le cas échéant), s'engage à maintenir une participation majoritaire dans le capital de la société dédiée, en actions et en droit de vote, pendant toute la durée du présent contrat. Nonobstant la circonstance qu'elle n'emporterait pas à strictement parler cession du contrat, toute modification de l'actionnariat qui serait de nature à remettre en cause le principe de la participation majoritaire au capital de la société dédiée devra être soumise préalablement à l'agrément de l'Autorité Organisatrice, qui s'engage à faire connaître sa décision dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la transmission de l'ensemble des justificatifs utiles. Le refus d'agrément devra être justifié par la capacité technique et financière de l'actionnaire pressenti, ainsi que par les références dont il dispose dans le secteur d'activité.

Le Délégué s'engage à apporter à la société dédiée tous les moyens humains, financiers et techniques nécessaires à garantir la continuité du service public, conformément à la délégation, et ce, pendant toute la durée du Contrat.

Le Délégué s'engage en outre de façon irrévocable à demeurer parfaitement et entièrement solidaire des engagements qui incombent à la société dédiée tout au long de l'exécution de la délégation.

En cas de manquement de la société dédiée à l'une de ses obligations au titre du Contrat, le Délégué s'engage à se substituer à celle-ci, ou par l'intermédiaire d'une filiale détenue directement, afin d'assurer la prompte et complète exécution des obligations, définies par le Contrat.

En cas de difficultés répétées de la société dédiée (mise en redressement judiciaire, perte de la moitié du capital, etc.), et à la demande de l'Autorité organisatrice, le Signataire reprendra directement à sa charge l'ensemble des droits et obligations afférents à la délégation.

Article 7.2 Entreprise à mission

La société dédiée doit, au plus tard à la fin du premier trimestre 2026, devenir une société à mission au sens de l'article 176 de la loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (loi Pacte). Il s'agit pour la société d'affirmer sa raison d'être, intégrant la prise en compte des impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de son activité ainsi qu'un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux qu'elle se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité.

Une information préalable sur la mission et objectifs associés envisagés par le Délégué sera faite à l'Autorité Organisatrice et fera l'objet d'une réunion dédiée. Cette information interviendra avant modification des statuts de la société dédiée.

Une synthèse du rapport annuel de suivi des objectifs produits par le Délégué dans le cadre des obligations imposées par le qualificatif de « société à mission » sera intégrée dans le rapport annuel tel que prévu à l'article 49 du présent contrat. Ledit rapport annuel de suivi des objectifs sera également communiqué à l'Autorité Organisatrice.

L'absence de respect du présent article entraînera l'application de pénalités.

Article 8 Groupement d'opérateurs conjoints

Dans l'hypothèse où le Délégué prendrait la forme d'un Groupement d'Opérateur conjoints, il est tenu de désigner un Mandataire.

Ce Mandataire aura pour mission de représenter le Groupement auprès de l'Autorité Délégante dans l'exécution du Contrat avant la création de la société dédiée, notamment sur les plans techniques et financiers. Il sera l'interlocuteur unique du Groupement auprès de l'Autorité délégante.

Il est responsable solidairement de la bonne exécution du Contrat par le Groupement d'Opérateurs.

Article 9 Documents contractuels

Article 9.1 Définition des documents contractuels

Les documents contractuels sont :

- Le présent contrat
- Les annexes au présent contrat

Article 9.2 Primauté

En cas de contradiction entre les stipulations des documents contractuels mentionnés au présent article, le présent contrat prime sur ses annexes et l'offre finale du Délégataire.

Article 9.3 Interprétation

Les documents contractuels doivent être interprétés sur la base des stipulations du présent contrat, des principes du droit des concessions de service public, des règles générales applicables aux contrats administratifs ainsi que de toute jurisprudence qui interviendrait pendant la durée du contrat.

Article 10 Contrats conclus avec les tiers

Article 10.1 Interdiction de la subdélégation

La subdélégation de tout ou partie des prestations et services objet du présent Contrat est interdite sauf accord exprès préalable de l'Autorité délégante.

Le non-respect par le Délégataire de cette restriction est constitutif d'une faute de nature à entraîner la résiliation pour faute du contrat.

Constitue une subdélégation au sens du présent contrat le fait pour le Délégataire de confier à un tiers l'exécution à ses frais et risques d'une prestation lui incombant au titre du contrat, en lui permettant de tirer sa rémunération des résultats de l'exploitation du service.

Article 10.2 Contrats avec des tiers

Le Délégataire est responsable de la gestion des approvisionnements, en conformité aux lois et règlements en vigueur.

Tous les contrats passés par le Délégataire avec des tiers et nécessaires à la continuité du service public doivent comporter une clause réservant expressément à l'Autorité Organisatrice ou au candidat qu'elle présentera la faculté de se substituer au Délégataire à la fin du contrat.

Le Délégué prend toutes précautions utiles dans la conclusion de ses contrats de travaux, de fournitures et de services pour garantir la continuité du service et le meilleur rapport qualité prix de ces prestations. Il organise, le cas échéant, les procédures de publicité et de mise en concurrence dans les conditions prévues par la réglementation. Le Délégué transmet systématiquement un compte-rendu du déroulement des procédures à l'Autorité organisatrice une fois celles-ci achevées dans un délai de quinze (15) jours calendaires.

Le Délégué informe l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du rapport annuel, de l'ensemble des contrats de prestations conclus avec des entreprises tierces.

Article 10.3 Sous-contrats dans le cadre de l'exploitation du service

Au sens du présent contrat, constitue un contrat de sous-traitance ou sous-contrat le fait pour le Délégué de conclure avec des tiers, sous sa seule responsabilité et en conservant l'intégralité des risques d'exploitation du service, des contrats de prestation de services en vue de l'assister dans l'exécution du service public qui lui a été délégué.

Le Délégué s'assure des capacités, techniques et financières ainsi que des garanties présentées par ses sous-traitants et fournisseurs, notamment au regard des législations du travail et sociale et au regard des obligations contractuelles.

Il demeure entièrement responsable, à l'égard de l'Autorité Organisatrice, de la bonne exécution des prestations commandées et sous-traitées et fait son affaire du respect par ses sous-traitants des clauses et conditions du présent Contrat et des paiements liés aux contrats de sous-traitance et des éventuels litiges pouvant en découler.

Chaque sous-contrat que le Délégué conclurait pendant la durée de la présente convention doit faire l'objet d'une autorisation préalable formelle et écrite de l'Autorité Organisatrice.

Les sous contrats ne pourront avoir une date d'échéance postérieure à celle de la présente convention.

En cas de non-respect de ses obligations par le Délégué ou les sous-traitants, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre suivant l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat.

Article 11 Observations des lois et des règlements

Pendant toute la durée du présent Contrat, le Délégué est tenu de se conformer, et fait en sorte que ses éventuels sous-traitants, ses préposés, ses fournisseurs ou prestataires qu'il désigne pour les besoins de l'exécution des services, se conforment aux normes et prescriptions locales en vigueur s'appliquant à l'exécution de la Concession de façon que le Délégué ne soit jamais inquiété ni recherché en quelque matière que ce soit, et notamment concernant :

- les dispositions du Code des transports ;
- la propriété intellectuelle ;
- le règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- les dispositions relatives à la protection de l'environnement, en particulier la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement, le Dispositif Eco-Energie Tertiaire » (DEET) issu de la loi Elan, la police des déchets ainsi que la police de l'eau ;
- l'hygiène, la sécurité et la santé des travailleurs ;
- la responsabilité sociétale des entreprises ;

- la législation sociale applicable au transport et en particulier à la déclaration intégrale à l'URSSAF des heures effectuées et de la convention collective à laquelle il adhère ;
- la législation fiscale applicable au transport public de voyageurs ;
- la loi sur le Handicap et l'Égalité des Chances du 11 février 2005 notamment en ce qui concerne le matériel roulant utilisé par ses sous-traitants ;
- La Loi d'orientation des mobilités et la loi Climat et Résilience
- les documents locaux spécifiques en vigueur à la date d'entrée en vigueur du contrat ou document équivalent en cours d'exécution du contrat

Le Déléataire doit pouvoir justifier à tout moment du respect de ses obligations légales et peut être amené, à la demande du Délégant, à fournir des justificatifs en la matière.

En tout état de cause, ces justificatifs doivent être disponibles dès la prise d'effet du présent Contrat puis mis à jour dans le cadre de son exécution. Ils sont exigibles sur demande du Délégant à tout moment.

Le non-respect des obligations du présent article induisent l'application des pénalités prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat.

Le Déléataire est tenu d'assurer pendant toute la durée du Contrat la mise en conformité des biens du service et des conditions d'exploitation technique, fiscale, sociale, commerciale et environnementale des biens du Service aux lois, règlements, normes ou spécifications techniques applicables.

Article 12 Notifications, mises en demeure

Toutes les notifications et mises en demeure faites entre les Parties en vertu du présent contrat sont valablement effectuées par lettre recommandée avec avis de réception envoyée à l'adresse indiquée à l'Article 6.

Chapitre 2 CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

Article 13 Obligations et prérogatives de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice exerce notamment les prérogatives suivantes :

- Définir la politique générale des transports y compris les modes de coopération avec les services de transport gérés par d'autres autorités organisatrices ;
- Définir l'offre de transport : création, modification et suppression des lignes et des services, fixation des tarifs et création/modification/suppression de titres de transports ;
- Définir le système qualité et le mode de rémunération du délégataire ;
- Mettre à disposition les biens nécessaires au service ;
- Définir la politique de tarification du service ;
- Contrôler le respect par le délégataire des obligations du contrat et la conformité des services effectués par rapport aux stipulations contractuelles ;
- Communication institutionnelle et contrôle sur la communication du Délégataire.

L'Autorité Organisatrice assure le contrôle du service délégué dans les conditions fixées par le présent contrat.

Article 14 Obligations générales du Délégataire

Dans le cadre du contrat, les missions du délégataire seront principalement les suivantes :

- Gérer et exploiter le service public de transport public de voyageurs, et notamment :
 - des services réguliers de transport public de personnes urbains, péri-urbains et ruraux ;
 - des services de transports scolaires ;
 - les services de transport à la demande (« TAD ») ;
 - les services de transport des personnes à mobilité réduite (« TPMR ») ;
- Mettre en place une organisation interne adaptée à la consistance du service (fonctions supports, exploitation, maintenance, direction, etc.) ;
- Supporter l'ensemble des charges directement liées à l'exécution du contrat dans le respect des normes comptables, fiscales et réglementaires en vigueur ;
- Mettre en œuvre une politique de marketing et de communication pour développer la fréquentation, en lien avec Grand Chambéry et ses partenaires ;
- Gérer la relation clientèle et commerciale avec les usagers ;
- Mettre en œuvre des modalités adaptées d'informations voyageurs et les améliorer au cours de l'exécution du contrat ;
- Assurer un niveau optimal de qualité de service pour les usagers tout au long du contrat et assurer le suivi de la qualité ;
- Assurer l'entretien et la maintenance des matériels et biens nécessaires au service ;
- Coordonner et contrôler les sous-traitants et plus généralement l'ensemble des intervenants associés à l'exploitation et à la gestion du réseau ;
- Apporter à Grand Chambéry son conseil et son expertise pour améliorer le réseau de transport au cours de l'exécution du contrat ;
- Produire pour le compte de Grand Chambéry l'ensemble des informations de suivi de l'activité permettant le contrôle de l'AOM via la production d'un rapport annuel et de toute information prévue au contrat (tableaux de bord de suivi, etc.).
- Fournir l'ensemble des moyens et matériels nécessaires à l'exploitation, autres que les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice ;

- Gérer le personnel et la reprise du personnel affecté au service public dans les conditions prévues par la loi et la convention collective applicable ;
- Assurer l'entretien et la maintenance des véhicules, des biens affectés aux services et de l'ensemble des biens, mobiliers et immobiliers nécessaires à l'exploitation mis à disposition de l'Autorité Organisatrice et ceux mis à disposition par le Délégué ;
- Réaliser les études diverses relatives aux services objet du présent Contrat. ;
- Assister l'Autorité Organisatrice pour la réalisation des investissements nécessaires à l'exploitation du service ;
- Mettre en œuvre une politique attractive de gestion commerciale du service (vente de titres de transport, commercialisation des espaces publicitaires, lutte contre la fraude, gestion des réservations des lignes de transport à la demande, ...), et assurer une promotion dynamique du réseau de transports, avec des actions d'envergure menées dans le but d'attirer de nouvelles catégories d'usagers, de développer la fréquentation et la recette de trafic, d'adapter rapidement l'offre à l'évolution de la demande et aux nouveaux besoins de déplacement, en connaissant et en comprenant mieux les attentes des usagers et en ayant une réactivité forte aux évolutions et aux changements de comportement ;
- Prendre à sa charge la conception, la réalisation et la gestion des dossiers transport des abonnés scolaires de l'ensemble des communes du ressort territorial et la délivrance de leur carte de circulation sur le réseau, en lien avec la collectivité ;
- Assurer les réservations pour le transport des personnes à mobilité réduite et du transport à la demande ;
- Assurer la gestion administrative, et notamment les inscriptions des usagers au service TPMR, ainsi que la préparation et organisation de la commission d'accès le cas échéant ;
- Proposer une tarification attractive commercialement ;
- Garantir la multimodalité et l'intermodalité avec les autres services de transports et services à la mobilité opérant sur le ressort territorial de mobilité de l'agglomération l'Autorité déléguée
- Développer une relation de confiance et de transparence totale vis-à-vis de l'Autorité déléguée (qualité des informations transmises, qualité des relations, qualité des propositions faites à l'Autorité déléguée, ...), et apporter tous conseils, assistances à l'Autorité déléguée sur les sujets propres à l'objet du Contrat ;
- Assurer un suivi permanent de l'évolution des recettes en identifiant les causes / conséquences de ces évolutions, et en proposant les actions correctives à mener.

Le Délégué, responsable de l'exploitation et de la gestion du service, l'exploite à ses risques et périls conformément au présent contrat.

L'exploitation et la gestion du service sont assurées par le Délégué, dans le respect des principes de continuité, de sécurité, d'égalité de traitement des usagers, de mutabilité en assurant une parfaite qualité du service, de neutralité et de laïcité.

Le Délégué se soumet à toutes les mesures prises par les autorités investies du pouvoir de police dans l'intérêt des usagers du Service.

Le Délégué renonce à toute réclamation envers l'Autorité déléguée à ce sujet au titre du Contrat.

Dans les conditions définies au Contrat, le Délégué assume l'intégralité des risques liés à l'exercice de ses missions. Il ne saurait en aucun cas se prévaloir du caractère éventuellement inexact, incomplet ou contradictoire des études et documents de toutes natures, qui ont été mis à sa disposition, ou lui ont été remis, pour faciliter l'exécution de sa mission au titre du Contrat, et qu'il lui revient de vérifier, contrôler, et, en tant que de besoin, de modifier et compléter, sous sa seule responsabilité.

Le Délégué garantit l'Autorité déléguée contre tout recours qui viendrait à être engagé contre lui ou ses prestataires du fait de ces études.

Pendant toute la durée du Contrat, le Délégué s'engage à respecter, et à assurer la conformité du Service, aux lois, règlements, ou normes applicables aux prestations qu'il effectue au titre du Contrat.

Il s'engage à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement des véhicules grâce à une surveillance régulière et systématique ainsi qu'un entretien adapté en vue

d'assurer la sécurité des passagers, des usagers des espaces publics et des salariés, de prévenir les accidents et de limiter la fréquence et la durée des immobilisations de matériels.

Le Délégué apporte à l'Autorité délégante son assistance technique, son expertise et lui fait profiter de tous les enseignements notamment en matière d'exploitation, de projets d'investissement, de politique marketing et commerciale, d'entretien et de maintenance et de qualité du transport public qu'il aura tirés de son activité dans le réseau objet du présent Contrat comme dans les autres réseaux exploités par sa société ou son groupe le cas échéant, ceci dans le respect du savoir-faire particulier du Délégué et du secret industriel et commercial.

Article 15 Principes généraux de l'exploitation

Le Délégué exploite le Service dans des conditions assurant la continuité, la qualité, la sécurité et la mutabilité du service public, ainsi que l'égalité de traitement des usagers.

Sauf disposition expresse contraire du Contrat, tous les frais relatifs à l'organisation, au fonctionnement et à l'exploitation du Service sont à la charge du Délégué.

Le Délégué met en œuvre tous les moyens relevant de ses missions et de ses compétences professionnelles afin de développer la fréquentation du Service et d'améliorer, en permanence, son attractivité.

Le Délégué est responsable de l'ensemble des missions nécessaires à l'exploitation du Service, y compris celles qu'il confie, le cas échéant, à une entreprise tierce.

Article 16 Consistance de l'offre de référence

Article 16.1 Définition et consistance de l'offre de référence

Définition de l'offre de référence

L'Autorité Organisatrice définit l'offre de référence telle que visée à l'Annexe 1 – Consistance du service du présent Contrat, qui s'impose au Délégué tout au long de l'exécution du présent Contrat.

À ce titre, l'Autorité Organisatrice décide de la création, de la modification et de la suppression des services et des lignes de transports ainsi que de la localisation des points d'arrêts que ce soit à son initiative, à la demande des communes ou sur proposition du Délégué.

Cette offre de référence correspond au périmètre des services tel que définie à l'Article 4 du présent Contrat.

Pour parvenir à cette définition, l'Autorité Organisatrice s'appuie sur une offre de référence, une qualité de service, des conditions et modalités d'exploitation définies par le présent Contrat et ses annexes.

Consistance de l'offre de service

Les services exploités à la date de prise d'effet du présent Contrat comprennent les services et les lignes de transports décrits à l'Annexe 1 – Consistance du service du présent Contrat.

Pour les services de transports réguliers, cette annexe indique notamment pour chaque service ou ligne :

- La conception générale du réseau et du service régulier ;
- Un plan détaillé de chacune des lignes ;
- Les itinéraires (origine / destination) ;
- Les points d'arrêts ;
- Le type de matériel affecté, sa capacité, sa motorisation et son niveau d'accessibilité ;
- Et pour chaque période de l'année :
 - Les horaires et/ou l'amplitude horaire, par ligne et par périodes ;
 - Les fréquences et le nombre de courses par périodes
 - Le kilométrage annuel théorique en distinguant kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, et kilomètres techniques ;
 - Les validations prévisionnelles ;
 - Les dépenses et les recettes prévisionnelles.

Pour les services de transports scolaires, cette annexe indique notamment :

[...]- La conception générale de l'offre de transport scolaire ;

- Le plan détaillé de chacune des lignes ;
- Les itinéraires (OD) ;
- Les horaires par ligne ;
- Les points d'arrêts ;
- Le type de matériel affecté, sa capacité, sa motorisation et son niveau d'accessibilité ;
- Le kilométrage annuel théorique en distinguant kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, et kilomètres techniques.

Pour les services de transports à la demande, cette annexe indique notamment :

- le principe général de fonctionnement du service,
- les zones de desserte,
- les horaires, les engagements en termes de respect des horaires,
- l'offre kilométrique théorique annuelle pour l'ensemble des courses proposées en distinguant kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, et kilomètres techniques,
- les modalités et délais de réservation et d'inscription au service,
- les moyens de production mis en œuvre en précisant les éventuelles conditions de sous-traitance.

Cette annexe précise l'offre annuelle de référence du service en kilomètres commerciaux.

Pour les services de transports de personnes à mobilité réduite, cette annexe indique notamment :

- Le principe général de fonctionnement du service et notamment les conditions d'accès et de contrôle ;

- Les zones de desserte ;
- Les horaires, les engagements en termes de respect des horaires ;
- L'offre kilométrique théorique annuelle en distinguant kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, et kilomètres techniques pour l'ensemble des courses proposées ;
- Le nombre de courses et/ou de voyages
- Les modalités et délais de réservation et d'inscription au service ;
- Les moyens de production mis en œuvre en précisant les éventuelles conditions de sous-traitance.

Cette annexe précise l'offre annuelle de référence du service en kilomètres commerciaux.

L'Annexe 1 – Consistance du service est tenue à jour par le Délégué en fonction des adaptations qui pourraient intervenir dans les conditions prévues au présent Contrat.

Les données sont disponibles en version dématérialisée exploitables par l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué tient également à jour un document retraçant les adaptations du service selon les modèles figurant en Annexe 13 – Évolution de l'offre

Article 16.2 Adaptations de l'offre de référence

Adaptations temporaires

Les adaptations et renforts temporaires de la consistance ou des modalités d'exécution du service peuvent résulter d'aléas prévisibles ou non (conditions climatiques, problème de capacité à la suite d'affluences importantes y compris en période estivale et intersaison, indisponibilité de véhicules de réserve non imputables au Délégué).

Les adaptations temporaires (hors cas de situation d'urgence et d'imprévis) à l'initiative de l'Autorité Organisatrice sont notifiées au Délégué par courrier ou courriel et s'imposent à lui sauf cas de force majeure ou problème de sécurité dûment justifiés.

Les adaptations temporaires liées à des travaux de voirie ou à des manifestations prévues à l'avance sont étudiées et mises en œuvre par le Délégué avec information en amont de l'Autorité Organisatrice, et approuvées par celle-ci par courrier ou courriel dans un délai de sept (7) jours après leur transmission. L'absence de réponse dans ce délai équivaut à une approbation. Le suivi des adaptations temporaires de l'offre est tenu à jour par le Délégué dans le cadre des tableaux de bord mensuels prévus à l'Article 48.

Les adaptations et renforts temporaires liés à des problèmes d'exploitation non imputables au Délégué, ainsi que les cas de situations d'urgence et d'imprévis, sont mises en œuvre par le Délégué qui en prévient l'Autorité Organisatrice par courriel dans les 3 heures suivant leur entrée en vigueur, en les justifiant.

Les modifications temporaires sont suivies dans le cadre du comité de suivi thématique prévu à l'Annexe 18.

L'Autorité Organisatrice peut alors exiger des adaptations ou la suppression de ces adaptations.

Les modifications et renforts temporaires n'entraînent pas Article 16.2 de modification des conditions financières contractuelles et n'entraînent pas de variation du montant du forfait de charges. Toutefois, en cas de moyens en matériel roulant et/ou humain supplémentaires et lorsque les modifications ou adaptations temporaires susvisées excèdent une durée consécutive ou non de quarante-cinq (45) jours par an, les parties conviennent de se revoir sur la base des coûts unitaires de l'Annexe 2.

Adaptations à l'initiative de l'Autorité Organisatrice

Suivant leur durée et leur ampleur, les adaptations de la consistance ou des modalités d'exécution du service (lignes principales C, lignes régulières et lignes SATPS) définies du présent contrat peuvent se traduire comme suit :

- Jusqu'à + 2% inclus ou - 2% inclus de variation par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à Annexe 1 – Consistance du service (kilomètres commerciaux lignes principales C, lignes régulières et lignes SATPS) à parc de matériel roulant constant : un maintien des conditions financières contractuelles sans variation du montant du forfait de charges,
- Dans une marge de variation compris entre +2% et - 2% de variation par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à Annexe 1 – Consistance du service (kilomètres commerciaux lignes principales C, lignes régulières et lignes SATPS) avec variation du parc de matériel roulant : Un avenant est formalisé par application des coûts unitaires de mise à disposition des véhicules uniquement figurant à l'Annexe 2 – Coût unitaires et coefficients d'élasticité retenus pour la formation des recettes.
- Au-delà de + 2% et en-deçà de - 2% inclus de l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à Annexe 1 – Consistance du service et jusqu'à +8% ou -8% inclus de l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre hors TAD-TPMR, c'est-à-dire lignes principales C, lignes régulières et lignes SATPS), une révision des conditions financières formalisées par un avenant sur la base des coûts unitaires marginaux figurant à l'Annexe 2 – Coût unitaires et coefficients d'élasticité retenus pour la formation des recettes du présent contrat et d'une évaluation d'évolution de la fréquentation dûment justifiée.
- Au-delà de +8% ou en-deçà de -8% inclus de l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle, un avenant portant sur la révision des conditions financières est conclu afin de tenir notamment compte de l'impact sur les frais de structure ;
- S'agissant des services TAD/TPMR, au-delà de +10% inclus ou -10% inclus de variation par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à l'Annexe 1 ou en cas de besoin en plus ou moins de véhicules TAD/TPMR, il est fait application des coûts unitaires complets et/ou coûts de mise à disposition du matériel roulant figurant à l'Annexe 2.

Les adaptations d'offre n'entraînant pas d'ajustement du forfait de charges sont mises en œuvre dans délai maximum de 1 mois à compter de la saisine par l'Autorité Organisatrice.

Le point de référence pour l'appréciation des variations de kilomètres correspond au volume de kilomètres commerciaux annuel figurant à l'Annexe 1 – Consistance du service dans sa version en vigueur à la date de notification du contrat. En cas d'avenant modifiant l'Annexe 1 – Consistance du service, le nouveau point de référence correspond au volume de kilomètres commerciaux figurant dans l'avenant.

Les adaptations d'offre de service n'ayant pas donné lieu à la conclusion d'un avenant (modifications dans la limite de +/- 2% de l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle prévues au premier alinéa supra) sont prises en compte dans l'évaluation du dépassement des seuils (variation cumulée) jusqu'à l'intégration de leur impact financier (conformément aux points des deuxième et troisième alinéas prévus ci-avant).

Le Délégué tient à jour un document retraçant les adaptations du service depuis le début du contrat et par période selon les modèles définis dans le cadre des comités de suivi thématique prévus à l'Annexe 18.

Adaptations à l'initiative du Délégué

De son côté, dans le cadre de sa mission de conseil prévue à l'Article 28, le Délégué peut proposer à l'Autorité Organisatrice des modifications relatives à la consistance ou aux modalités des services et visant à améliorer ceux-ci.

Le Délégué dispose d'une faculté d'adaptation de l'offre sous réserve d'en informer au préalable l'Autorité Organisatrice. Cette faculté d'adaptation est restreinte aux seules modifications mineures qui n'affectent ni l'amplitude, ni la fréquence, ni le tracé des lignes dans la limite de plus ou moins +/- 2% de l'offre kilométrique commerciale prévisionnelle annuelle figurant à Annexe 1 – Consistance du service.

Dans tous les autres cas, le Délégué ne peut procéder à des modifications sans accord préalable et exprès de l'Autorité Organisatrice. La procédure de modification est alors la suivante :

Proposition de modifications et étude d'impact détaillée : le Délégué communique à l'Autorité Organisatrice ses propositions de modification, accompagnées des études détaillées d'impact attendu tant en matière d'offre de services, d'heures de travail effectif et de moyens, de coûts, de fréquentation que de recettes, en précisant les méthodes de calcul employées.

- Ces modifications sont présentées pour avis à l'Autorité Organisatrice au moins deux (2) mois avant la proposition de mise en service.
- Le Délégué doit respecter le formalisme imposé dans l'Annexe 3 – Modèle de fiche adaptation de l'offre et utiliser le modèle de fiche joint sous peine d'application des pénalités prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat.

Négociations : les Parties se concertent sur les conditions de mise en œuvre des modifications projetées et leur impact en termes de coût, de délai, de l'offre de service et des recettes attendues du trafic.

L'Autorité Organisatrice demeure seule compétente pour décider de la mise en œuvre de ces améliorations et de leur planning.

Dès lors qu'elles sont définitives et approuvées par l'Autorité Organisatrice, ces modifications donnent lieu à un avenant.

Lorsque les délais ne permettent pas de procéder à un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Organisatrice notifie au Délégué une modification temporaire jusqu'à la passation de l'avenant.

Article 16.3 Réalisation de l'offre de référence

Le Délégué s'engage à assurer un service conforme à l'offre de référence contractualisée, tant en termes quantitatifs (respect des dessertes et du volume d'offre) qu'en termes qualitatifs (respect des horaires et des intervalles prévus notamment).

L'offre de référence de l'année N figurant à l'Annexe 1 – Consistance du service sert de base pour le suivi de la réalisation de l'offre de référence et pour la mesure de la ponctualité de celle-ci.

Hors cas de force majeure, Causes Légitimes ou perturbations prévisibles, en cas de défaut d'exécution dans la réalisation de l'offre de référence, le Délégué, s'il est directement responsable du défaut d'exécution, peut se voir appliquer les pénalités prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat.

Article 16.4 Suivi de la réalisation de l'offre

Le Délégué est chargé d'effectuer le suivi de l'offre réalisée et de tenir informé l'Autorité Organisatrice de la non-réalisation de l'offre de manière hebdomadaire en indiquant l'ensemble des services/courses (précisant ligne impactée et horaire/lieu de départ et d'arrivée) qui n'ont pas été réalisés. Ces données seront discutées lors des Comités de suivi thématique prévus à l'Annexe 22 – Pénalités.

La mesure de la production kilométrique est effectuée en kilomètres commerciaux réalisés.

Cette mesure est effectuée par le Délégué à partir des enregistrements du SAE. Elle est contrôlée par l'Autorité Organisatrice à partir de l'examen des données SAE et, le cas échéant, par un audit, conformément aux dispositions de l'Article 45.

L'engagement de production de l'offre de référence est établi sur la base de la production mensuelle.

Article 16.5 Réfaction pour non-réalisation de l'offre de référence

En cas de non-réalisation de service sans substitution, pour quelque cause que ce soit (y compris pour cas de force majeure), le forfait de charges fait l'objet d'une réfaction de charges calculée par la multiplication des kilomètres commerciaux non produits par rapport à l'offre annuelle de référence figurant en Annexe 1 et les coûts unitaires kilométriques de fumée marginaux définis en Annexe 2. En cas de grève, il est également fait une réfaction du coût kilométrique du personnel de conduite pour les kilomètres commerciaux non produits.

Le montant de la réfaction sera régularisé sous la forme d'un titre de recettes émis par l'autorité organisatrice.

Article 17 Continuité de service

Article 17.1 Obligation de continuité de service

Le Délégué est tenu d'assurer la continuité du service public délégué, quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure.

Les grèves du personnel du Délégué ou de ses sous-traitants, l'absentéisme, l'indisponibilité de véhicules ne sont pas considérées comme cas de force majeure.

De façon générale, le Délégué informe immédiatement et au plus tard 24h après la survenance de l'évènement l'Autorité Organisatrice de toute perturbation ou risque de perturbation du service.

On entend par perturbation tout incident ou accident impactant significativement les modalités d'exercice du service et les usagers du service (notamment interruption du service, retard supérieur à 15 min, etc.).

En cas de grève de son personnel, le Délégué est tenu, dès qu'il en a connaissance, d'aviser l'Autorité Organisatrice et les usagers avec la mise en œuvre du plan de transport adapté.

Ces impacts sur le service seront discutés lors des Comités de suivi thématique prévus à l'Annexe 22 – Pénalités.

Article 17.2 Mesures destinées à assurer la continuité de service

Sauf cas de force majeure, le Délégué doit avec les moyens disponibles et/ou avec le concours d'autres entreprises de transport, assurer les services conformément aux stipulations contractuelles. En cas d'incapacité du Délégué à assurer totalement ou partiellement le service, celui-ci supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer provisoirement le service, après mise en demeure non suivie d'effet sous 48 heures dans les conditions prévues à l'Article 56 du présent Contrat.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, ainsi qu'en cas d'incident ou d'accident ayant pu mettre en cause la sécurité, le Délégué est tenu d'informer sans délai l'Autorité Organisatrice.

En cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic, dans les conditions prévues par l'article 4 de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs :

- Le Délégué met en œuvre la procédure de prévention des conflits applicable, en conformité avec les priorités de desserte et les niveaux de service fixés par l'Autorité Organisatrice, met en œuvre et adapte, après approbation par l'Autorité Organisatrice, un plan de transport et un plan d'information des usagers figurant en Annexe 4 – Plan de transport adapté et plan d'information usagers. Un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans sont communiqués à l'Autorité Organisatrice.

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers, le Délégué, s'il est directement responsable du défaut d'exécution assure la prolongation de validation, l'échange ou le remboursement des titres qui n'ont pu être utilisés.

Article 17.3 Cas particuliers des épisodes neigeux

Le service adapté proposé prévoit un service type à mettre en œuvre dans le cas des épisodes neigeux, compte tenu des difficultés de circulation rencontrées. En tout état de cause, le Délégué s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour assurer la continuité du Service (pneumatiques, formation du personnel à la conduite sur neige, ...). Ces services seront définis conjointement au premier trimestre 2025. Ils seront alors annexés au présent Contrat en Annexe 4 – Plan de transport adapté et plan d'information usagers.

Article 17.4 Mesures en cas de pic de pollution atmosphérique

1) Dans les cas de déclenchement de la procédure spécifique prévue lors des pointes de pollution atmosphériques, une tarification spécifique est mise en œuvre dès le niveau d'alerte 1 (dit "Orange").

Dans ce cas, les prévisions de recettes, définies aux présentes, sont revues afin de tenir compte de la baisse de recettes occasionnée par cette mesure.

Cette correction sera évaluée sur la base de la recette journalière moyenne des seuls titres occasionnels à l'exclusion de tout abonnement du mois correspondant de l'année précédente et actualisée du taux moyen d'évolution des tarifs et versée à la clôture des comptes de l'exercice concerné. Cette correction tiendra compte du nombre et du montant des recettes perçues de la vente des titres spécifiques.

2) Par ailleurs, en cas d'application des articles L. 223-1 et L. 223-2 du Code de l'environnement et lorsque le Préfet le décide, les services sont assurés avec une tarification incitative « tarif qualité de l'air » par le Délégué auprès des usagers.

Dans ce cas, les prévisions de recettes, définies aux présentes, sont revues afin de tenir compte de la baisse de recettes occasionnée par cette mesure.

Cette correction sera évaluée sur la base de la recette journalière moyenne des seuls titres occasionnels à l'exclusion de tout abonnement du mois correspondant de l'année précédente et actualisée du taux moyen d'évolution des tarifs et versée à la clôture des comptes de l'exercice concerné.

Article 18 Information voyageurs

Article 18.1 Principes généraux

Le Délégué est chargé de délivrer aux usagers une information exhaustive concernant le service dans les meilleures conditions d'accessibilité, de régularité et de rapidité, y compris en cas de grève ou d'interruption du service.

L'information essentielle aux usagers pour la bonne utilisation des services est dénommée « Information Voyageurs » ou « IV ».

Le Délégué s'appuie notamment sur les outils et équipements mis à disposition par l'Autorité Organisatrice ou par lui dont la gestion patrimoniale est assurée dans les conditions fixées au Chapitre 4 du présent contrat.

Le Délégué met à disposition et reste responsable de la disponibilité permanente du matériel d'information en temps réel dans chaque véhicule en service.

Il produit et diffuse l'IV de l'ensemble des offres et services du périmètre de compétence de l'Autorité Organisatrice et prend en charge la modification de l'information voyageurs lors des ajustements d'offre.

L'Autorité Organisatrice cadre la politique globale de l'IV selon les dispositions du présent contrat. En opérationnel, l'IV en temps réel (inopinée) est produite et diffusée sans validation de l'Autorité Organisatrice, mais doit respecter le cadre fixé par l'Autorité Organisatrice (délai, canaux de diffusion, charte éditoriale, charte graphique).

Les informations délivrées, quel que soit leur format et leur support, devront être conformes aux prescriptions de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 et ses textes d'application, et notamment aux dispositions de l'Agenda d'Accessibilité programmée défini par l'Autorité Organisatrice.

Article 18.2 Information en cas de modification des conditions d'exécution du service

Les usagers doivent être informés, par les moyens les plus appropriés et indifféremment pour chacun de ces moyens, des modifications et suppressions de services.

Les informations relatives aux modifications du service prévisibles sont transmises à l'Autorité Organisatrice pour validation avant diffusion, au plus tard 1 mois avant les grands événements et 14 jours dans les autres cas.

Lorsque des changements importants sont apportés aux conditions d'exploitation, le Délégué doit aviser les usagers au moins trois (3) jours à l'avance par voie d'affiches aux points importants du réseau et par voie numérique.

Le Délégué informe en temps-réel l'Autorité organisatrice des perturbations des services objet du présent contrat pour permettre une diffusion de l'IV aux usagers sur l'ensemble des canaux selon la matrice IV en situation perturbée figurant en Annexe 5 – Information voyageur.

En fonction de la nature des modifications des conditions d'exécution du service, le Délégué contribue à la mise en œuvre l'IV via les canaux d'information définis dans les conditions fixées en Annexe 5 – Information voyageur.

Plus spécifiquement, en cas de conflit social ou de forte perturbation affectant les services objet du présent contrat, le Délégué s'engage à fournir à l'Autorité Organisatrice les informations :

- Au plus tard l'avant-veille avant 12h, le Délégué communique les prévisions générales de circulation sur les services objet du présent contrat,
- Au plus tard la veille avant 12h, le Délégué indique la nature des perturbations envisagées par ligne ou groupe de lignes en précisant si le service sera assuré, perturbé ou non assuré.

Article 18.3 Documents d'information voyageurs sur le service

Le Délégué assure la production, l'édition, la mise à jour et la diffusion des documents d'information voyageurs, relatifs au réseau, à la consistance des services et aux conditions tarifaires. Ces documents sont consultables par les usagers sur le site internet, l'application et en agences. Les frais associés sont à sa charge.

Les documents d'information voyageurs, sous forme numérique et imprimée, comprennent à minima :

- Plans du réseau ;
- Guide des tarifs, dont la tarification solidaire ;
- Flyer ligne saisonnière ;
- Flyer Transport à la demande ;
- Flyer TPMP ;
- Document présentant l'offre multimodale déclinée par commune ; Règlement d'usage du réseau ;
- Liste des points de vente ;
- Fiches horaires.

Ces documents doivent être de qualité professionnelle et facilement appréhendables par les usagers du service.

Article 18.4 Information-voyageurs aux points d'arrêts

L'affichage aux points d'arrêts comprend, dans le respect des prescriptions du Schéma Directeur d'Accessibilité Programmé en vigueur, au minimum :

- Le nom de l'arrêt,
- La ou les fiche(s) horaire(s) des ligne(s) desservant l'arrêt,
- Un plan général du réseau Les informations pratiques à destination des usagers pour utiliser le réseau : tarifs, règles d'utilisation, contacts dont un numéro d'appel avec mentions obligatoires du prix appel,
- Mise en avant et renvoi vers les outils digitaux donnant accès aux horaires en temps réel.

Le Délégué veille à ce que l'information voyageur soit conforme aux prescriptions du référentiel de qualité de service figurant en Annexe 11 – Qualité de service et à jour en permanence.

Pour les arrêts équipés d'une borne d'information voyageurs ou d'un e-paper, le Délégué assure les remontées de données permettant la diffusion de l'information en temps réel.

Il incombe au Délégué de fournir et remplacer l'information voyageur en tant que de besoin dans un délai maximum de 3 jours à compter de la constatation d'une dégradation, et d'en informer l'Autorité organisatrice.

Le délégué s'engage à maintenir en bon état d'entretien et de fonctionnement les installations et le matériel affectés au service public délégué. A ce titre il est chargé de l'entretien des abris-bus propriétés des gestionnaires de voirie.

La Charte graphique Synchro est annexée au contrat

Annexe 7 – Inventaires des points d'arrêts et équipement aux points d'arrêts

Article 18.5 Information-voyageurs à bord des véhicules

Il est demandé au Délégué de mettre à disposition un Système d'Information Voyageurs embarqué. Pour ce faire les véhicules seront équipés :

- De girouettes : frontale, latérale, arrière et équipements liés,
- De dispositifs d'annonces sonores intérieures et extérieures.

L'ensemble du dispositif d'information voyageurs sonore et visuelle à bord du véhicule doit respecter les prescriptions de l'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes (NOR : EQUT0751960A).

Pour l'information visuelle extérieure, le Délégué installera 3 girouettes électroniques couleur, à LED type CMS avec les prescriptions suivantes :

- 1 girouette frontale avec indication du n° de la ligne et de la destination. Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 180 mm pour la destination et de 200 mm pour la ligne,
- 1 girouette latérale avec indication du n° de la ligne et de la destination. Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 80 mm,
- 1 girouette arrière avec indication du n° de ligne. L'inscription à une hauteur de 200 mm minimum.

Les inscriptions sont de couleur contrastée par rapport au fond en respectant un contraste de luminance strictement supérieur à 70 %.

Afin de rendre l'information voyageurs visuelle intérieure plus flexible et dynamique, il est demandé que les véhicules affectés à l'exploitation des lignes régulières à vocation commerciale soient équipés d'écrans TFT pilotés en fonction de la géolocalisation du véhicule.

- ✓ En matière d'information voyageur embarqué (visuelle et sonore), le Délégué doit respecter à *minima pour l'information visuelle* les prescriptions suivantes :
 - Les tarifs vendus à bord des véhicules concernés et existants ;
 - Le montant des infractions et modalités d'application ;
 - Le règlement d'usage simplifié et illustré (incluant les signalements/réclamations) ;
 - L'affichage réglementaire sur les émissions de CO2 ;
- ✓ Un plan schématique du réseau ;
- ✓ Arrêt demandé ;
- ✓ Sur les l'écrans type TFT :
 - Thermomètre de ligne ;
 - Prochain arrêt ;
 - Informations en temps réel ;
 - Information commerciale ou de perturbation
 - Toutes les information présentes dans la spécification figurant en Annexe 6 – Charte graphique et ;
- ✓ L'information via les annonces sonores : « ligne xx » ; « arrêt xx » et « prochain arrêt ».

L'ensemble des dispositifs d'informations sonores et visuelles doit être piloté de manière automatique.

Les dispositifs d'information des voyageurs embarqués à bord des véhicules doivent être en état de fonctionner, conformes à la réglementation en vigueur et à la démarche qualité. Une attention particulière doit être portée à la qualité (lisibilité et propreté) de ces dispositifs, qui doivent être également conformes aux prescriptions de l'Agenda d'Accessibilité Programmée défini par l'Autorité Organisatrice. Ils seront remplacés immédiatement en cas de dégradation (usure, graffitis,...).

L'accueil des usagers est un élément primordial du confort. A cet égard, le Délégué veille à ce que le conducteur accueille les usagers de façon aimable, et leur apporte toute l'information dont ils ont besoin. Outre les renseignements apportés verbalement par le chauffeur, celui-ci s'assure du bon fonctionnement et de l'exactitude des supports de communication et d'information mentionnés ci-dessus.

Article 19 Politique de la donnée

Article 19.1 Dispositions générales

Les données produites, collectées, traitées ou gérées par la collectivité ou par le Délégué pour son compte dans le cadre de ses activités de service public et en lien avec ses compétences, ont le statut de « données publiques » au sens du code des relations entre le public et l'administration.

Article 19.2 Propriété des données

Les données produites, collectées, traitées ou gérées par l'Autorité Délégante ou par le Délégué pour son compte dans le cadre de ses activités de service public et en lien avec ses compétences en ce qu'elles sont nécessaires au fonctionnement du service public constituent des biens de retour et sont réputées appartenir à l'Autorité Délégante dès l'origine. Le Délégué s'engage à permettre à l'Autorité Délégante d'accéder librement à ces données à tout moment de l'exécution du contrat. A l'issue de la Concession, le Délégué s'engage à remettre gratuitement à l'Autorité Délégante toutes les données visées au premier alinéa du présent article et à apporter la preuve de leur destruction.

Article 19.3 Protection des données personnelles

Les termes utilisés dans le présent article et non définis ont le sens qui leur est donné dans la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que dans le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « la réglementation en vigueur »).

Obligations de l'Autorité organisatrice :

En sa qualité de responsable de traitement, l'Autorité organisatrice de la mobilité (ci-après AOM) s'engage à respecter ses obligations, et notamment celles comprises dans la réglementation en vigueur.

Obligations du Délégué :

Le délégué, qui agit pour le compte, sur instruction et sous l'autorité de l'AOM, a la qualité de "sous-traitant" au sens de l'article 28 du Règlement européen sur la protection des données.

Le Délégué s'engage à respecter ses obligations et notamment celles comprises dans la réglementation en vigueur. À ce titre, le Délégué traite les données personnelles pour les seuls besoins de l'exécution et dans les conditions visées au présent contrat. Pour tout autre traitement, le Délégué devra demander l'autorisation à l'Autorité Délégante avant sa mise en œuvre.

Dans le cadre des traitements qui lui sont confiés, le Délégué :

- Garantit que les outils et process de traitement respectent les principes de protection des données dès la conception et par défaut et les fera évoluer pour s'assurer de ce respect ;
- Met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Ces mesures peuvent notamment être (i) la pseudonymisation et le chiffrement lors de l'hébergement et du transit des données, (ii) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et services de

traitement, (iii) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident, (iv) une procédure visant à tester, à analyser, et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;

- Procède régulièrement à des tests des mesures de protection mises en place selon les modalités conformes à la réglementation en vigueur relative à la protection des données, les met régulièrement à jour ou met en place des mesures complémentaires pour s'assurer qu'elles restent conformes aux meilleurs standards du marché et aux préconisations des autorités compétentes en matière de protection des données ;
- Tient un registre des traitements effectués pour le compte du responsable de traitement. La tenue du registre des traitements s'effectue selon le modèle figurant en Annexe 25 du présent contrat et devra être complété par le délégué à la protection des données (« DPO » pour *Data protection officer*) du Déléguataire. Une copie devra être transmise à l'Autorité organisatrice à chaque modification de la fiche de traitement et à minima 2 fois par an au mois de juin et décembre ;
- S'engage à ne pas extraire, dupliquer ou reproduire les données et informations du responsable de traitement notamment présentes dans son système d'information ;
- Communique au responsable de traitement l'identité et les coordonnées de son DPO au moment de l'entrée en vigueur du présent Contrat ;
- Met à la disposition du responsable de traitement l'ensemble de la documentation nécessaire pour démontrer le respect à ses obligations et pour faciliter la réalisation d'audits et d'inspection par le responsable de traitement ou son mandataire ;
- Permet l'accès, à chaque fois que le responsable de traitement l'estimera nécessaire, le cas échéant sur place, à toutes informations relatives aux prestations objet du présent contrat, dans le respect des réglementations relatives à la communication des informations ;
- Assure l'information des personnes concernées par le traitement des données : le déléguataire, au moment de la collecte des données, doit fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement, l'information relative aux traitements de données qu'il réalise. La formulation et le format de l'information doit être convenue avec l'Autorité organisatrice avant la collecte des données ;
- Répond aux demandes d'exercice de droit des personnes conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles. Le Déléguataire est tenu de remplir le tableau de gestion des demandes d'exercice de droit figurant en Annexe 25 – Règlement général sur la protection des données qui devra être complété par le DPO du Déléguataire. Une copie devra être transmise au DPO de l'Autorité organisatrice à chaque modification du tableau et à minima 2 fois par an au mois de juin et décembre.

De convention expresse, il est entendu entre les Parties que le Déléguataire devra privilégier une solution d'hébergement sur le territoire de l'Union européenne. Le Déléguataire ne peut procéder à des transferts vers un pays tiers à l'Union Européenne ou vers le Vis-à-vis sans autorisation écrite, préalable et spécifique. Un tel transfert est possible si le Déléguataire y est tenu en vertu d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle il est soumis. Dans une telle hypothèse, le Déléguataire informe par écrit le responsable de traitement de cette obligation avant le transfert.

Le Déléguataire informe immédiatement le responsable de traitement si une instruction du responsable de traitement lui semble être donnée en violation avec la réglementation relative à la protection des données personnelles. Dans une telle hypothèse, l'Autorité organisatrice analyse cette information à la lumière de la réglementation en vigueur et est la seule décisionnaire.

Par ailleurs, le Délégué déclare former régulièrement ses collaborateurs sur la protection des données personnelles et, en particulier, ceux autorisés à accéder auxdites données. Ces collaborateurs doivent être soumis à une obligation contractuelle ou légale de confidentialité.

Le Délégué informe le responsable de traitement dans les 24 heures maximum après en avoir pris connaissance et, dans tous les cas, dans des délais permettant au responsable de traitement de se conformer à ses obligations légales :

- Des perturbations affectant les opérations de traitement ;
- De toute violation de données personnelles.

En cas de violation de données personnelles, le Délégué s'engage à :

- Coopérer avec le responsable de traitement pour en limiter les effets ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier à ses frais y compris, le cas échéant, toutes les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- Mobiliser les moyens humains et techniques adaptés afin de prendre les mesures de sauvegarde nécessaires ;
- Notifier la violation de données personnelles aux personnes concernées uniquement à la demande de l'Autorité Organisatrice.

En cas de recrutement de sous-traitants ultérieurs, le Délégué doit recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique du responsable de traitement.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au Délégué de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données personnelles. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Délégué demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Finalités de traitement

Les finalités de traitement confiées au Délégué sont notamment les suivantes :

- La gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transport aux usagers sur le réseau concédé (gestion de la vente et de la délivrance des titres de transport susmentionnés exclusivement au guichet mobile, dans les distributeurs automatiques et à bord, gestion des opérations du service après-vente et des réclamations clients) ;

La gestion de la fraude (le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes ; l'émission de bulletins de régularisation ; le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction ; la détection du délit d'habitude ; la réalisation de statistiques anonymes, et dans le cadre de la lutte contre la fraude technologique : instruction des dossiers de fraude technologique ; gestion des cartes invalidées suite à une perte ou un vol ; gestion des cartes invalidées suite à la détection d'un usage abusif ;

- La gestion des cartes invalidées à la suite d'un incident de paiement ;
- La gestion des réclamations clients et des demandes d'information ;
- La sûreté et la sécurité dans les transports ;
- La réalisation d'analyses statistiques d'utilisation des réseaux ;
- La mesure de la qualité du fonctionnement du système.

Cette liste de finalités est évolutive et peut faire l'objet de modifications ultérieures.

Article 19.4 Qualité des données

L'Autorité Organisatrice impose à son Délégué :

- Le respect d'une gestion harmonisée et pérenne des identifiants des objets utilisés pour décrire une offre de transport (points d'arrêt, les arrêts commerciaux, les lignes, les itinéraires, les courses, tarifs, calendriers, etc). Cette gestion doit permettre de relier de manière unique et pérenne tous les systèmes mis en œuvre en interne ceux d'autres opérateurs.
- La mise en cohérence des différents flux de données théoriques et temps réel entre eux pour un usage interne et externe.
- La mise en œuvre de solutions métiers qui respectent les normes IFOPT/Transmodel et NeTEx/SIRI.

En outre, le Délégué doit s'assurer que les systèmes mis en place gèrent les données correctement depuis la source jusqu'aux systèmes embarqués. Une donnée modifiée, inexistante ou erronée sur la chaîne de traitement peut avoir des conséquences importantes sur l'ensemble de l'organisation et sur les systèmes en aval tels qu'un référentiel de données régional.

En cas de non-respect de ces obligations, le Délégué sera soumis à des pénalités prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat.

Article 20 Tarification

Article 20.1 Tarifs

Principes généraux

Les titres et tarifs sont déterminés par l'Autorité Organisatrice, sur proposition, le cas échéant, du Délégué.

L'ensemble de la gamme tarifaire figure en Annexe 8 – Gamme tarifaire.

Tarification solidaire

La tarification solidaire donne droit à des réductions sur les abonnements annuels. Elle est attribuée sous critères de ressources (QF CAF/MSA ou statut fiscal) à l'échelle des foyers.

Le Délégué assure un rôle d'information des usagers quant aux procédures d'accès et de gestion de la tarification solidaire.

Les statuts solidaires sont valables pour une durée d'un an à compter de la délivrance.

Article 20.2 Réductions tarifaires et gratuités exceptionnelles

Le Délégué est informé des réductions tarifaires et gratuités exceptionnelles et en assure la mise en œuvre pour les canaux de vente dont il assure la gestion.

Le Délégué peut, en outre, proposer à l'Autorité Organisatrice des actions promotionnelles spécifiques en ce sens. Le Délégué peut ainsi accorder, après autorisation de l'Autorité Organisatrice, des réductions tarifaires et gratuités à caractère temporaire dans le cadre de la politique commerciale et dans le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public. Ces propositions dûment justifiées doivent être émises auprès de l'Autorité Organisatrice, au plus tard 1 mois avant l'effectivité de ces mesures. L'Autorité Organisatrice a tout pouvoir de refuser tout ou partie de ces propositions de réductions tarifaires et gratuités. Ces réductions et gratuités sont sans incidences sur le niveau de Forfait de charges, et sur le niveau d'Engagement de recettes.

Article 20.3 Évolution des tarifs

La trajectoire d'évolution des tarifs figure en Annexe 8 – Gamme tarifaire. Les tarifs ne font pas l'objet d'une révision annuelle automatique l'Autorité Organisatrice, le cas échéant, sur proposition motivée du mais seront révisés à l'initiative de l'Autorité Organisatrice, le cas échéant, sur proposition motivée du Délégué.

Le Délégué transmet à l'Autorité Organisatrice, pour le 30 novembre de l'année N-1, ses propositions motivées de modifications de la grille tarifaire applicable à compter du démarrage des horaires été de l'année N. Ces propositions sont complétées par l'impact des modifications sur le niveau de l'objectif fréquentation et sur l'engagement de recettes.

L'Autorité Organisatrice décide de réviser ou non la grille tarifaire sur ces bases.

Les nouveaux tarifs sont communiqués au Délégué, au moins trois (3) mois avant leur mise en application.

L'Autorité Organisatrice se réserve la faculté de modifier les grilles tarifaires, de créer de nouveaux titres, ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants. Elle en informe le Délégué dans un délai d'au moins trois (3) mois avant leur mise en application.

Article 21 Billettique

Article 21.1 Disponibilité des équipements du système billettique

Le Délégué s'appuie notamment sur les outils et équipements mis à disposition par l'Autorité Organisatrice dont la gestion patrimoniale est assurée dans les conditions fixées au Chapitre 4 du présent contrat.

Le Délégué est responsable de la disponibilité permanente du matériel billettique. La gestion des pannes et casses de matériel billettique sont explicitées dans les procédures billettiques figurant en Annexe 9 – Procédures billettique

Le Délégué dispose d'un stock d'équipements de rechange pour assurer la continuité de fonctionnement du matériel billettique. Le Délégué s'assure que les véhicules qui circulent sur le réseau sont équipés d'une billettique opérationnelle en tout temps (ventes, validations et contrôle). Cela concerne tous les équipements billettique à bord. Dans le cas contraire, les véhicules ne sont pas autorisés à circuler (sauf autorisation ponctuelle accordée préalablement par l'Autorité Organisatrice en cas de circonstances exceptionnelles).

À défaut d'un fonctionnement nominal dans un véhicule, il met en œuvre dans les meilleurs délais, et au plus tard le lendemain, le remplacement du matériel défectueux permettant d'assurer la validation des titres, leur contrôle et leur comptabilisation.

Les frais de fonctionnement (consommables) liés à la billettique sont pris en charge financièrement par le délégataire. Les frais de maintenance et les abonnements, liés au système d'Oùra, sont pris en charge par l'Autorité Organisatrice.

Article 21.2 Remontées et exploitation des données issues du système billettique

Le Délégataire doit faire remonter les données issues du système billettique qui est mis à disposition, ainsi que les données référentielles associées. Une attention toute particulière doit être mise sur les systèmes du Délégataire permettant la captation des données, sa cohérence et son envoi à l'Autorité Organisatrice dans le respect des processus telles qu'elles figurent à l'Annexe 9 – Procédures billettique

Les données issues du système billettique sont traitées selon les recommandations de sécurité définies en Annexe 9 – Procédures billettiques notamment au regard des dispositions de l'Article 19.

Le Délégataire fournit chaque semestre une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume des données le système billettique.

L'Autorité Organisatrice n'applique aucun mécanisme de compensation d'une perte de rémunération liée à la donnée de validation.

Article 22 Système d'aide à l'exploitation

Il est demandé au Délégataire de gérer le Système d'Aide à l'Exploitation couplé au Système d'Information Voyageurs embarqué. Les véhicules seront équipés des dispositifs nécessaires à son fonctionnement.

Les principales fonctions du système doivent permettre de répondre aux besoins suivants :

- Constituer un référentiel de données théoriques décrivant l'exploitation : description topographique de la ligne, description des horaires d'exploitation, planning d'affectation conducteurs,
- Automatiser des tâches d'exploitation et mettre à jour quotidiennement les données dans les véhicules,
- Mettre à disposition du conducteur une interface avec présentation de son planning, informations de régulation (avance/ retard pour optimiser son allure), remontée d'alarme et message de services,
- Gérer automatiquement les annonces visuelles et sonores du Système d'Information Voyageurs à bord,
- Superviser au niveau de l'exploitation l'état du réseau en temps réel via une interface graphique ou cartographique,
- Fournir les statistiques d'exploitation : au minimum le bilan de production kilométrique et sa comparaison à l'offre kilométrique théorique, la ponctualité aux arrêts, le taux de courses entièrement réalisées, le contrôle des prises de service. Ces indicateurs permettront l'analyse de performance sur une période d'exploitation.

L'Autorité Organisatrice disposera d'un accès direct aux données de supervision temps réel et du module de statistiques.

Le système respectera les normes en vigueur pour la publication des données décrivant l'offre théorique (Norme Netex ou à défaut standard GTFS) et la diffusion des données temps réels (à minima format SIRI IDF 2.4 ou à défaut GTFS RT). Ces données théoriques et temps réel doivent pouvoir alimenter les interfaces telles que le site internet de l'Autorité Organisatrice et l'application mobile « Synchro », les Bornes d'information Voyageurs, le e-paper, les sites web ou applications externes.

Article 23 Installation et gestion des systèmes

Les véhicules mis à disposition par le délégataire devront être en mesure d'accueillir l'ensemble des systèmes nécessaires à l'exploitation : Billettique, SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) et chaîne d'IV (Information Voyageurs) à bord.

Ils devront être équipés de l'ensemble de ces systèmes avant mise en exploitation.

L'installation de ces systèmes suppose parfois l'installation de supports. Le Délégataire accepte les désagréments que ces installations peuvent occasionner (trous de fixation, découpes...) et renonce à tout recours contre l'Autorité Organisatrice à ce sujet. Au moment de la pose, le Délégataire reconnaît que l'installation du matériel est conforme aux spécifications et aux normes en vigueur. Le Délégataire s'organise avec les sociétés chargées de l'installation afin de garantir la disponibilité d'au moins un véhicule par jour en période scolaire et deux véhicules par jour en période de vacances scolaires.

En cas de changement de véhicules mis à disposition en cours de contrat par le Délégataire, celui-ci prend à sa charge les frais de dépose et de pose des systèmes mis à disposition par l'autorité Organisatrice.

A l'échéance du contrat, le Délégataire retourne à l'autorité organisatrice l'ensemble des biens relatifs à ces systèmes en bon état de fonctionnement. Le démontage est à la charge du Délégataire.

Pour chaque « système », le Délégataire est chargé de :

- Gérer les équipements et les logiciels afférents selon la formation dispensée par les sociétés fournisseurs. Pour le système de Billettique mis à disposition, une première formation au personnel formateur du Délégataire est prise en charge par l'Autorité Organisatrice. Ce personnel formateur sera chargé de démultiplier cette formation auprès des utilisateurs finaux. Toute formation supplémentaire est à la charge du Délégataire,
- Mettre à jour, autant de fois que cela s'avère nécessaire, la base des systèmes à partir de l'outil métier (importation des référentiels d'exploitation dans les logiciels de gestion de l'IV embarqué du SAE light ou de billettique),
- Les entretenir et les maintenir à niveau dans les conditions prévues au Chapitre 4.

L'Autorité Organisatrice est chargée des évolutions des logiciels du système Billettique mis à disposition et administre l'accès aux données.

Le Délégataire donne accès aux données SAE à l'Autorité Organisatrice à travers la mise à disposition d'un accès distant (back office) disposant de droit équivalent au profil administrateur.

L'ensemble des données produites par les systèmes sont propriétés de l'Autorité Organisatrice.

Article 24 Commercialisation des titres de transport

Article 24.1 Edition des titres de transport

Le Délégataire est chargé de l'édition des titres de transport et de leurs supports. Le Délégataire a par ailleurs la charge de stocker, comptabiliser, distribuer à ses frais les supports nécessaires à la gestion tarifaire sur les services objet du présent contrat et de contrôler la régularité de la situation des voyageurs.

Les titres de transport doivent être compatibles avec le système billettique Oûra mis à disposition du Délégataire (hors ticket SMS).

Article 24.2 Vente des titres de transport

Le Délégué est tenu d'assurer la vente des titres de transports, au prix déterminé par l'Autorité Organisatrice mentionné en Annexe 8 – Gamme tarifaire par ses propres agents ou des dépositaires qu'il aura choisi.

Il doit pouvoir satisfaire les besoins de masse de supports, dont les commandes émanant de l'Autorité Organisatrice.

Le non-respect de ces dispositions donne lieu à l'application des pénalités prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat.

Le Délégué a la charge d'assurer la pérennité et de développer le réseau de vente, constitué :

- De ses propres installations ou de celles qui seraient mises à sa disposition à cet effet ;
- Des ventes à bord des véhicules affectés au service (pour les titres vendus à bord, définis à l'Annexe 8 – Gamme tarifaire) ;
- D'un réseau de dépositaires qui doit mailler équitablement le territoire. Le Délégué est libre de fixer un montant de commission à reverser aux éventuels revendeurs qu'il aura choisi. Le Délégué, en accord avec l'Autorité Organisatrice, définit un contrat précisant ses obligations réciproques avec les dépositaires (enseigne commerciale ou logo signalant le point de vente, conditions d'attribution du dépôt, conditions de réapprovisionnement, rémunération du dépositaire, contrôle comptable...),

Il appartient au Délégué d'approvisionner régulièrement son réseau de vente, et d'obtenir que les revendeurs respectent l'image du réseau et les droits des usagers. Le Délégué tient à jour une comptabilité précise des stocks de titres. Cette comptabilité est consultable à tout moment par l'autorité délégante.

Article 24.3 Contrôle des titres de transport et lutte contre la fraude

Principes généraux

Les usagers doivent être en possession d'un titre de transport adéquat, en cours de validité et des éventuels justificatifs requis pour son utilisation.

Le Délégué est responsable de la politique de contrôle des titres de transport. A cet effet, il doit notamment contrôler les titres de transport aussi fréquemment qu'il le juge utile pour atteindre les objectifs de taux de fraude réelle dégressif suivant :

Exercice	1	2	3	4	5
Engagement sur le taux de fraude	15%	12%	10%	8%	7.5%

La fraude réelle constatée lors des enquêtes fraude annuelles sur le réseau est ici comprise comme le total des situations de fraude dure constatées sur l'exercice. Le respect de cet objectif est contrôlé par l'Autorité Organisatrice en présence du Délégué, sur la base des enquêtes fraude. Le Délégué réalise de manière annuelle, une enquête fraude permettant de déterminer le taux de fraude réelle ; le Délégué veillera à présenter la méthodologie de cette dernière, ainsi que sa politique et son plan de lutte contre la

fraude de manière détaillée, ces éléments constituent Annexe 29 – Politique et plan de lutte contre la fraude du présent contrat.

Dans le cadre du rapport annuel, le Délégué présente l'atteinte de cet objectif.

Le non-respect de ces obligations entraîne l'application de pénalités prévues au présent contrat.

Le Délégué s'engage à faire poursuivre, conformément aux lois et aux règlements en vigueur, les usagers qui circuleraient sur le réseau sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable ou non validé et qui n'accepteraient pas de s'acquitter de l'indemnité forfaitaire prévue dans le règlement du service. Ces dispositions s'appliquent aux services réalisés par le Délégué ou ses sous-traitants conformément aux dispositions du Règlement public d'usage figurant en Annexe 10 – Règlement public d'usage.

Ces prescriptions ainsi que le montant de l'amende encourue sont rappelées à l'attention des usagers par voie d'affiche à l'intérieur des véhicules et sur tous autres supports (poteaux, site internet, ...) Ce montant figure dans la grille tarifaire figurant en Annexe 8 – Gamme tarifaire.

Des campagnes de communication à destination des usagers relatives au respect des obligations qui leur incombent sont engagées par le Délégué pour lutter contre la fraude et les incivilités.

Les contrôles sont effectués par des agents assermentés du Délégué, lesquels peuvent exercer leurs fonctions en uniforme ou en civil.

Dans le cadre du rapport mensuel et annuel, le Délégué présente, en plus de l'atteinte des objectifs, un bilan des infractions constatées ainsi que des actions et des résultats de sa politique de lutte contre la fraude.

Article 25 Communication et promotion commerciale du réseau

Article 25.1 Utilisation des marques

L'ensemble du réseau de mobilités relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice est exploité sous les marques Synchro et ses déclinaisons (Synchro Bus, Synchro Access', Synchro Vélostation...), déposées par l'Autorité Organisatrice.

Ces marques sont propriété exclusive de l'Autorité Organisatrice, qui autorise le Délégué à en faire usage dans le cadre des dispositions du présent Contrat et pendant la durée de celui-ci.

Le Délégué a la charge de la mise en œuvre de l'image des services qu'il exploite, selon la charte graphique et éditoriale jointe en Annexe 6 – Charte graphique et

Il doit s'y conformer, y compris en cas de mise à jour, dans la présentation de son parc de véhicules, de ses antennes commerciales, poteaux d'arrêts, de la signalétique placée auprès des dépositaires et dans la conception des documents d'information et de promotion qu'il édite, quel qu'en soit le support.

Il est chargé de faire appliquer, s'il y a lieu, cette image par les prestataires auxquels il sous-traite certains services. Cette obligation ne s'applique pas à la sous-traitance ponctuelle et de courte durée (six jours consécutifs maximum) nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivée par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique ; toutefois, dans ce cas, les véhicules utilisés devront comporter des signes distinctifs suffisants (plaques magnétiques ou de pare-brise, autocollants de dimensions suffisantes...) indiquant sans ambiguïté leur contribution provisoire au réseau. Tous les agents en contact avec le public doivent avoir une tenue vestimentaire approuvée par l'Autorité Organisatrice sur proposition du Délégué y compris pour les sous-traitants. Cette tenue est définie dans l'Annexe 6 – Charte graphique et .

En outre, et dans le respect des dispositions du présent Contrat, le Délégué peut faire usage des marques précitées, notamment à des fins de mécénat à condition :

- d'informer expressément l'Autorité Organisatrice, préalablement à toute utilisation, de l'usage qu'il entend faire de ces marques autres que ceux expressément énumérés à l'alinéa 4 du présent article et sous réserve de validation par l'Autorité Organisatrice ;
- que l'utilisation faite de ces marques ne porte pas atteinte aux droits et obligations des tiers autorisés contractuellement à faire usage de ces marques.

Article 25.2 Communication institutionnelle

Les opérations ou campagnes liées à la promotion du service public de transport urbain de voyageurs et de mobilité en termes de notoriété institutionnelle relèvent de l'initiative et de la responsabilité de l'Autorité Organisatrice qui peut consulter le Délégué sur la conception et la mise en œuvre de l'opération ou de la campagne. Le Délégué peut également présenter à l'Autorité Organisatrice des propositions relatives à ces opérations ou campagnes.

L'Autorité Organisatrice reste décisionnaire sur la responsabilité des actions de communication.

Article 25.3 Promotion commerciale

La conception et la mise en œuvre opérationnelle du Plan d'actions commerciales relève de l'initiative et de la responsabilité du Délégué. Annexe 24 – Plan d'actions commerciales pluriannuel. Il est attendu un plan d'action commerciales multimodal, commun et concerté avec l'Agence Ecomobilité.

Chaque année, au plus tard le 20 octobre de l'année N-1, le délégué fournit à l'Autorité organisatrice un projet de Plan d'actions commerciales annuel élaboré en collaboration avec l'Agence Ecomobilité. L'Autorité Organisatrice dispose d'un délai de 15 jours ouvrés pour faire ses retours. Le Délégué dispose ensuite de 15 jours ouvrés pour revoir le Plan d'actions commerciales selon les retours de l'Autorité Organisatrice qui valide *in fine* le document.

Le Plan d'actions commerciales comprend à minima :

- Le bilan de l'année écoulée (bilan des actions commerciales, détail des résultats obtenus par cibles et par produit) ;
- Les enjeux de l'année à venir pour les services objet du présent contrat avec des propositions d'animations et d'actions sur son secteur ;

La réalisation de ce programme est à la charge du Délégué.

A ce titre, le Délégué affecte chaque année une somme à la réalisation des actions définies dans le Plan d'actions commerciales.

Les sommes provisionnées dans le Plan d'actions commerciales annuel et non effectivement dépensées seront restituées annuellement à l'Autorité Organisatrice.

Un bilan annuel des opérations réalisées et des résultats obtenus est fourni dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 49.

Après chaque opération, le Délégué informe l'Autorité Organisatrice sur les objectifs attendus et les résultats réellement constatés et au minimum un retour mensuel des actions de communication via la transmission d'un support adapté.

Le Délégué s'assure de disposer de l'ensemble des documents nécessaires à la conduite des actions prévues dans le Plan d'actions commerciales.

En cas de désaccord sur la responsabilité d'une action de communication, l'Autorité organisatrice est souveraine pour déterminer ce qui relève de sa responsabilité et de celle du Délégué et reste décisionnaire de la publication de toute campagne de communication externe.

En lien avec l'Autorité Organisatrice et l'Agence Ecomobilité, le Délégué s'inscrit dans l'animation mise en œuvre. Les modalités de coordination avec l'Agence Ecomobilité sont précisées dans l'Annexe 24 – Plan d'actions commerciales pluriannuel.

En outre, concernant les PDMe et ODMe menés en lien avec l'Agence Ecomobilité (normalement calés sur la date d'échéance de la précédente DSP), le délégué s'engage à reconduire ces avantages de ces conventions pour une durée de un an minimum (jusqu'au 31/12/25).

Article 25.4 Publicité sur les véhicules

Le Délégué est autorisé à procéder à des publicités commerciales et communications institutionnelles sur les véhicules aux emplacements intérieurs et extérieurs réservés à cet usage (arrière et flancs du véhicule). Les emplacements réservés à la publicité sur les matériels roulants sont soumis à validation de l'Autorité Organisatrice qui reste seule décisionnaire des évolutions de ces supports.

Les publicités commerciales ne doivent pas être de nature à présenter un caractère politique, confessionnel ou contraire à l'ordre public. Les opérations de pelliculage des véhicules peuvent être autorisées après accord préalable de l'Autorité Organisatrice. L'accord ou le refus intervient dans un délai de 15 jours à compter de la demande qui lui est faite. L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit d'usage sur l'intégralité des matériels roulants pour procéder à des opérations de pelliculage intégral (*covering total*) et ce tout au long de l'année.

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit d'usage : elle peut disposer gratuitement de 6 semaines d'affichage par an sur les flancs droits et arrières des bus pour les besoins de ses propres campagnes d'information et de communication, sous conditions : informer le concessionnaire au moins 2 mois à l'avance.

Une semaine d'affichage comprend au minimum 81 espaces publicitaires.

Les frais afférents de conception graphique sont à la charge de l'Autorité organisatrice. Elle est responsable de la fourniture des supports de communication imprimés au moins 8 jours avant la pose par le concessionnaire. L'Autorité organisatrice peut faire appel aux services payants d'impression proposés par le concessionnaire si elle le souhaite.

La pose et la dépose est assurée par le Concessionnaire, sous son unique responsabilité, mais les frais de pose et de dépose sont à la charge de l'Autorité organisatrice.

Par ailleurs, le Concessionnaire établit un listing des plages des flancs gauches et droits, et arrières disponibles chaque début de mois et le communique à l'Autorité organisatrice pour qu'elle puisse, si elle le souhaite, disposer gratuitement des emplacements libres et ce dans les mêmes conditions.

En outre, l'Autorité organisatrice peut disposer de l'affichage à l'intérieur des bus dans la limite de 100 affiches par semaine, tout au long de l'année.

Pour l'ensemble de ces dispositions, les semaines non utilisées ne sont pas reportables l'année suivante.

La programmation annuelle des campagnes de publicité fait l'objet d'une revue annuelle dans le cadre des comités thématiques prévus à l'Annexe 22 – Pénalités (Comité de Pilotage Marketing).

Conformément à l'article 38 du présent contrat, les recettes publicitaires sont intégrées à l'engagement de recettes.

Article 26 Gestion de la relation usagers

Article 26.1 Principes généraux

Le Délégué assure le pilotage et la gestion de la relation usagers pour l'intégralité du service public via les canaux appropriés.

Cette mission implique notamment, pour l'ensemble des services de transports réguliers, de transports scolaires, de TAD et de TPMP exploités au sein du ressort territorial de l'Autorité organisatrice, la prise en charge des missions suivantes :

- Gestion de la relation usagers ;
- Mise en place d'un outil de réservation unique pour les services de TAD et les services de TPMP, incluant une possibilité de réservation en ligne sur le site Internet Synchro et par téléphone ;
- Gestion des demandes de cas particuliers de la tarification solidaire
- Gestion des inscriptions aux services scolaires, Synchro Access' et TAD
- Information voyageur, en mode nominal et dégradé ;
- Gestion des réclamations ;
- Perception des recettes associées pour le compte de l'Autorité organisatrice ;
- Gestion des relations avec les prestataires en charge de l'exploitation des services non compris dans le cadre de la présente Convention.

Dans ce cadre, le Délégué assure un relais de proximité afin d'orienter les usagers vers les canaux d'informations ou de réclamation adaptés.

Article 26.2 Réclamations

Le Délégué applique la procédure de gestion des observations, des signalements et réclamations du public, facilement accessible, et dont le public connaît l'existence et les modalités de fonctionnement et transmise au démarrage du contrat.

L'ensemble des réclamations est géré à travers un outil numérique mis à disposition par l'Autorité Organisatrice, le Délégué doit fournir dans le cadre de l'outil mis à disposition les éléments de réponse dans délai maximum de 48h.

Article 26.3 Règlement public d'usage

Le Délégué diffuse le Règlement public d'usage spécifiant les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service public de l'Autorité Organisatrice ainsi que leurs droits et obligations. Il figure en Annexe 10 – Règlement public d'usage.

Ce règlement est porté à la connaissance des usagers :

- dans l'agence commerciale du réseau ;
- dans les véhicules de transport par des extraits appropriés ou des pictogrammes indiquant les principales interdictions mentionnées dans ce règlement ;
- sur les outils numériques du réseau (site internet, applications).

Pour le confort et la sécurité des voyageurs, comme pour le bon fonctionnement général du service de transport, le Délégué veille, de façon permanente, au respect de ce règlement et applique les pénalités ou poursuites prévues dans ce règlement aux contrevenants qui ne se mettraient pas en conformité après y avoir été invités.

Article 26.4 Sécurité et gestion des conflits

Dispositions générales

Le Délégué est responsable de la sécurité sur les services objet du présent contrat, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Il dispose à cet égard d'agréments de sécurité et de procédures propres lui permettant de maintenir un haut niveau de sécurité sur le réseau.

Prévention et gestion des conflits

En particulier, il est important que les éventuels litiges ou conflits avec les usagers et plus généralement le public soient convenablement gérés.

À cet effet, le Délégué s'engage à mettre en œuvre une politique de gestion des relations avec les usagers, et de prévention et le cas échéant de résolution des éventuels conflits dans les meilleures conditions.

Sécurité dans les véhicules – lutte contre le vandalisme

Sous l'autorité des services de l'Autorité Organisatrice et en parfaite coordination avec les forces de l'ordre et les services municipaux, le Délégué mène des actions de prévention et de sensibilisation et prend toutes les mesures techniques destinées à lutter contre le vandalisme et à identifier les éventuels auteurs de trouble.

L'ensemble des actions menées par le Délégué figure en Annexe 12 – Gestion de la relation usagers.

Il supporte les conséquences des vols et actes de malveillance dans les conditions du droit commun.

Article 26.5 Points de contact physique

Le Délégué met à disposition l'ensemble des documents sur les services de mobilité organisés par l'Autorité Organisatrice et s'assure que les stocks permettent un approvisionnement régulier.

Le Délégué fournit la liste des points de contact physique qu'il met en œuvre pour assurer l'animation commerciale du service.

Le Délégué occupera pour la durée du présent Contrat l'agence commerciale mise à disposition par l'Autorité Déléguée située au sein du Pôle d'Echange Multimodal (PEM) accueillant la gare multimodale.

Cet espace se compose d'un Espace de Vente Multimodal regroupant SNCF Mobilité / Voyages et Synchro. Il comprend un espace de vente au RDC avec un accès direct depuis le hall de la gare ainsi que des back-office au RDC, à l'étage (dont le Centre de Relation Client) et au sous-sol accessible par un escalier et ascenseur commun.

Il est entendu que les charge de nettoyage et entretien de ces locaux sont à la charge du Délégué, conformément aux conventions qui lient SNCF à l'Autorité Déléguée.

Le présent contrat vaut titre d'occupation des locaux concernés.

Le Délégué devra contracter les assurances nécessaires permettant de couvrir les responsabilités qu'il encourt du fait de l'exploitation de cette agence commerciale dans les conditions visées aux présentes.

Un état des lieux des locaux mis à disposition sera effectué à l'entrée en jouissance des locaux dans les conditions visées aux présentes ainsi qu'à la restitution des locaux.

Le Délégué prendra les locaux mis à disposition dans l'état où ils se trouveront le jour de l'entrée en jouissance. Il maintiendra en bon état de réparations locatives et d'entretien, les locaux mis à sa disposition ainsi que les installations qu'il sera amené à effectuer.

Le Délégué fera son affaire personnelle, de façon que l'Autorité Délégante ne soit jamais inquiétée ni recherchée à ce sujet, de toutes réclamations ou contestations qui pourraient survenir du fait de son activité dans les lieux mis à disposition.

L'Autorité Délégante délivrera la chose en bon état de réparations de toute espèce. Elle doit y faire, pendant la durée de l'occupation, toutes les réparations qui peuvent devenir nécessaires, autres que les locatives.

Article 27 Qualité et performance du service

Article 27.1 Généralités

Le Délégué assure les missions qui lui sont confiées dans un souci d'amélioration constante de la qualité du service rendu.

La qualité de service est appréciée à travers un ensemble d'indicateurs objectifs et mesurables, destinés à mobiliser le Délégué dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers. La qualité de service se compose de deux axes : Parcours usagers, Suivi de l'offre et des systèmes. L'Autorité Organisatrice a des attentes particulières sur certains indicateurs : disponibilité de l'IV à bord, aux points d'arrêt, et ponctualité des services, notamment au départ des terminus.

L'Autorité Organisatrice peut contrôler à tout moment ce niveau de qualité sur la base du référentiel de mesure de la qualité du service rendu figurant en Annexe 11 – Qualité de service

Article 27.2 Indicateurs de qualité et de performance

Ces indicateurs et leur mode de contrôle sont présentés dans Annexe 11 – Qualité de service .

Chaque indicateur fait l'objet d'un taux de conformité contractuel. La mesure du taux de conformité est effectuée par l'Autorité Organisatrice ou par un organisme mandaté par elle.

En fonction du type d'indicateur, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage.

Le non-respect des taux de conformité donne lieu à l'application de pénalités dont les conditions de mise en œuvre figurent à Annexe 11 – Qualité de service .

Article 28 Mission d'études et de conseil

Le Délégué assure vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice un rôle de conseil, de proposition et d'assistance portant notamment sur :

- La bonne adéquation de l'offre de transports aux objectifs de sécurité, de gain de temps, d'optimisation de la fréquentation ;
- La qualification des attentes des usagers et notamment la qualité du service rendu ;
- Les moyens humains et techniques nécessaires ;
- La politique d'investissements et de grands projets et les opérations d'investissement conséquentes, notamment en matière de renouvellement des véhicules ;
- Accompagnement à la veille technologique ;
- Assistance à la rédaction des cahiers des charges relatifs aux investissements de l'Autorité Organisatrice ;
- Accompagnement dans l'ouverture des données (open data et leur accessibilité).

L'Autorité Organisatrice aura accès à l'ensemble des données déliées de ces études.

Le Délégué assiste de manière permanente l'Autorité Organisatrice dans ses études de définition et de conditions de réalisation de la politique des transports.

Le Délégué est également chargé de proposer des améliorations afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements qu'il a constatés, ou d'augmenter l'attractivité du système de transport public.

Pour chaque évolution étudiée, le Délégué produit un rapport portant sur le format proposé en Annexe 3 – Modèle de fiche adaptation de l'offre.

L'Autorité Organisatrice est propriétaire des études réalisées par le Délégué qui accepte de les céder gratuitement à l'Autorité Organisatrice ainsi que l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférentes.

Le Délégué produit à l'Autorité Organisatrice toutes les pièces se rapportant aux différentes enquêtes/études réalisées.

Toute transmission de ces études à des tiers au contrat doit faire l'objet de l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont intégrés aux charges d'exploitation fixées au compte d'exploitation prévisionnel.

Article 29 Politique sociale et développement durable

Article 29.1 Principes généraux

Le Délégué rend compte de ses actions engagées en matière de développement durable et plus particulièrement en matière de responsabilité sociétale des entreprises (« RSE ») dans le cadre de la transmission à l'Autorité Organisatrice du Rapport annuel (Article 49).

Il respecte les engagements qu'il a formalisé en Annexe 23 – Plan d'actions en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises.

Article 29.2 Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social

Soucieux des conditions de travail des agents du Délégué, l'Autorité Organisatrice convie le Délégué à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents. Le Délégué met en œuvre, par le dialogue social, les procédures les plus adaptées à la valorisation individuelle et collective du travail des salariés. Il s'efforce de poursuivre et approfondir le dialogue social au sein de l'entreprise. Il veille également à améliorer les qualifications de ses salariés par des actions de formation et l'organisation de parcours professionnel notamment pour les encadrants qui ont la responsabilité de la gestion d'équipes.

Le Délégué mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise et de lutte contre toutes formes de discrimination.

Le Délégué est encouragé à accompagner le développement du tissu économique local et inscrire son action dans une démarche de progrès social par le biais notamment de l'accès à l'emploi, de l'aide à l'insertion, du développement des achats solidaires.

Article 29.3 Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée

Au-delà des bénéfices écologiques associés au développement des transports en commun, tels que la réduction des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions locales, l'Autorité Organisatrice et le Délégué mènent une politique environnementale plus globale et ambitieuse : recherche de solutions techniques minimisant la consommation de ressources, management environnemental des sites industriels, arrêt de l'utilisation de produits phytosanitaires nuisibles à l'environnement, valorisation des déchets recyclables, priorité donnée à l'éco-conception des projets, SDIRVE...

Article 29.4 Engagement en termes d'insertion sociale

Le Délégué réalise, sur la durée du Contrat, une action d'insertion professionnelle qui permet l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières d'insertion et de lutte contre le chômage.

Le Délégué s'engage à réserver à des personnes considérées comme prioritaires au regard des politiques publiques de l'emploi, sur toute la durée du Contrat, un minimum de 15.000 (quinze mille) heures d'insertion (comprenant les heures de travail ainsi que les heures de formation) pour chaque année du Contrat et de 30.000 (trente mille) heures en moyenne annuelle sur la période de contrat. Le Délégué a la charge de répartir les heures d'insertion avec son ou ses co-traitants ou les entreprises affrétées.

Les personnes considérées comme prioritaires au regard des politiques publiques de l'emploi sont :

- Demandeur d'emploi de longue durée (plus d'un an) sans activité régulière
- Demandeur d'emploi de plus de 50 ans inscrit à Pôle emploi sans activité régulière
- Personne bénéficiant d'un agrément IAE ou éligibilité validée sur la plateforme de l'inclusion (Pass IAE) en cours
- Bénéficiaire du RSA
- Bénéficiaire d'un autre minimum social (ASS, AAH, ...)
- Personne reconnue travailleur handicapé sans activité régulière

- Jeune de moins de 26 ans, diplômé ou non, sorti du système scolaire ou de l'enseignement supérieur depuis au moins 6 mois ayant des difficultés particulières d'accès à l'emploi
- Bénéficiaires du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) de Grand Chambéry.

L'éligibilité de la candidature de ces publics devra préalablement être vérifiée et validée par la facilitatrice "clauses sociales" de Grand Chambéry.

Pour respecter son engagement, plusieurs modalités sont offertes au Délégué :

- 1ère modalité : l'embauche directe

Le Délégué pourra notamment recruter du personnel dans les formes suivantes : contrats à Durée Indéterminée (CDI), contrats à Durée Déterminée (CDD), contrats en alternance (apprentissage et professionnalisation)...

- 2ème modalité : Mise à disposition de salariés

Le Délégué est en relation avec un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée du Contrat. Il peut s'agir :

- d'une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI) dans le cadre de l'arrêté du 28 novembre 2005 étendant les dispositions de l'accord national relatif à la mise en œuvre de l'article L.1251.7 du code du travail)
- d'un Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)
- d'une Association Intermédiaire (AI)

- 3ème modalité : Le recours à la sous-traitance ou à la co-traitance avec une entreprise d'insertion ou entreprise adaptée

Cette modalité n'est envisageable que s'il existe dans le ressort territorial de l'Autorité délégante une entreprise d'insertion ou une entreprise adaptée intervenant dans le secteur d'activité correspondant au Contrat.

Les différentes modalités sont cumulables.

L'Autorité délégante procède, par tous moyens, au contrôle de l'exécution de l'action d'insertion pour laquelle le Délégué s'est engagé.

Ainsi, le Délégué s'engage à fournir tous les renseignements et documents utiles (contrats de travail, relevé d'heures de travail, de formation...) permettant le contrôle mensuel de l'exécution de la clause sociale d'insertion et son évaluation.

En complément de cette transmission d'informations et pendant l'exécution du Contrat, l'Autorité délégante peut à tout moment, décider d'inscrire le suivi de la clause à l'ordre du jour d'une réunion de suivi.

A l'issue de chaque année d'exécution, un bilan de l'engagement d'insertion sera réalisé pour tenir compte de l'évolution des personnes en insertion dans l'entreprise et adapter si nécessaire les modalités de l'obligation d'insertion prévues au Contrat.

En tout état de cause, lorsque le Délégué rencontre des difficultés pour assurer son engagement, il informe l'Autorité délégante, par écrit (courrier, courriel) ainsi que la facilitatrice "clauses sociales" de Grand Chambéry. Dans ce cas, cette dernière étudiera avec le Délégué les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs.

Des pénalités sont notamment prévues en cas de non-respect de ses engagements par le Délégué.

Article 30 Respect des principes de la République

Le présent contrat confie au Délégué l'exécution de tout ou partie d'un service public.

Par conséquent, conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le Délégué doit prendre les mesures nécessaires permettant d'assurer :

- l'égalité des usagers vis-à-vis du service public ;
- le respect des principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce service.

En particulier, le Délégué, participant à l'exécution du service public, objet du présent contrat, veille à ce que ses salariés ou toutes autres personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction :

- s'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses ;
- traitent de façon égale toutes les personnes, en particulier les usagers du service ;
- respectent la liberté de conscience et la dignité de ces personnes.

Le Délégué communique en outre à l'autorité Délégante les mesures qu'il met en œuvre afin :

- d'informer les personnes susvisées de leurs obligations ;
- de remédier aux éventuels manquements.

Le Délégué veille également à ce que les personnes auxquelles il confie une partie de l'exécution du service, objet du présent contrat, respectent les obligations susmentionnées.

Il s'assure le cas échéant que les contrats de sous-traitance conclus à ce titre comportent des clauses rappelant ces obligations à la charge de ses cocontractants.

Pour réaliser le contrôle des obligations susmentionnées, le Délégué communique, via le rapport annuel, une note portant sur les mesures mises en œuvre à cet effet. En outre, il communique à l'autorité Délégante chacun des contrats de sous-traitance ayant pour effet de faire participer le sous-traitant à l'exécution du service public. L'autorité Délégante se réserve également la possibilité de procéder à des contrôles inopinés sur les lieux d'exécution du service public.

S'agissant des mesures adaptées à mettre en œuvre, le Délégué informe les usagers du service public des modalités leur permettant de lui signaler rapidement et directement tout manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité qu'ils constatent. Pour ce faire, cette information mentionne également les coordonnées de la Direction opérationnelle de l'autorité Délégante, en charge du suivi du présent contrat.

Le Déléataire informe sans délai l'autorité Délégante des manquements dont il a connaissance, ainsi que des mesures qu'il a prises ou entend mettre en œuvre afin d'y remédier.

L'autorité Délégante peut alors exiger que les personnes responsables des manquements constatés soient mises à l'écart de tout contact avec les usagers du service. Le Déléataire veille à ce que cette prérogative soit reconnue à l'autorité Délégante par les clauses des contrats de sous-traitance concernés.

Enfin, lorsque le Déléataire méconnaît les obligations susvisées, l'autorité Délégante le met en demeure d'y remédier dans le délai qu'il lui prescrit.

Si la mise en demeure s'avère infructueuse, l'autorité Délégante se réserve la faculté d'appliquer au Déléataire une pénalité forfaitaire telle que prévue à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat et, le cas échéant, de prononcer la résiliation du présent contrat pour faute et ce, aux frais et risques du Déléataire.

Chapitre 3 LE PERSONNEL DU DÉLÉGATAIRE

Article 31 Qualification du personnel du Délégué

Les conducteurs doivent répondre aux conditions exigées des personnels de conduite des véhicules de transport en commun. Ils doivent présenter toute garantie de moralité et d'aptitudes relationnelles et psychologiques requises pour le contact avec les usagers.

Le Délégué s'engage à procéder à la formation de ses agents dans le cadre d'un plan de formation. Une attention particulière sera accordée à la gestion des situations de crises (incivilités, lutte contre la fraude, etc.). Un bilan des actions de formation de l'année ainsi qu'une programmation pour l'année suivante est transmise annuellement à l'Autorité Organisatrice dans le cadre du rapport annuel. Ce bilan et ce programme détaillent les formations suivies par catégorie d'agent.

En tout état de cause, le Délégué doit respecter la réglementation en la matière ainsi que les accords-cadres intervenus entre les partenaires sociaux du transport de voyageurs et les accords conventionnels en la matière (formation initiale et formation continue).

Ces dispositions s'imposent également aux entreprises de sous-traitance de transport.

Le Délégué complète le module « accessibilité » de la Formation Continue Obligatoire (FCO) que les conducteurs suivent tous les cinq ans. Il prévoit également le plan de formation des personnels d'accueil en sus des personnels de conduite et intègre dans ce plan des formations complémentaires de type « accueillir les personnes en situation de handicap » complémentaires aux formations de base sur l'accessibilité visant à la bonne utilisation des équipements.

Article 32 Assermentation des agents

Les agents que le Délégué désigne pour la perception des droits et des tarifs, pour la surveillance, le contrôle et la police du service, de ses dépendances et annexes doivent être assermentés.

Le Délégué doit faire agréer les agents qu'il charge de la surveillance et de la police du réseau ainsi que ceux qui, conformément à la réglementation et notamment aux dispositions du code de la route (article L130-4), sont chargés de constater les contraventions concernant l'arrêt et le stationnement qui affectent la circulation, l'arrêt et le stationnement des véhicules du service.

Article 33 Absentéisme

Le Délégué fait ses meilleurs efforts pour limiter et réduire l'absentéisme de son personnel. En cas de taux d'absence supérieur au seuil défini à l'Annexe 22, il encourt des pénalités définies par ladite Annexe.

Chapitre 4 RÉGIME DES BIENS ET INVESTISSEMENTS

Article 34 Dispositions générales

Article 34.1 Régime général des biens

Conformément aux dispositions de l'article L. 3132-4 du code de la commande publique, les biens affectés à l'exploitation du service délégué, qu'ils appartiennent à l'Autorité Délégante, au Délégataire ou à un de ses sous-traitants le cas échéant, sont répartis en trois catégories :

- Les biens de retour, constitués de l'ensemble des biens mis à disposition du Délégataire par l'Autorité Délégante (inventaire A1) ou résultant d'investissements du Délégataire (inventaire A2) qui sont nécessaires au fonctionnement du service public. Il s'agit tant des biens, ouvrages et équipements requis pour les besoins initiaux du service que des améliorations apportées ultérieurement auxdits biens. La liste des biens de retour fait l'objet d'un Inventaire A qui figure en Annexe 14 – Inventaire des biens ;
- Les biens de reprise, constitués des biens non remis au Délégataire par l'Autorité délégante et qui sont utiles sans être indispensables au fonctionnement du service public. L'Autorité délégante aura la faculté de racheter ces biens au Délégataire à la fin normale ou anticipée du contrat, sans que ce-dernier ne puisse s'y opposer. La liste des biens de reprise fait l'objet d'un inventaire B figurant en Annexe 14 – Inventaire des biens ;
- Les biens propres, qui sont les biens acquis pas le Délégataire et qui ne constituent ni des biens de retour, ni des biens de reprise. La liste des biens propres fait l'objet d'un inventaire C figurant en Annexe 14 – Inventaire des biens .

Article 34.2 Remise des biens en début de contrat

Le Délégataire a la charge d'établir, en coordination avec l'Autorité Organisatrice, l'inventaire physique de l'intégralité des biens inscrits aux inventaires par catégorie (A - Biens de retour, B – Biens de reprise, C- Biens propres) dans un délai maximum de quatre (4) mois à compter de la date de début de l'exploitation des service objets du présent contrat.

Le Délégataire s'appuie sur l'ensemble des documents remis par l'Autorité Organisatrice dans le cadre de la consultation pour l'attribution du contrat et au début du contrat.

Les inventaires physiques décrits dans l'Article 34.3 incluent pour les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice un contrôle physique de l'existence de la totalité des biens recensés dans les inventaires physiques antérieurs. L'affectation est vérifiée et une mise à jour éventuelle de la localisation et de l'affectation des biens mobiliers est réalisée.

En outre, une vérification de l'exhaustivité des biens inscrits sur l'inventaire comptable est menée.

Tout écart relevé fait l'objet d'une justification écrite.

L'inventaire physique établi dans ce cadre porte également sur les biens fournis par le Délégataire et les sous-traitants.

Au terme du délai de quatre (4) mois précité, le Délégataire n'est plus fondé à émettre de contestation quant à l'inventaire prévisionnel des biens qui lui sont remis. En cas de différence qualitative ou quantitative relevée dans ce délai de 4 mois qui bouleverse l'économie du contrat, les Parties conviennent de se revoir pour en tirer toutes les conséquences. En outre, le Délégataire est exonéré du non-respect de ses obligations contractuelles qui seraient directement impactées par cette différence mais uniquement sur la période nécessaire à la rectification de l'inventaire.

L'inventaire physique de début de contrat est matérialisé par un document commun validé par les deux parties qui figure en Annexe 14 – Inventaire des biens du contrat.

Article 34.3 Dispositions sur l'inventaire des biens

Chaque catégorie de biens, à savoir les biens de retour, les biens de reprise et les biens propres, fait l'objet d'un inventaire physique et d'un inventaire comptable dont le contenu figure en Annexe 14 – Inventaire des biens du contrat.

La parfaite concordance entre l'inventaire comptable et l'inventaire physique des biens est assurée en continu par le Délégué. Elle est contrôlée exhaustivement au minimum une (1) fois par an à l'occasion de l'établissement des inventaires comptables et physiques pour le rapport annuel du Délégué. Toute discordance entre les deux inventaires fait l'objet :

- en cas d'écart en défaveur de l'inventaire physique, d'un remplacement ou d'un ajout sans délai du bien manquant aux seuls frais du Délégué dans un délai de trois (3) mois suivant la réalisation de l'inventaire ou de la constatation de la discordance. L'Autorité organisatrice est informée sans délai de l'écart constaté et du remplacement réalisé ;
- en cas d'écart en faveur de l'inventaire physique, d'une mise à jour sans délai de l'inventaire comptable.

Le remplacement des biens manquants de l'inventaire physique, aux seuls frais du Délégué, s'effectue à l'identique des biens mis à disposition par l'Autorité Délégante, en nombre, marque et qualité. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien ou un ensemble de biens présentant des fonctionnalités et permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé. Tout retard du Délégué dans le délai maximal fixé à un (1) mois pour procéder au remplacement fait l'objet d'une pénalité conformément aux dispositions de l'Annexe 22 – Pénalités du présent Contrat.

Les inventaires sont mis à jour annuellement aux frais du Délégué et dans un délai permettant qu'ils soient joints au rapport annuel. Ils font l'objet d'un suivi informatisé par le biais d'un outil adapté présenté par le Délégué.

Toutes les obligations du présent Contrat en matière d'inventaire s'appliquent également aux biens utilisés par les sous-traitants du Délégué. En particulier, un inventaire des biens de retour est constitué pour chaque sous-traitant. Les informations des inventaires du Délégué et des inventaires de ses sous-traitants sont consolidés par le Délégué dans le cadre du rapport annuel. Le Délégué prévoit dans les contrats de sous-traitance les clauses nécessaires à l'obtention des informations relatives aux biens.

Par ailleurs, l'Autorité Organisatrice peut obtenir, à tout moment et sur simple demande, les fichiers informatiques en format exploitable contenant l'état des inventaires à sa dernière date de mise à jour.

Article 34.4 Autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice pour un changement de statut ou de propriété des biens

Est subordonné à l'autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice :

- tout transfert dans la catégorie des biens de reprise d'un bien initialement classé dans la catégorie des biens de retour ;
- toute cession d'un bien de retour ou de reprise.

Article 34.5 Exigences à insérer dans les contrats relatifs aux biens du service

Les contrats relatifs aux biens de retour ou aux biens de reprise qui sont la propriété d'un tiers et qui sont affectés avec un minimum de 90% au service public pendant la durée du présent Contrat prévoient que :

- leur cession pendant la durée du présent Contrat est régie par l'Article 34.4 ;
- s'il s'agit de biens de retour, l'Autorité Organisatrice en devient propriétaire au plus tard au terme normal ou anticipé du présent Contrat dans les conditions prévues à l'Article 64 ;
- s'il s'agit de biens de reprise, l'Autorité Organisatrice peut, au terme normal ou anticipé du présent Contrat, soit en devenir propriétaire, soit poursuivre l'exécution de ces contrats dans les conditions prévues à l'Article 64.

Le Délégué prend les dispositions nécessaires pour rendre le présent article opposable aux titulaires de ces contrats.

Article 34.6 Disparition ou destruction d'un bien

En cas de destruction partielle, totale ou de disparition accidentelle d'un bien de retour :

- le Délégué en informe sans délai l'Autorité Organisatrice dès qu'il en a connaissance ;
- sur proposition du Délégué et après validation de l'Autorité Organisatrice, le Délégué procède au remplacement sans délai. Le remplacement s'effectue par principe à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien (ou un ensemble de biens) présentant des fonctionnalités et permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé ;
- Le Délégué dispose d'un délai maximal fixé à un (1) mois pour procéder au remplacement ;
- si le montant d'acquisition est inférieur aux montants des indemnités perçues, alors le différentiel est reversé à l'Autorité Organisatrice ;
- à titre exceptionnel, après accord de l'Autorité Organisatrice, le Délégué peut être autorisé à acquérir exceptionnellement des véhicules d'occasion dans le cas du remplacement de véhicules sinistrés.

Article 34.7 Modalités de réforme des biens

Réforme des biens de retour

Concernant les biens de retour mis à disposition par l'Autorité Organisatrice :

- l'Autorité Organisatrice peut décider de retirer des biens de l'inventaire devenus inutiles ou obsolètes pour l'exploitation des services et de procéder à leur aliénation ou à leur destruction ;
- le Délégué peut également proposer à l'Autorité Organisatrice d'en réformer. Pour ce faire, le Délégué fournit une liste des biens proposés à la réforme en indiquant le motif et le numéro d'inventaire.

Une fois l'accord de l'Autorité Organisatrice obtenu sur la réforme des biens, le Délégué élabore un tableau contenant pour chaque bien au minimum les motifs de sortie d'inventaire, la photo, le numéro d'inventaire, sa date d'entrée et de sortie, sa valeur d'origine et sa valeur nette comptable.

Le Délégué envoie à l'Autorité Organisatrice la carte grise barrée avec date de cession, le certificat CERFA de destruction signé de l'acquéreur, le bon de pesée et l'appel de facture de l'acquéreur.

Les opérations de réforme de ces biens sont réalisées par le Délégué au profit de l'Autorité organisatrice.

Réforme des biens de reprise

Le Délégué procède librement à la réforme des biens de reprise dont il est propriétaire, après information préalable de l'Autorité Organisatrice, sans toutefois que cela ne remette en cause la continuité du service public.

Le Délégué conserve le produit éventuel des cessions.

Réforme des biens propres

Le Délégué procède librement à la réforme des biens propres.

Le Délégué conserve le produit éventuel des cessions.

Article 35 Organisation générale de la maintenance

Article 35.1 Principes

L'Autorité Organisatrice confie au Délégué une responsabilité générale de bonne gestion des biens affectés à l'exploitation des services délégués visant à respecter une double exigence selon la répartition prévue à l'Annexe 15 – Matrice des responsabilités en matière de maintenance et d'investissement :

- Maintien de la sécurité, disponibilité et de qualité de service d'une part ;
- Optimisation de la valeur et de la pérennité du patrimoine de l'Autorité Organisatrice d'autre part.

Dans ce cadre, le Délégué doit réaliser toutes les actions nécessaires visant à garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens dans le cadre du présent Contrat. Il assume la responsabilité d'un manque d'entretien.

Les obligations prévues à Article 35 s'appliquent également aux biens qui sont la propriété d'un tiers et qui sont affectés au minimum à 90% à l'exécution du Service.

Article 35.2 Plan Qualité Maintenance

Le Plan Qualité Maintenance (« PQM ») définit l'organisation mise en place pour la mise en œuvre et le contrôle des opérations d'entretien et de maintenance des Biens du Service dans l'objectif d'assurer le maintien en conditions opérationnelles du patrimoine et d'en préserver la pérennité.

Le contenu obligatoire du PQM est défini en Annexe 15 – Matrice des responsabilités en matière de maintenance et d'investissement.

Il comprend l'ensemble des opérations d'entretien conformes aux plans de constructeurs, à la législation et aux règles de l'art.

Le PQM est finalisé entre les Parties dans les six (6) mois suivant la date d'entrée en vigueur du présent Contrat. Ses éventuelles évolutions sont transmises à l'Autorité Organisatrice pour accord formel puis font l'objet d'une mise à jour.

Article 35.3 Plans de maintenance

Pour l'ensemble des biens affectés aux services, le Délégué doit, sur le fondement du PQM, transmettre à l'Autorité Organisatrice des plans de maintenance détaillés, par équipement ou par sous-système concerné, dans le respect des conditions fixées par l'Annexe 26 – Plan de qualité de la maintenance.

Il doit communiquer avant le 30 septembre de chaque année, le programme de maintenance sur les biens dédiés au service (hors logiciels) de l'année N+1.

L'ensemble des plans de maintenance doit être établi sous un délai maximum de six (6) mois à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, celui-ci constituant un référentiel de maintenance engageant le Délégué pour toute la durée du présent Contrat.

Le Délégué transmet à l'Autorité Organisatrice, sur simple demande, sans délai et sans restriction de propriété intellectuelle, les plans de maintenance réalisés. Il informe systématiquement l'Autorité Organisatrice de toute mise à jour des plans de maintenance.

Article 35.4 Traçabilité et suivi des opérations de maintenance

Le Délégué met en place un système de gestion patrimoniale assurant une parfaite traçabilité (*reporting*) à l'égard de l'Autorité Organisatrice concernant le respect de ses obligations d'entretien et de maintenance relatives aux biens qu'il doit mener dans le respect des normes, des règles de l'art et des dispositions de l'Article 35.1 du présent Contrat.

Ce système se décompose en deux (2) parties :

- une identification des biens du patrimoine ;
- un état du suivi du bien (opérations maintenance sur chaque bien quel que soit le niveau de maintenance réalisé – niveau de 1 à 5 selon la norme NF EN 13 306 ou équivalente, visites et inspections techniques et réglementaires, opérations de nettoyage, etc.).

Le Délégué doit notamment permettre à l'Autorité Organisatrice pour les biens de retour et le matériel roulant d'extraire du système l'ensemble des interventions se rattachant à l'exploitation, à la maintenance et à l'entretien des biens, sans qu'aucun document ne puisse être détruit par le Délégué.

Le Délégué doit :

- assurer la traçabilité des actions réalisées sur tous les biens et des contrôles réglementaires, en ce compris les visites techniques réglementaires (procès-verbaux de ces visites, avis de conformité par exemple) ;
- réaliser un inventaire physique du matériel et des équipements ;
- disposer d'indicateurs sur les valeurs d'utilisations totales et annuelles des équipements, les consommations annuelles et moyennes des installations et matériels roulants, les temps moyens de réparations.

Toute évolution de l'inventaire physique et comptable doit être répercutée dans une GMAO. Le PQM précise la qualité demandée pour les informations à enregistrer dans la GMAO.

L'Autorité Organisatrice peut accéder à tout moment et depuis ses locaux, par simple consultation, à la GMAO. À cet effet, des droits d'accès sont mis à disposition par le Délégué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de prise d'effet du contrat.

Article 36 Missions d'assistance relatives au patrimoine

Article 36.1 Assistance générale

Le Délégué assure une mission de conseil, d'alerte et d'aide à la décision auprès de l'Autorité Organisatrice pour l'ensemble des problématiques liées aux services délégués.

Article 36.2 Maintien des compétences et expertises

Afin d'assurer ses missions d'assistance en matière patrimoniale, mais également les missions d'exploitation et de maintenance des biens, le Délégué assure le maintien des compétences et expertises de ses collaborateurs.

Article 37 Investissements

Article 37.1 Principes

Les investissements à la charge de l'Autorité Organisatrice faisant l'objet du présent Contrat sont de trois (3) natures :

- les investissements neufs – il s'agit des investissements ayant pour objet la modernisation, l'amélioration et les extensions du service de transport de l'Autorité Organisatrice ;
- les renouvellements – il s'agit des investissements consistant à remplacer par du matériel neuf, à fonctionnalité identique et de qualité équivalente, les équipements devenus impropres à l'usage pour lesquels ils ont été conçus (coût de maintenance anormalement élevé, disponibilité anormalement insuffisante, matériel obsolète et/ou vétuste, non-conformité réglementaire, etc.) ;
- les Gros Entretien Réparations (GER) – il s'agit des opérations de maintenance de niveaux 4 et 5 selon la norme NF EN 13 306 ou équivalente, qui relèvent de la section investissement.

Par ailleurs, le Délégué est autorisé, sous réserve de l'accord préalable du Concédant, à réaliser des investissements pour des biens non prévus au plan d'investissement décrit à l'Annexe 16 – Plan pluriannuel d'investissement du Délégué du présent contrat qu'il juge utiles à l'exploitation.

A ce titre, le Délégué est d'ores et déjà autorisé à réaliser une station d'avitaillement en gaz sur le site du dépôt de bus, dans les conditions techniques et financières prévues à l'Annexe 28- B54 – Infrastructures de recharges et d'avitaillement, ainsi qu'à déployer l'Open Payment. La station d'avitaillement en gaz et l'Open Payment devront être opérationnels pour le 1er septembre 2025. A défaut, le Délégué encourt les pénalités prévues à l'Annexe 22 - Pénalités.

Article 37.2 Plans pluriannuels d'investissements (PPI)

Principes

Une matrice de responsabilité détaillée figure en Annexe 15 – Matrice des responsabilités en matière de maintenance et d'investissement. Cette matrice a pour vocation de préciser le champ des responsabilités du Délégué et de l'Autorité Organisatrice dans la réalisation des investissements prévus au Contrat.

Le Plan pluriannuel d'investissement relevant de la responsabilité du Délégué figure en Annexe 16 – Plan pluriannuel d'investissement du Délégué.

Le plan pluriannuel d'investissements est révisé dans les conditions du présent article.

Le suivi de la réalisation du PPI est présenté dans le rapport annuel conformément à l'article 49- du présent contrat. Le PPI sera mis à jour dans ce cadre.

Ajustement des plans pluriannuels d'investissements du Délégué

S'il estime que le plan pluriannuel d'investissements doit être ajusté ou modifié, le Délégué transmet à l'Autorité Organisatrice les informations et documents requis pour la bonne compréhension de ces modifications :

- les raisons financières, techniques, réglementaires ou autres qui justifient la modification envisagée ;
- l'impact financier de la modification et les mesures à prendre, le cas échéant, pour financer le surcoût ou réaffecter les fonds ;
- l'évaluation de l'impact sur la qualité de service ;
- les conséquences de la modification envisagée sur les coûts d'investissement, la sécurité de l'utilisateur et des tiers le cas échéant, les coûts d'exploitation, et les recettes prévisionnelles ;
- les mesures envisagées, le cas échéant, pour résorber le retard consécutif à la modification dans la réalisation du programme d'investissements.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de solliciter la communication de documents ou d'informations supplémentaires, et de faire procéder à tout audit, notamment sur l'impact financier de la modification. Le Délégué s'engage à transmettre ces documents ou informations dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la demande.

En cas de modification demandée par l'Autorité Organisatrice, le Délégué établit une étude d'impact dans les meilleurs délais.

En cas d'impact financier, cet ajustement fait l'objet d'un avenant.

Traitement des opérations complémentaires

Le plan pluriannuel d'investissements peut faire l'objet, chaque année, d'opérations complémentaires, après instruction des dossiers techniques réalisés par le Délégué, notamment pour tenir compte des besoins d'évolution de service.

Le Délégué présente les conséquences de cet ajustement sur les coûts d'investissement, la sécurité de l'utilisateur et des tiers le cas échéant, les coûts d'exploitation, les objectifs de qualité de service et les recettes prévisionnelles.

La programmation et le planning de traitement des opérations complémentaires devront être validés par l'Autorité Organisatrice. En cas d'impact financier, cet ajustement fait l'objet d'un avenant.

Article 37.3 Suivi de la réalisation des dépenses patrimoniales

Suivi du plan de Gros Entretien Renouvellement (GER)

Le Délégué rendra compte, chaque année, dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 49 des dépenses réelles relatives aux opérations de GER.

Suivi de la réalisation du programme des investissements

Le Délégué rend compte annuellement à l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du rapport annuel (Article 49) et du comité de suivi ([Article 47.2](#)), de la réalisation du programme d'investissement (Annexe 16 – Plan pluriannuel d'investissement du Délégué).

Le Délégué tient à jour annuellement un tableau de suivi du programme d'investissement qu'il transmet à l'Autorité Organisatrice présentant :

- les dépenses d'investissement réalisées par rubrique ;
- les coûts prévisionnels du programme d'investissement par rubrique.

Le Délégué adjoint à ce tableau un commentaire permettant d'expliquer les décalages entre les dépenses réalisées et les coûts prévisionnels.

Article 37.4 Cybersécurité

Le Délégué, en étroite collaboration avec l'Autorité Organisatrice, est chargé de coordonner la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information nécessaires à l'exécution du service public. A ce titre, le Délégué réalise et finance, sur la durée du Contrat, deux audits en matière de cybersécurité. Ces audits devront prévoir des investissements dont le montant ne dépassera pas 50 000 euros.

A l'issue des audits, les Parties se rapprochent pour définir les investissements à réaliser et déterminer les modalités de prise en charge de ces investissements, ceux-ci relevant de l'Autorité Organisatrice.

En cas de cyberattaque, le Délégué est chargé d'organiser l'intervention, dans les meilleurs délais, des prestataires compétents et habilités. Il a à sa charge la responsabilité de la formation des personnels et la protection du service public. Dans l'hypothèse où les conséquences de la cyberattaque nécessiteraient une intervention de longue durée ou d'une complexité particulière, les Parties conviennent des mesures à prendre, et après validation des mesures, de la prise en charge financière de ces opérations par l'Autorité Organisatrice, sur présentation des justificatifs par le Délégué. Par ailleurs, dans l'hypothèse où, au cours de l'exécution du Contrat, de nouvelles normes ou procédures en matière de cybersécurité seraient imposées en application d'une nouvelle réglementation, les Parties conviennent de se rencontrer afin d'identifier les impacts de ces nouvelles normes et procédures sur les conditions d'exécution techniques et financières du Contrat et de déterminer les modalités de prise en charge financière par l'Autorité Organisatrice.

Chapitre 5 : RÉGIME FINANCIER ET FISCAL

Article 38 Recettes d'exploitation du service

Le Délégué perçoit et reverse à l'Autorité Organisatrice les recettes conformément aux dispositions conventionnelles et dans le cadre du mandat de gestion qui figure en Annexe 27 – Mandat de gestion des recettes. Ce mandat de gestion permet de garantir à l'Autorité Organisatrice la traçabilité des recettes perçues en son nom et pour son compte.

Les recettes d'exploitation du service sont notamment composées :

- Des recettes tarifaires (RT1) issues de la vente des titres de transport,
- Des recettes ayant un lien direct avec la délivrance des titres de transports (RT2) dont notamment les frais de dossiers, les duplicatas... ;
- Des recettes publicitaires (RP) ;
- Des autres recettes d'exploitation (AR) ;
- Des recettes tirées des indemnités fraude (RF).

Sur la base du service tel que défini par le présent contrat, le Délégué s'engage sur le niveau d'objectif de recettes suivant (K€) :

	2025	2026	2027	2028	2029
Objectif RT1n	5 208,04	5 599,13	5 827,38	6 002,55	6 110,64
Objectif RT2n	58,17	60,34	62,32	63,74	64,95
Objectif RPn	170,00	170,00	170,00	170,00	170,00
Objectif ARn					
Objectif RFn	154,20	123,30	109,50	102,60	102,60
Objectif de recettes (ORn)	5 590,42 k€	5 952,77 k€	6 169,20 k€	6 338,89 k€	6 448,20 k€

Le détail des recettes prévisionnelles du service figure en Annexe 17 – Compte d'exploitation prévisionnel

Le Délégué est seul responsable des impayés éventuels.

L'objectif de recettes peut être modifié par voie d'avenant dans les conditions fixées par le présent contrat.

Article 39 Forfait de charges

Article 39.1 Principes généraux

Le Délégué supporte l'ensemble des charges d'exploitation du service objet du présent contrat, y compris :

- L'amortissement des éventuels biens nécessaires à l'exploitation dont le Délégué (ou ses sous-traitants) est propriétaire et acceptés par l'Autorité Organisatrice, figurant à l'inventaire B annexé au présent contrat ;
- Le service des emprunts, ou des loyers de crédit-bail ou autre formule de financement, éventuellement contractés par lui pour assurer le financement des biens nécessaires à l'exploitation ;
- Les frais de timbre et les droits d'enregistrement éventuels du présent contrat ;
- Les éventuelles commissions à reverser aux revendeurs des titres de transports ;
- Les impôts et taxes auxquels est assujéti le service et la société dédiée, à l'exception de la taxe foncière et la taxe d'enlèvement sur les ordures ménagères relatives aux biens dont l'Autorité Organisatrice est propriétaire ;
- Les coûts des missions d'étude et de conseil à l'Autorité Organisatrice ;
- Sauf recours contre qui de droit, toutes les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des installations.

L'Autorité Organisatrice acquitte au Délégué un forfait de charges (FC).

Sur la base du service tel que défini par le présent contrat, le Délégué s'engage sur le niveau de forfait de charges suivant exprimé en K€HT 2025 :

	2025	2026	2027	2028	2029
Forfait de charges (FCn)	30 250,89 k€	30 186,559 k€	30 284,923 k€	30 371,514 k€	30 287,380 k€

Le détail de l'engagement de forfait de charge figure en Annexe 17 – Compte d'exploitation prévisionnel

Le forfait de charges fait l'objet d'une indexation annuelle dans les conditions fixées par l'Article 39.2.

Le forfait de charges peut être modifié par voie d'avenant dans les conditions fixées par le présent contrat.

Article 39.2 Indexation du Forfait de charges

Le forfait de charges 2025 fixé à l'article 39.1 est ferme et non révisable.

Afin de tenir compte de l'évolution des coûts, le forfait de charges fait l'objet d'une indexation annuelle à partir de l'exercice 2026.

Pour chaque année du contrat à partir de 2026, le forfait de charge pour l'année n est égal au montant du forfait de charges de référence pour l'année n en € HT fixé à l'article 39.1 et indexé.

L'indexation se fait sur la base de la formule prévue au présent article, étant précisé que la réévaluation de chaque indice est calculée sur la base de la moyenne arithmétique des 12 indices mensuels de l'année n (ou des 4 indices trimestriels de l'année n le cas échéant) rapportée à la moyenne arithmétique desdits indices de l'année 2025 (janvier à décembre).

- La première indexation intervient au 1^{er} mai 2027 pour le Forfait de charges de n (2026) puis chaque 1^{er} mai n+1 suivant la formule suivante :

$$FC = FCn \times Kn$$

Où :

FC = Le forfait de charges indexé pour l'année n

FCn = Le forfait de charges de référence pour l'année n en € HT fixé à l'Article 39.1;

Avec :

$$Kn = a + b \frac{Sn}{So} + \left[c \left(\frac{KTP_G}{KTP} \times \frac{Gn}{Go} + \frac{KTP_{gnv}}{KTP} \times \frac{GNVn}{GNVo} + \frac{KTP_e}{KTP} \times \frac{En}{Eo} + \frac{KTP_a}{KTP} \times \frac{An}{Ao} \right) + d \frac{Mn}{Mo} + e \frac{FGn}{FGo} \right]$$

Où dans la formule, la valeur des termes est la suivante :

- valeur du terme « a » est égale à 0,05
- valeur du terme « b » est égale à [0,62]
- valeur du terme « c » est égale à [0,07]
- valeur du terme « d » est égale à [0,05]
- valeur du terme « e » est égale à [0,21]

Avec :

S _N	Moyenne arithmétique des 4 indices trimestriels de l'année n de l'indice du coût du travail – Salaires et charges – Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) – Base 100 en 2020 www.insee.fr , Identifiant 010762008
S ₀	Moyenne arithmétique des 4 indices trimestriels de janvier à décembre 2025 – à définir lorsque les indices seront connus et définitifs
G _N	Moyenne arithmétique des 12 indices mensuels de l'année n de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 19.20 – Gazole yc TICPE Prix de marché – Base 2021 – Données mensuelles brutes www.insee.fr , Identifiant 010764135)
G ₀	Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels de janvier à décembre 2025 – à définir lorsque les indices seront connus et définitifs
KTP	Kilomètres totaux réalisés sur le réseau pour l'année considérée
KTP _G	Kilomètres totaux réalisés par des véhicules à énergie gazole pour l'année considérée dans le cadre du contrat
GNV _N	Moyenne arithmétique des douze indices mensuels de l'année n au 31 Décembre de chaque année de l'Indice du Comité National Routier (CNR) carburant GNV – Base août 2019

	(www.cnr.fr , Carburants – TRM – Indice CNR Carburant GNV)
GNV ₀	Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels de janvier à décembre 2025 – à définir lorsque les indices seront connus et définitifs
KTP _{GNV}	Kilomètres totaux réalisés par des véhicules à énergie GNV pour l'année n considérée dans le cadre du contrat
KTP _E	Kilomètres totaux réalisés par des véhicules électriques pour l'année n considérée dans le cadre du contrat
E _N	Moyenne arithmétique des douze indices mensuels de l'année n de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36kVA - Prix de marché – Base 2021 – Données mensuelles brutes (www.insee.fr – Identifiant 010764288)
E ₀	Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels de janvier à décembre 2025 – à définir lorsque les indices seront connus et définitifs
KTP _A	Kilomètres totaux réalisés par des véhicules utilisant une autre énergie [biocarburant] pour l'année considérée dans le cadre du contrat
A _N	Moyenne arithmétique des 12 indices mensuels définitifs de l'année N de l'Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 19.20 – Gazole yc TICPE Prix de marché – Base 2021 – Données mensuelles brutes (www.insee.fr , Identifiant 010764135)
A ₀	Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels de janvier à décembre 2025 – à définir lorsque les indices seront connus et définitifs
M _N	Moyenne arithmétique des 12 indices mensuels de l'année n de l'indice de prix de production de l'industrie française pour l'ensemble des marchés – CPF 33.17 – Réparation et entretien d'autres équipements de transport Prix de base – Base 2021 – Données mensuelles brutes (www.insee.fr , Identifiant 010764275)
M ₀	Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels de janvier à décembre 2025 – à définir lorsque les indices seront connus et définitifs
FG _N	Moyenne arithmétique des 4 indices trimestriels de l'année n de l'indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – Total HS – Ensemble des services – Base 100 en 2021 (www.insee.fr , Identifiant 010766350)
FG ₀	Moyenne arithmétique des 4 derniers indices trimestriels de janvier à décembre 2025 – à définir lorsque les indices seront connus et définitifs

Le calcul de la formule d'indexation est effectué avec trois chiffres après la virgule, les règles d'arrondi s'appliquent par excès ou par défaut au chiffre suivant.

En cas de changement de bases des indices d'actualisation en cours de contrat, les indices de référence « 0 » seront rétropolés sur les périodes « 0 » à partir des coefficients de raccordement publiés par l'INSEE.

En cas de disparition, de changement dans la méthodologie de détermination de ces indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, le Délégué propose par courrier à l'Autorité Organisatrice des indices ou références équivalents de remplacement en indiquant la valeur et le mode de calcul du coefficient de raccordement entre l'ancien et le nouvel indice. Ces nouveaux indices ou références prendront effet dans un délai d'un mois en l'absence de réponse de l'Autorité Organisatrice à partir de la date de la demande de substitution.

Article 40 Encadrement des frais de siège

En tant que société dédiée, le Délégué s'engage à limiter les charges d'exploitation correspondant à des flux financiers vers la société mère. À ce titre :

- Les frais de siège ne pourront représenter plus de 2,5% des charges totales pour une année donnée
- L'assistance technique ne pourra représenter plus de 1% des charges totales pour une année donnée
- Les frais de formation ne pourront représenter plus de 1,023% des charges de personnel pour une année donnée.
- Les opérations en commun sont interdites.

Tout dépassement de ces engagements sera déduit d'office du versement du forfait de charge par l'Autorité déléguante.

Le détail de ces frais sera présenté chaque année dans le rapport annuel (décompte et explications associées).

Article 41 Mécanismes d'intéressement aux recettes

A la fin de chaque exercice, si les recettes réelles d'exploitation reversées par le Concessionnaire, présentent un écart par rapport à l'engagement de recettes défini à l'Article 38, l'écart serait partagé de la manière suivante :

- Si les recettes réelles sont inférieures à l'engagement de recettes, le Concessionnaire est tenu par son engagement et reversera à l'Autorité Organisatrice le montant de recettes correspondant à cet engagement ;
- Si les recettes réelles sont supérieures à l'engagement de recettes :
 - Pour la part des recettes réelles supérieures à l'engagement de recettes comprise entre 0% et 5%, le Concessionnaire recevra 50% de la différence entre les recettes réelles et l'objectif de recettes ;
 - Pour la part des recettes réelles supérieures à l'engagement de recettes comprise entre 5% et 10%, le Concessionnaire recevra 20% de la différence entre les recettes réelles et l'objectif de recettes ;
 - Pour la part des recettes réelles supérieures à l'engagement de recettes d'au moins 10%, le Concessionnaire recevra 5% de la différence entre les recettes réelles et l'objectif de recettes.

Recettes réelles d'exploitation par exercice	Si inférieures à l'engagement de recettes	Si égales à l'engagement de recettes	Si supérieures		
			Part supérieure des recettes comprise entre 0% et 5%	Part supérieure des recettes comprise entre 5% et 10%	Part supérieure des recettes comprise au-delà de 10%
Part revenant au délégataire	0	0	50% des recettes sur cette part	20 % des recettes sur cette part	5 % des recettes sur cette part
Part revenant à l'Autorité organisatrice	Recettes prévues à l'engagement de recettes	Recettes prévues à l'engagement de recettes	Recettes prévues à l'engagement de recettes + 50% des recettes sur cette part	80 % des recettes sur cette part	95 % des recettes sur cette part

Article 41 Bis Mécanisme de partage du résultat

Dans le cas où le résultat net après impôts dépasserait 3% du Chiffre d'affaires HT sur l'année n, le Délégué s'engage à verser à l'Autorité Organisatrice une somme égale à 50% des sommes dépassant ce seuil dans le cadre du règlement définitif du Forfait de charges.

Article 42 Modalités de règlement des sommes dues par l'Autorité organisatrice au délégataire

Article 42.1 Règlement du forfait de charges

Le règlement au Délégué du forfait de charges par l'Autorité Organisatrice donnera lieu au versement d'acomptes trimestriels égaux chacun à 1/4 du montant du forfait de charges de l'exercice concerné.

Le forfait de charge est actualisé dans les conditions prévues à l'Article 39.2.

En cas de modification prévisible du montant du forfait de charges, le montant des acomptes sera recalé, toujours sur la base de 1/4 du montant du forfait de charges prévisible pour l'année entière.

L'Autorité Organisatrice procédera au versement des acomptes au plus tard au 20 du premier mois de chaque trimestre, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la facture envoyée par le Délégué..

Le forfait de charges est assujéti à la TVA au taux en vigueur.

Le forfait de charges est ajusté, au terme de chaque exercice, en fonction du réexamen des conditions financières du contrat telles que définies à l'article 39.2.

L'Autorité Organisatrice dispose d'un délai d'un (1) mois pour faire connaître ses observations. L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de demander au Déléguataire tout justificatif permettant la vérification de ses factures.

Avant le 30 avril de chaque année, le Déléguataire présente un état justificatif du décompte définitif forfait de charges.

Le règlement définitif du forfait de charges est réalisé à la clôture de l'exercice comptable au plus tard en juin de l'année N+1, par détermination du solde entre le montant forfait de charge, actualisée au 1^{er} mai N+1, et le cumul des sommes versées en acomptes tout au long de l'année N (excepté pour l'exercice 2025 qui n'est pas indexé conformément à l'article 39.2).

Article 42.2 Paiement des mécanismes d'intéressement

Lors du décompte définitif du forfait de charges, le Déléguataire réalise un état des sommes dues par l'Autorité Organisatrice au titre des mécanismes d'intéressement prévus à l'Article 41.

Les intéressements du par l'Autorité organisatrice est assujéti à TVA au taux en vigueur.

Article 42.3 Acceptation et délai des paiements

Les montants dus par l'Autorité Organisatrice au Déléguataire seront payés conformément aux règles de la comptabilité publique et dans un délai de trente (30) jours.

Les demandes d'acompte et les factures afférentes au contrat sont établies sous format dématérialisé portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Le nom, le numéro SIRET et l'adresse du Déléguataire ;
- Le numéro de son compte bancaire ou postal ;
- Les références du contrat et la date du contrat et de chaque avenant éventuel ;
- La nature de la demande (acompte, facture de décompte annuel, facturation service occasionnel) ;
- Le montant hors TVA ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- Le montant total ;
- Le cas échéant les montants et date des acomptes déjà réalisés ;
- La date et la signature du Déléguataire.

L'Autorité Organisatrice accepte ou rectifie la facture.

En cas de résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, une liquidation des comptes est effectuée. Les sommes restant dues par le Déléguataire sont immédiatement exigibles.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit d'imposer un modèle de facture au Déléguataire.

Ces factures sont émises à l'adresse stipulée à l'identité des parties au présent contrat et déposées sur un portail public de facturation, à savoir la plate-forme nationale Chorus Pro.

En cas de retard de paiement, le Délégué a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

En cas de groupement d'entreprises, le Mandataire du groupement ouvrira un compte en son nom et pour le compte de l'ensemble des cotraitants et s'assurera de la répartition du forfait de charges ainsi réglé entre les différents co-traitants.

Article 43 Modalités de règlement des sommes dues par le délégataire à l'autorité organisatrice

Article 43.1 Reversement des recettes

Les recettes encaissées par le Délégué sont reversées mensuellement à l'Autorité Organisatrice, à mois échu, au plus tard le 20 de chaque mois.

Un état de reversement des recettes reprenant les recettes énoncées à l'Article 38 (RT1, RT2, RF, RP, AR...), le montant hors TVA, le taux et le montant de la TVA, et le montant total, est transmis à l'Autorité Organisatrice selon les mêmes délais.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit d'imposer un modèle d'état de reversement au Délégué.

Les reversements de recettes sont assujettis à TVA au taux en vigueur.

Article 43.2 Paiement des mécanismes d'intéressements

L'intéressement dû au Délégué conformément à l'Article 41 du présent contrat sont payés à l'Autorité Organisatrice dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant.

Les intéressements dus par le Délégué sont assujettis à TVA.

Article 43.3 Règlement des pénalités

Les pénalités dues par le Délégué conformément aux stipulations du présent contrat sont payées à l'Autorité Organisatrice dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant.

Les pénalités dues par le Délégué ne sont pas assujetties à TVA.

Article 44 Fiscalité

Article 44.1 Impôts et taxes

Tous les impôts et taxes et notamment ceux établis par l'État ou les Collectivités Locales sont à la charge du Délégué.

L'Autorité Organisatrice s'acquitte, en qualité de propriétaire, de la Taxe Foncière pour les biens immobiliers auprès des services fiscaux.

Article 44.2 Redressements fiscaux

Le Déléataire assume seul les conséquences des redressements fiscaux et des pénalités éventuels concernant la gestion qui lui est concédée au titre du présent contrat.

Le Déléataire n'est pas responsable des conséquences qui résulteraient des choix de l'Autorité Organisatrice en matière fiscale.

Chapitre 6 CONTROLE ET SUIVI

Article 45 Droit de contrôle de l'Autorité organisatrice

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent contrat par le Délégué ainsi que sur la qualité du service rendu aux usagers.

Ce contrôle, organisé librement par l'Autorité Organisatrice et sans accord préalable du Délégué, comprend notamment :

- Un droit d'information sur la gestion du service délégué ;
- La possibilité pour les agents de l'Autorité Organisatrice ou de ses préposés de se faire présenter toutes pièces et tous documents nécessaires au contrôle du service ;
- Le pouvoir de prendre toutes les mesures prévues par le présent contrat lorsque le Délégué ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

L'Autorité Organisatrice peut confier l'exécution du contrôle soit à ses propres agents, soit à des organismes qu'elle choisit. Elle peut, à tout moment, en modifier l'organisation.

L'Autorité Organisatrice exerce son contrôle dans le respect des réglementations relatives à la confidentialité (vie privée, droits de propriété intellectuelle et industrielle du Délégué dûment justifiés par celui-ci). Elle doit veiller à la qualification et à la déontologie des personnes chargées du contrôle et s'assurer qu'il ne perturbe pas le bon fonctionnement et la sécurité du service.

Le Délégué facilite l'accomplissement du contrôle. A cet effet, il doit notamment :

- Autoriser à tout moment l'accès libre et gratuit aux véhicules et aux installations du Délégué, ainsi qu'aux véhicules de ses sous-traitants aux personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice.
- Autoriser à tout moment l'accès libre aux données issues des outils d'exploitation du Délégué (SAE, GMAO, billettique...) à l'Autorité organisatrice ou à ses représentants,
- Fournir à l'Autorité Organisatrice le rapport annuel et répondre à toute demande d'information de sa part consécutive à une réclamation d'usagers ou de tiers,
- Justifier auprès de l'Autorité Organisatrice des informations qu'il aura fournies, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique (certificats délivrés par le service des Mines, carnets d'entretien, graphiques des lignes...) ou comptable (justificatifs, contrats, polices,...) utile se rapportant au contrat,
- Désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué s'engage à répondre par écrit aux questions de l'Autorité Organisatrice et à lui transmettre les documents qu'elle aura demandés dans un délai n'excédant pas quinze (15) jours à compter de la date de réception de la demande.

En cas de manquement à ces obligations, le Délégué sera redevable des pénalités prévues au contrat, sauf cas justifié exonérateur de sa responsabilité.

Article 46 DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL DU DELEGATAIRE

Article 46.1 Principes généraux

Compte tenu de sa qualité de professionnel du transport public de voyageurs, le Délégué est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et de conseil vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice.

Sans préjudice des autres stipulations du présent contrat, cette obligation concerne notamment toute information de nature à permettre à l'Autorité Organisatrice d'exercer sa qualité de maître d'ouvrage dans les meilleures conditions, d'améliorer le service rendu aux usagers, de prévenir les risques d'accidents, et d'écarter tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels, toutes les données techniques qu'il sera amené à communiquer sur support papier, sur simple demande de l'Autorité Organisatrice. Ceci concerne notamment les fiches descriptives des lignes, des itinéraires, des horaires, les graphiques des lignes et les données statistiques contenues dans le compte-rendu technique annuel.

Le Délégué assure les missions d'études et de conseil à l'Autorité Organisatrice prévues à l'Article 28. Il ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont intégrés aux charges d'exploitation du présent contrat.

Il participe aux réunions organisées par l'Autorité Organisatrice ou ses partenaires.

Par ailleurs, le Délégué informe préalablement l'Autorité Organisatrice des réunions pour lesquelles il est sollicité à la demande d'une collectivité territoriale ou d'un service de l'Etat sur un sujet relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice.

Article 46.2 Moyens de communication

Le Délégué doit être en mesure de communiquer en permanence. A cet effet, il doit disposer des équipements et services suivants :

- Téléphone fixe ou mobile accessibles 24h sur 24h et 7 jours sur 7 ;
- Répondeur téléphonique ;
- Courrier électronique/adresse Internet ;

Chaque véhicule est équipé d'un moyen de communication embarqué permettant une liaison entre le conducteur, le Délégué et les services de secours afin de permettre une réaction plus rapide en cas d'incident ou d'accident.

Sur une journée d'exploitation – type, le Délégué est en mesure d'apporter une réponse rapide et efficace à l'Autorité Organisatrice pour donner suite aux éventuels événements pouvant survenir.

Pendant les périodes de crise (événements climatiques majeurs...) où il y a lieu de communiquer en dehors des heures ouvrables, le Délégué établit une permanence et fournit à l'Autorité Organisatrice les coordonnées de l'agent concerné.

Article 47 GOUVERNANCE DU CONTRAT

Article 47.1 Correspondants désignés du Délégué pour les besoins du suivi du contrat

Le Délégué désigne, dans le mois suivant la prise d'effet du contrat, les référents qui seront en lien avec les services de l'Autorité Organisatrice :

- un référent « offre de service / exploitation »/ « environnement » ;
- un référent qualité de service / Accessibilité ;
- un référent financier et administratif ;
- un référent systèmes.

Article 47.2 Comité partenarial de suivi

Le Comité partenarial de suivi est constitué de représentants de l'Autorité Délégante (élus et services) et de représentants du Délégué.

Il a pour objet :

- l'échange de toutes informations relatives à l'exploitation du réseau, et en particulier l'examen des documents définis ci-dessous ;
- l'analyse des améliorations du service proposées par le Délégué ;
- le suivi des indicateurs de performance du réseau (recettes, réduction de la fraude, amélioration de la disponibilité des services, amélioration de la vitesse commerciale, maintenance ...) ;
- le suivi de l'exécution du PPI
- la préparation des actions communes vis-à-vis des tiers ;
- la coordination entre les actions dépendant de l'Autorité Organisatrice et celles dépendant du Délégué ;
- la préparation des décisions de l'Autorité Organisatrice ;
- la préparation des avenants éventuels ;
- tous autres sujets dont les parties estimeraient opportun de saisir le Comité partenarial de suivi (accessibilité ; trajectoire environnementale...).

Le Comité partenarial de suivi n'a qu'un rôle consultatif. Les avis émis par ce Comité ne peuvent avoir pour objet ou pour effet de lier l'Autorité Organisatrice.

L'ordre du jour du comité de suivi est établi conjointement entre l'Autorité Organisatrice et le Délégué. Chacune des Parties peut abonder l'ordre du jour de chaque réunion du Comité partenarial de suivi sous réserve d'en avertir l'autre Partie au moins sept (7) jours calendaires avant la session du comité. Le Délégué prépare le support de présentation et les documents y afférant. Il les transmet à l'Autorité Organisatrice à minima trois (3) jours avant date de réunion du comité de suivi.

Le Comité partenarial de suivi se réunit selon une périodicité au moins biannuelle.

Un compte-rendu de la réunion sera établi par le Délégué et transmis à l'Autorité Organisatrice dans un délai de trois (3) jours après la réunion.

Des réunions supplémentaires pourront être organisées à l'initiative de l'Autorité Organisatrice dans les mêmes conditions.

Article 48 TABLEAUX DE BORD MENSUELS

Le Délégué est tenu de remettre au plus tard le 15 du mois suivant la fin du mois précédent, un tableau de bord retraçant l'activité réelle du mois précédent, le cumul depuis le début de l'année et le rappel des données relatives aux mêmes périodes de l'exercice précédent, conformément au modèle joint en Annexe 19 – Tableau de bord mensuel.

Les tableaux de bord précisent notamment :

- En début de document, une page de synthèse des indicateurs clés suivis mensuellement
- Le suivi de la production et de la performance d'exploitation ;
- Le suivi de la qualité de service ;
- Le suivi de la maintenance et de la gestion patrimoniale ;

- Le suivi de l'exploitation des outils systèmes ;
- Le suivi administratif et financier ;
- Le suivi des actions commerciales ;
- Le suivi des consommations des matériels roulant ;
- Le suivi des plans d'actions relevant de la politique sociale et environnementale ;
- Les réclamations des usagers (nombre et motifs).

Les tableaux de bord sont systématiquement accompagnés de commentaires synthétiques et graphiques explicatifs expliquant les évolutions constatées. Les données des tableaux de bord mensuel sont présentées dans un outil de datavisualisation accessible à distance par l'Autorité Organisatrice et/ou au format spécifiée par l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice vérifie les informations contenues dans ce tableau et en cas de défaut de production dans les délais ou en cas de rapport incomplet, les pénalités prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat sont mises en œuvre.

Article 49 RAPPORT ANNUEL

Article 49.1 Principes généraux

Conformément aux articles R. 3131-1 et suivants du Code de la commande publique, le Délégué doit produire, avant le 1^{er} mai de l'année suivante, un rapport d'activité portant sur l'année N-1 et contient à minima :

- Les comptes afférents à la totalité des opérations entrant dans la présente concession ;
- Un rapport sur la qualité du service ;
- Une annexe permettant à l'Autorité Organisatrice d'apprécier les conditions d'exploitation du service ;
- Une synthèse du rapport annuel destiné à être présenté au Conseil communautaire et à la CCSP de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué présente la liste des opérations significatives confiées à des entreprises tierces conformément à l'Article 10, la liste des sous-traitants conformément à l'Article 10.3 ainsi que les justificatifs à l'Article 53.

L'Autorité Organisatrice vérifie les informations contenues dans ce rapport et en cas de défaut de production dans les délais ou en cas de rapport incomplet, les pénalités prévues par le présent contrat sont mises en œuvre.

Une réunion annuelle de présentation du rapport annuel par le Délégué peut être organisée par l'Autorité Organisatrice si elle le souhaite. Le Délégué est alors informé au moins quinze (15) jours avant la tenue de la réunion de présentation.

Une réunion annuelle d'analyse des comptes du Délégué peut être organisée par l'Autorité Organisatrice si elle le souhaite. Le Délégué est informé au moins quinze (15) jours avant la tenue de cette réunion. L'ensemble des éléments comptables présentés par le Délégué dans le cadre de son rapport d'activités annuel est examiné à cette occasion par l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice vérifie les informations contenues dans ce rapport et en cas de défaut de production dans les délais ou en cas de rapport incomplet, les pénalités prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat sont mises en œuvre.

Article 49.2 Données comptables

Le rapport annuel comprend *a minima* :

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation se rapportant à l'exercice concerné établi selon le même modèle que le détail des produits et charges contractuels figurant à l'Annexe 17 – Compte d'exploitation prévisionnel, qui rappelle les données des exercices précédents depuis l'entrée en vigueur du contrat, les charges directes et les modalités d'imputation analytique des charges indirectes, notamment des charges de structure ;
- Les comptes sociaux et une copie de la liasse fiscale et des déclarations sociales de l'entreprise ;
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation ;
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- La mise à jour des inventaires visés à l'Article 34 ;
- Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- Le cas échéant, un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- Tous les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public ;
- Les éléments du calcul du forfait de charges et de recettes de l'Autorité Organisatrice,

La comptabilité du Déléguataire doit être conforme aux règles en vigueur, notamment les règles générales énoncées par le Code de commerce et le plan comptable général révisé. Elle doit également permettre la vérification des dispositions du présent contrat, en respectant notamment les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes.

Article 49.3 Analyse de la qualité du service

Le Déléguataire présente une analyse de la qualité du service comportant les éléments permettant d'apprécier la qualité du service rendu et propose les mesures appropriées pour accroître la satisfaction des usagers.

Il propose notamment un bilan et une analyse :

- Des indicateurs de la qualité du service prévus à l'Article 27 complétés le cas échéant par les résultats de son propre contrôle qualité ;
- Des principaux résultats des enquêtes et sondages réalisés pendant l'année ;
- Des réclamations et observations des usagers conformément à l'Article 26.2.

Article 49.4 Annexe technique et financière

Éléments techniques

Cette partie du rapport comprend notamment :

- Les insuffisances éventuelles des biens et équipements pour répondre aux besoins des usagers ou pour appliquer la réglementation en vigueur, avec rappel des propositions formulées par le Délégué pour remédier à ces insuffisances ;
- Une synthèse des contrôles réglementaires et des opérations d'entretien et de maintenance listées dans le PQM réalisées sur les véhicules pendant l'exercice, indiquant notamment le taux de réalisation des contrôles réglementaires, le taux de levée des non-conformités, le taux de réalisation des plans de maintenance, la répartition statistique des interventions etc. (le détail par véhicule est à joindre en annexe) ;
- La liste des pannes ou interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée supérieure à trois (3) jours ;
- La liste exhaustive des courses du réseau n'ayant pas été effectuée ;
- Le kilométrage total par véhicule avec ventilation des kilomètres selon les catégories suivantes : commerciaux, technique, Haut-le-Pied, réutilisation ;
- Une synthèse annuelle des données de consommations du Matériel Roulant figurant dans les Tableaux de bord mensuels ;
- Une synthèse des contrôles réglementaires et des opérations d'entretien et de maintenance listées dans le PQM réalisées sur les équipements et installations dans les bâtiments pendant l'exercice, indiquant notamment le taux de réalisation des contrôles réglementaires, le taux de levée des non-conformités, le taux de réalisation des plans de maintenance, la répartition statistique des interventions etc. (le détail par équipements et installations est à joindre en annexe) ;
- Le bilan des incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations ;
- Le bilan de la politique d'information des usagers intégrant le suivi des réclamations ;
- Le bilan de la politique de lutte contre la fraude ;
- Le bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés en incluant la ventilation des kilomètres commerciaux et haut-le-pied ;
- Le bilan des kilométrages réalisés dans l'année pour les services pour le compte de tiers tels que définis dans l'Article 4.2 ;
- Le bilan des kilomètres TIPP ;
- Une synthèse annuelle des ratios et indicateurs statistiques figurant dans les tableaux de bord mensuels et leur évolution depuis le début du contrat ;
- Une analyse de la fréquentation réelle observée et des propositions d'amélioration sur la base notamment de l'interprétation des données quotidiennes ;
- Le bilan des infractions constatées par le Délégué ;
- Le recensement des actes de délinquance (conformément au décret n° 2008-857 du 27 août 2008 précisant les modalités du concours apporté par les autorités organisatrices de transports urbains de voyageurs aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers) ;

Éléments financiers

Cette partie du rapport comprend notamment :

- Les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution ;
- Les autres recettes d'exploitation ;
- Le bilan des activités réalisées pour le compte de tiers. Pour les services de transport seront précisés les kilomètres effectués et les recettes encaissées. Pour les autres prestations seront indiquées la nature des prestations et les recettes encaissées ;
- Une présentation et une analyse des ratios financiers caractéristiques (Recette commerciale unitaire par voyage, coût moyen par voyage et par km, contribution financière de l'Autorité Organisatrice par voyage et par km...) ;
- Tous commentaires du Délégué relatif aux éléments financiers ;
- Les conditions économiques générales de l'année d'exploitation ;
- Les coûts d'exploitation par ligne et par type de service ;
- Le détail des coûts associés à l'assistance technique et aux frais de siège.

Pour toutes ces données, le Délégué rappellera les chiffres des exercices antérieurs depuis la prise d'effet du contrat.

Données sur le personnel

Dans cette partie du rapport, le Délégué indique la liste des emplois et des postes de travail affectés au service ainsi que le nombre, le statut, les conditions de rémunération et la convention collective des agents qui sont intervenus pendant l'exercice, et leur évolution au cours du contrat, en distinguant entre l'effectif exclusivement affecté au service délégué, et les agents affectés à temps partiel directement au service.

Le Délégué présente un bilan de sa politique de formation du personnel et le plan de formation.

Le Délégué informe également l'Autorité Organisatrice :

- De toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du service délégué, notamment en cas de modification de la convention collective applicable ;
- Des accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice ;
- Des observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué ;
- De l'objet et du résultat des négociations annuelles obligatoires ;
- Un bilan des prestations effectuées dans le cadre de l'assistance technique : contenu, jours/homme, etc... ;
- Le bilan des formations du personnel roulant et d'accueil notamment.

Le Délégué tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service.

Données sur la politique sociale et environnementale

Dans cette partie du rapport, le Délégué présente un bilan de sa politique sociale et environnementale.

Le rapport annuel contiendra :

- Un bilan détaillé des actions environnementales mises en œuvre, leur niveau d'avancement et les objectifs visés, conformément aux engagements réglementaires et contractuels en la matière ;
- Un bilan détaillé des actions sociétales mises en œuvre, leur niveau d'avancement et les objectifs visés, conformément aux engagements réglementaires et contractuels en la matière ;
- Un bilan des actions menées en matière d'accessibilité interne à l'entreprise et à destination des usagers
- Un bilan détaillé des heures d'insertion sociale.

Le rapport annuel situera le niveau d'avancement du Délégué au regard des bilans effectués (émissions de gaz à effet de serre et politique RSE) en début de contrat et de la progression attendue.

Programmation opérationnelle de l'année à venir

Le rapport annuel contient également :

- une analyse et bilan technique, commercial et financier des opérations conduites au cours de l'année passée ;
- une programmation opérationnelle précise des opérations que le Délégué envisage de mener de son initiative ou à la demande l'Autorité Organisatrice au cours de l'année à venir : évolutions techniques proposées sur l'offre : contenu, impact, bilan financier prévisionnel, date ; projets d'innovation, etc.

Suivi des objectifs de la société à mission

Le rapport annuel contient également, à compter du respect les exigences de la « société à mission » telles que prévues à l'article 7.2 du présent contrat, une synthèse du rapport de suivi des objectifs associés.

Chapitre 7 MODIFICATION DU CONTRAT

Article 50 Clause de rencontre

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques, les Parties conviennent de se rencontrer notamment dans les cas suivants :

- En cas de modifications du périmètre du Contrat ou de la consistance du parc ;
- Lorsque, en fonction de l'avancement du projet, l'Autorité Organisatrice aura connaissance de la date de mise à disposition au Délégataire de son nouveau dépôt et de sa localisation ;
- En cas d'aménagement de nouveaux P+R ;
- En cas de décalage du calendrier de réalisation du PPI de l'Autorité Organisatrice et du délégataire ;
- En cas d'évolution de réalisation du PPI de l'Autorité organisatrice.
- En cas de subvention ou d'aides diverses supplémentaires notifiées ou obtenue par le Délégataire et non prévues au contrat, notamment en lien avec le verdissement du parc (aide à l'acquisition ou à l'achat d'énergie « verte ») ou l'obtention d'aides de type activité partielle ;
- En cas d'une variation par rapport à l'offre kilométrique commerciale prévisionnelle annuelle (lignes régulières, lignes principales C et lignes scolaires) de plus de 8%, conformément à l'Article 16.2 ;
- En cas de variation par rapport à l'offre kilométrique commerciale prévisionnelle annuelle du TAD/TPMR au-delà de +10% ou -10% ;
- En cas de variation significative des produits et charges d'exploitation entrant dans l'économie du contrat et supportés par le Délégataire, consécutive à une modification de la législation, de la réglementation et de la jurisprudence notamment sociale, fiscale ou de la convention collective applicable non connue au 1er jour du mois de remise des offres et non prise en compte dans les indices d'actualisation des prix du contrat ;
- En cas d'évolution du périmètre d'exploitation du service ayant un impact significatif sur l'économie du contrat ;
- En cas de révision des tarifs ayant un impact sur l'exploitation, en cas de création de nouveaux titres ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants ;
- En cas de modification substantielle des conditions d'exploitation du service délégué impactant l'équilibre économique du contrat ;
- En cas de modification substantielle du système billettique ;
- En cas de modification substantielle des conditions économiques propres au domaine des transports publics impactant l'équilibre économique du contrat ;
- En cas de disparition (ou arrêt de publication) ou de modification d'un ou de plusieurs indices utilisé(s) dans les formules d'indexation des redevances et tarifs ;
- À compter de la notification à l'une ou l'autre des Parties d'un recours contentieux contre le Contrat, l'une de ses clauses, ou l'un de ses actes détachables ;
- A compter de la notification à l'une ou l'autre des Parties d'une décision juridictionnelle relative à un recours dirigé (i) contre le Contrat, l'une de ses clauses ou l'un de ses actes détachables ou (ii) contre une autorisation administrative nécessaire à l'exécution du Contrat.

Article 51 MODIFICATIONS DU CONTRAT

Article 51.1 Principes généraux

Le présent contrat ne pourra être modifié que dans les hypothèses prévues par les dispositions des articles L. 3135-1 et R. 3135-1 à -9 du code de la commande publique.

Ces modifications, qui donnent lieu à un avenant, ne peuvent changer la nature globale du contrat.

Les Parties se rencontrent à la demande de la partie la plus diligente.

À défaut d'accord entre les Parties sur une modification du contrat pour tenir compte de l'évolution des conditions d'exécution du service délégué, l'exécution du contrat se poursuit sans que le Délégataire ne puisse en demander la résiliation.

Lorsque l'exécution du contrat ne peut être poursuivie sans une modification contraire aux dispositions prévues par le code de la commande publique le contrat peut être résilié par l'Autorité Délégante.

Article 51.2 Modalités de déclenchement

Toute procédure de réexamen débute, sur l'initiative de l'une ou de l'autre des Parties, par la remise d'un document démontrant de façon circonstanciée, motivée et étayée, que l'une ou l'autre des conditions de réexamen sont réunies.

L'Autorité délégante peut mettre en œuvre à l'occasion de la procédure de réexamen, tous les moyens dont elle dispose au titre de son pouvoir de contrôle.

Les Parties se rencontrent dans un délai maximum de quinze jours ouvrés, de manière à définir les conditions d'un avenant au Contrat.

Le Délégataire produit à l'appui de ses demandes les comptes de l'exploitation, graphiques des services, calendriers d'utilisation des véhicules, d'affectation des conducteurs, etc.

Le Délégataire produit également l'évaluation de l'impact de l'évolution des conditions techniques et économiques d'exécution du contrat sur ses charges et ses recettes réelles. Cet impact est déterminé par comparaison entre l'évolution des recettes et des charges sur une période d'observation qui ne saurait être inférieure à six (6) mois et celle constatée sur une période de référence de même durée (en excluant d'éventuelles mesures promotionnelles menées par le Délégataire et sur la base de données similaires d'exploitation).

Les conséquences financières éventuelles sur l'équilibre économique du contrat de la survenance de l'un des cas qui précède et de ses impacts sont proposées par le Délégataire, sur la base du Compte d'exploitation prévisionnel joint au Contrat.

À compter de leur première rencontre, elles conviennent de se donner un délai de six mois pour trouver un accord sur les suites à donner, sauf à convenir d'un délai plus court d'instruction selon l'objet, les circonstances ou l'urgence des modifications à apporter au Contrat.

La procédure de réexamen n'entraîne pas l'interruption du jeu normal du Contrat qui continue à être appliqué jusqu'à l'achèvement de la procédure, matérialisé par un accord des Parties ou par l'échec des discussions, sans que, dans ce dernier cas, le Délégataire ne puisse demander la résiliation du Contrat.

En cas d'accord, un avenant sera préparé et signé entre l'Autorité délégante et le Délégataire, dans le respect des dispositions prévues au présent Contrat.

Lorsque les délais ne permettent pas de procéder à un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Délégante notifie au Délégataire d'un ordre de service avec le détail de la modification temporaire jusqu'à la passation de l'avenant

En l'absence d'accord sur les conditions de poursuite du Contrat, l'Autorité délégante et le Déléguéaire règlent leur différend dans le cadre de l'article 69 du Contrat.

Article 51.3 Modifications résultant d'une situation spécifique

Les mécanismes suivants ne sont pas automatiquement applicables et ne peuvent être mobilisés que dans la mesure où ils sont nécessaires pour faire face aux conséquences, soit de la propagation de l'épidémie de type Covid-19 ou d'une autre pandémie, soit tout autre événement ayant une incidence majeure et durable sur le fonctionnement du service, indépendant de la volonté du délégataire.

Afin de prendre en compte les conséquences d'une situation d'État d'urgence et ses éventuelles prorogations, le Contrat ou ses conditions d'exécution pourront être modifiées par voie d'avenant.

Les modifications seront évoquées lors de rencontres organisées par l'Autorité Délégante à la demande de l'une ou l'autre des parties.

- Dans le respect des coûts unitaires prévus à l'Annexe 2 – Coût unitaires et coefficients d'élasticité retenus pour la formation des recettes ;
- Si le Déléguéaire est placé dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie du Contrat, il ne peut pas être sanctionné, ni se voir appliquer les pénalités contractuelles, ni voir sa responsabilité contractuelle engagée pour ce motif ;
- À cette fin, le Déléguéaire doit démontrer qu'il ne dispose pas des moyens suffisants ou que leur mobilisation ferait peser sur lui une charge manifestement excessive ;
- Si l'équilibre économique est définitivement bouleversé, la résiliation du Contrat pour Force majeure peut être prononcée par l'Autorité délégante selon les conditions et modalités prévues à l'Article 61 du contrat.

Le Déléguéaire devra anticiper précisément les répercussions de ses difficultés sur l'exécution du Contrat et la nécessité des mesures adoptées pour y répondre.

Le Déléguéaire devra préparer et produire tous les éléments justificatifs nécessaires ainsi qu'une proposition de Compte d'Exploitation prévisionnel révisé établi selon le même modèle que celui du Contrat initial.

Il devra ainsi notamment veiller à :

- Rassembler tous les éléments justifiant que les conditions des mécanismes précitées sont remplies ;
- Justifier l'état d'avancement de ses prestations ;
- Justifier et démontrer toutes les mesures supportées, de toutes les baisses de recettes subies, des éventuelles dépenses engagées, etc... ;
- Rassembler, transmettre et justifier les couts et charges évités ;
- Transmettre tous les éléments et justificatifs sur les aides perçues et à percevoir par le Déléguéaire et/ ou ses employés (chômage partiel, exonération de charges, etc.).

Article 52 CESSION DU CONTRAT

Conformément aux dispositions contenues dans l'article R3135-4 du code de la commande publique, la cession du Contrat ne peut intervenir qu'à la suite d'opérations de restructuration du Déléguéaire initial donnant lieu à une reprise du Contrat dans le cadre d'une procédure collective.

La cession du Contrat, quel qu'en soit le motif, doit impérativement faire l'objet de l'accord exprès et préalable de l'Autorité délégante. En l'absence de réponse pendant un (1) mois à compter de la date à laquelle le Déléataire a informé l'Autorité délégante de son intention de céder le Contrat, la cession est réputée être refusée par l'Autorité délégante.

Le nouveau Déléataire doit justifier des capacités économiques, financières, techniques et professionnelles fixées initialement par l'Autorité délégante.

Cette cession ne peut être effectuée dans le but de soustraire le contrat de concession aux obligations de publicité et de mise en concurrence.

CHAPITRE 8 ASSURANCE ET GARANTIE

Article 53 RESPONSABILITES ET ASSURANCES

Article 53.1 Responsabilités

Dès la prise d'effet du présent contrat, le Délégué est responsable du bon fonctionnement du service et assume toutes les responsabilités relevant des pouvoirs laissés à son initiative. Cela implique notamment que toute éventuelle franchise est à la charge du Délégué.

Il fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de son exploitation et est tenu de réparer les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient résulter de cette exploitation ou des installations dont il a la charge, tant au niveau de l'Autorité Organisatrice, des usagers du service que des tiers.

En cas de sinistre, il prend immédiatement toute mesure conservatoire tendant à la continuité du service et prévient sans délai l'Autorité Organisatrice.

La responsabilité de l'Autorité Organisatrice ne pourra être recherchée à l'occasion d'un litige provenant de la gestion du Délégué, ce dernier renonçant par avance à tout recours à l'encontre de l'Autorité Organisatrice ou de ses assureurs.

La responsabilité du Délégué s'étend notamment, tant pour le compte du délégué que pour celui de l'Autorité Organisatrice :

- Aux dommages causés d'une façon générale aux tiers dans le cadre de l'exécution du présent contrat : dommages causés par les véhicules en circulation, causés par les immeubles confiés, dommages liés à l'atteinte à l'environnement, dommages causés par un préposé...
- Aux dommages aux biens confiés (y compris les véhicules) de l'Autorité Organisatrice mis à disposition du Délégué, y compris les dommages incombant normalement au propriétaire, causés par l'incendie, le dégât des eaux, l'explosion, la foudre, les attentats, les accidents causés par des tiers, les actes de vandalisme et les catastrophes naturelles au sens de la législation en vigueur, ainsi que leur vol ou disparition. Le Délégué reversera l'indemnité réglée par son assureur à l'Autorité Organisatrice et remboursera dans tous les cas à l'Autorité Organisatrice le montant de la valeur nette comptable résiduelle du bien considéré si l'indemnité versée par l'assureur s'avérait inférieure à celle-ci. Dans l'hypothèse où le bien serait totalement amorti, l'indemnité sera déterminée à dire d'experts au regard de la valeur d'usage du bien.

Article 53.2 Obligations d'assurance

53.2.1. Assurance responsabilité civile automobile

Le Délégué doit souscrire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance responsabilité civile automobile, conformément aux obligations légales en la matière, c'est-à-dire une garantie illimitée pour les dommages corporels causés aux tiers ou aux passagers transportés.

Cette assurance devra accorder la qualité d'assuré additionnel à l'Autorité Organisatrice pour les dommages causés aux tiers.

53.2.2. Assurance responsabilité civile du Délégué

Le Délégué doit justifier de la souscription, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, d'une police d'assurance responsabilité civile et assurance illimitée de type « risque des tiers et voyageurs transportés ».

L'Autorité Organisatrice est considérée comme tiers par rapport au Délégué. Ce dernier la garantit contre tout recours, l'assureur du Délégué renonçant à tout recours à l'encontre de l'Autorité Organisatrice et de ses assureurs, sauf faute prouvée de l'Autorité Organisatrice.

53.2.3. Assurance dommages du Délégué

Le Délégué doit justifier avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable, **tant pour son propre compte que pour celui de l'Autorité Organisatrice**, une police couvrant les risques suivants : incendie, explosion, risques annexes...

Cette police doit couvrir l'ensemble des biens entrant dans le cadre du contrat (véhicules, locaux...).

53.2.4. Généralités - Attestations

Pour toutes les polices d'assurance listées ci-dessus, le Délégué transmettra les attestations correspondantes à l'Autorité Organisatrice et s'engage à lui communiquer sans délai et par écrit toute modification survenue dans ses polices au cours de l'exécution du contrat.

Les attestations d'assurance du Délégué et de ses éventuels sous-traitants devront être transmises à l'Autorité Organisatrice au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution.

En cours de contrat, ces mêmes attestations devront être transmises à minima à chaque date anniversaire du contrat et à la demande de l'Autorité Organisatrice sous un délai d'un mois suivant la demande.

En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles prévues à l'Article 53 du présent contrat seront mises en œuvre.

Les attestations d'assurance font apparaître les mentions suivantes :

- Le nom de la compagnie d'assurance et son adresse,
- Les activités garanties,
- Les risques garantis,
- Les montants de chaque garantie,
- Les principales exclusions, les franchises et les plafonds de garantie,
- La période de validité,
- Le règlement des primes dues pour la période de garantie considérée.

Le Délégué supporte les franchises, dépassements de plafonds de garanties et les conséquences des exclusions.

Le Délégué autorise l'Autorité Organisatrice à s'enquérir auprès de son ou ses assureurs des conditions de couverture et du règlement à leur échéance des primes.

La présentation de ces attestations d'assurance ne modifie en rien l'étendue des responsabilités assumées par le Délégué. La non-présentation de ces attestations n'exonère pas le Délégué de ses obligations d'assurance et de ses responsabilités.

Article 54 Garantie autonome à première demande

Une garantie autonome à première demande est annexée au présent contrat (Annexe 21 – Garantie autonome à première demande).

Le montant de la garantie s'élève à 600.000 euros.

L'Autorité Organisatrice peut faire appel à cette garantie pour recouvrer :

- Le remboursement des dépenses engagées par elle dans l'hypothèse où elle a été contrainte de prendre les mesures prévues par l'Article 17 et l'Article 56 du présent contrat,
- Le paiement des pénalités dues par le Délégué, et
- Le paiement de toutes les sommes restant dues par le Délégué à l'expiration du présent contrat.

La garantie prend fin six (6) mois après le terme du présent contrat.

En cas d'usage de la garantie par l'Autorité Organisatrice, le Délégué doit reconstituer celle-ci dans son montant originel dans un délai de quinze (15) jours.

Chapitre 9 SANCTIONS

Article 55 Pénalités

Faute pour le Délégué de remplir ses obligations contractuelles, des pénalités peuvent lui être infligées par l'Autorité délégante (par courriel ou par courrier).

Ces pénalités sont prononcées au profit de l'Autorité Organisatrice par son représentant.

Le montant des pénalités n'est pas assujéti à la TVA.

Les pénalités sont applicables sans mise en demeure préalable, dès leur constatation par l'Autorité organisatrice. Le Délégué dispose néanmoins d'un délai de 15 jours pour apporter ses éventuelles justifications.

Elles ne présentent pas un caractère libératoire et n'exonèrent aucunement le Délégué du respect de ses obligations contractuelles, ou de toute autre sanction prévue.

Elles doivent être payées par le Délégué dans un délai de quinze jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant.

Elles peuvent être également déduites des sommes dues par le Délégué à l'Autorité Organisatrice.

Les pénalités applicables sont prévues à l'Annexe 22 – Pénalités du présent contrat.

Les bonus / malus prévu à l'annexe 11 feront l'objet d'un décompte annuel et seront à régler dans un délai de 15 jours.

Article 56 Mise en régie

En cas de faute grave du Délégué, et notamment si la sécurité des usagers, des tiers ou la sécurité publique viennent à être compromises ou si le service n'est exécuté que partiellement, l'Autorité Organisatrice peut prendre toutes les mesures nécessaires aux frais et risques du Délégué et notamment décider la mise en régie du service.

Sauf circonstances exceptionnelles ou urgence, la mise en régie provisoire sera précédée d'une mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, au Délégué.

La mise en demeure précisera les griefs invoqués et fixera un délai au Délégué pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations.

Article 57 Déchéance – Résiliation pour faute

L'Autorité Organisatrice peut prononcer la déchéance du Délégué dans les cas suivants :

- Liquidation judiciaire, dissolution de l'entreprise, ou faillite personnelle dans les conditions visées au code du commerce ;
- Faute grave ou malversation ;
- Inobservation grave ou transgression répétée des clauses du présent contrat ;
- Manquements graves aux règles d'hygiène ou de sécurité ;
- Défaut d'assurance ;
- Fausse déclaration concernant les services effectivement réalisés ;
- Non-respect des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur ;

- Radiation de l'entreprise du registre des entreprises de transports routiers de personnes ;
- Sous-traitance non autorisée ;
- Interruption totale du service pendant deux jours consécutifs ou trois jours durant la même année glissante, hors cas de force majeure, Causes légitimes ou événements climatiques majeurs ou de grèves ;
- Cession du contrat à un tiers sans autorisation ou de changement d'actionnaire majoritaire sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice.

Sauf circonstances exceptionnelles ou urgence, la déchéance sera précédée d'une mise en demeure, adressée, par lettre recommandée avec accusé de réception, au Délégué.

La mise en demeure précisera les griefs invoqués et fixera un délai raisonnable au Délégué pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations.

La résiliation prend effet à compter du jour de la notification au Délégué par lettre recommandée avec accusé de réception avec pour conséquence la répétition de tout ou partie des subventions versées.

En cas de déchéance, le Délégué n'a droit à aucune indemnité, à l'exception de la valeur résiduelle des biens repris par l'Autorité Organisatrice.

Article 58 Clauses exonératoires

Article 58.1 Principes

En cas de survenance d'un ou de plusieurs événements constituant des Causes Légitimes telles que définies ci-après, le Délégué ne se voit pas appliquer les sanctions prévues au Contrat.

En cas de survenance d'un ou de plusieurs événements constituant des Causes Légitimes, le Délégué informe l'Autorité organisatrice, par lettre recommandée avec accusé de réception, de la survenance d'une Cause Légitime dans un délai de trois (3) Jours à compter de la date à laquelle il a eu connaissance de la survenance d'un tel événement. Cette lettre comporte :

- L'identification de la Cause Légitime et sa justification ;
- L'impact de la Cause Légitime sur l'exécution du Contrat ;
- Les mesures éventuellement envisageables pour limiter les conséquences de la Cause Légitime.

La survenance d'une Cause Légitime n'entraînera aucun droit à indemnisation au profit du Délégué.

À compter de la date de réception de cette lettre, l'Autorité organisatrice dispose d'un délai de quinze (15) jours pour prendre position sur l'existence de la Cause Légitime. À défaut de réponse au terme de ce délai, l'Autorité délégante est réputée avoir reconnu l'existence de la Cause légitime.

Article 58.2 Causes légitimes

Une cause légitime est un événement dû à une cause extérieure à la volonté des Parties et ne présentant pas toutes les caractéristiques de la force majeure.

Sont considérés comme des causes légitimes :

- La faute de l'Autorité Organisatrice au titre de l'exécution du Contrat ;
- Le fait d'un tiers au Délégué l'empêchant de respecter ses obligations contractuelles, hors préposés et sous-traitants ;

- les intempéries d'une particulière gravité, les inondations et autres catastrophes naturelles, la détérioration ou la destruction, totale ou partielle des moyens du Service du fait de tiers dans une mesure telle que le Délégué serait dans l'impossibilité d'assurer l'exploitation du Service
- les actes de malveillance ou de vandalisme d'une particulière gravité, de terrorisme, de guerres ;
- les inondations, les explosions, les dégagements de gaz ou produits chimiques, dans la mesure où le Délégué se trouverait dans l'impossibilité d'assurer l'exploitation du Service ;
- les pandémies ;
- les accidents de surface sur le Réseau empêchant l'intervention du Délégué, notamment les accidents de la circulation.

En cas de survenance d'une cause légitime, modifiant substantiellement l'équilibre économique du Contrat, les parties se rapprochent pour étudier les mesures, éventuellement tarifaires, susceptibles d'être prises pour permettre le rétablissement de l'équilibre économique du Contrat ou la reprise de l'exécution du Contrat.

Chapitre 10 FIN DE CONTRAT

Article 59 Expiration

Le présent contrat n'ouvre droit à aucune indemnité lorsqu'il arrive à son échéance normale.

Article 60 Résiliation pour motif d'intérêt général

L'Autorité Organisatrice peut à tout moment mettre fin au présent contrat avant le terme prévu pour un motif d'intérêt général.

L'Autorité Organisatrice notifie sa décision au Délégué par courrier recommandé avec accusé de réception ou par commissaire de justice (huissier) avec un préavis minimal de six (6) mois.

Le Délégué a droit à une indemnisation fixée d'un commun accord et tenant compte :

- Des frais engagés par le Délégué découlant directement de la résiliation, sur présentation des justificatifs (autres que ceux qu'il aurait dû supporter en tout état de cause à la fin normale du contrat) ;
- De la moyenne des résultats annuels nets avant impôt, prévus dans les comptes prévisionnels pour la durée normale de la délégation, et du nombre des années restant à courir.

Cette indemnité est versée dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'effet de la résiliation.

Article 61 Résiliation pour force majeure

L'Autorité Délégante dispose seule de la possibilité de mettre fin au présent contrat à la suite d'un événement de force majeure rendant impossible la poursuite du contrat.

La résiliation ouvre droit au profit du Délégué à une indemnité tenant compte :

- Du coût des investissements non amortis à leur valeur nette comptable telle qu'elle résulte du compte prévisionnel d'exploitation ;
- Des frais liés à la rupture des contrats de travail du personnel, consécutivement à la résiliation unilatérale sans reprise du personnel du Délégué par l'Autorité Délégante ou un nouveau Délégué ;
- De la valeur du rachat des stocks et approvisionnements nécessaires à la marche normale de l'exploitation.

L'assiette de l'indemnisation n'intègre pas les biens mis à la disposition du Délégué ni les biens propres.

Les coûts de résiliation anticipée des éventuels contrats de sous-traitance conclus par le Délégué ne sont pas intégrés à l'assiette de l'indemnisation.

L'indemnité de résiliation sera réglée au Délégué dans un délai de douze (12) mois à partir de date de la prise d'effet de résiliation.

À compter de la date de cessation effective du présent contrat, les parties disposeront d'un délai de six mois calendaires pour procéder à l'apurement définitif des comptes.

Article 62 Redressement ou liquidation judiciaire

En cas de mise en œuvre d'une procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire, les Parties se conformeront aux dispositions légales en vigueur.

Le jugement prononçant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié sans délai à l'Autorité Organisatrice par le Délégué. Il en est de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur la modification du capital social ou de la raison sociale.

Le placement en procédure collective du Délégué n'entraînera pas en lui-même la résiliation du Contrat.

Toutefois, la résiliation pourra être prononcée dans les trois cas suivants :

- en cas de dissolution de la société exploitante, l'Autorité Délégante pourra prononcer la déchéance sans attendre que les procédures engagées aient abouti (notamment la clôture de la liquidation amiable). Cette déchéance pourra donc intervenir de plein droit, dès la date de dissolution publiée au registre du commerce et des sociétés ;
- en cas de redressement judiciaire de la société, la déchéance pourra être prononcée si l'administrateur judiciaire ne demande pas la continuation du Contrat dans le mois suivant la date du jugement ;
- en cas de liquidation judiciaire ou amiable du Délégué sans reprise du Contrat, la déchéance interviendra automatiquement et de plein droit dans le mois suivant le jugement.

En cas de résiliation du présent contrat consécutif à l'ouverture d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, l'indemnité sera déterminée dans les conditions prévues à l'Article 57.

Article 63 Continuité du service en fin de contrat

Article 63.1 Principes généraux

De façon générale, l'Autorité Organisatrice a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Délégué, de prendre pendant les six (6) derniers mois de la délégation toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour le Délégué.

Article 63.2 Continuité des contrats du Délégué conclus avec des tiers

En fin de contrat, l'Autorité Organisatrice se réserve le droit de poursuivre ou de faire poursuivre par un tiers de son choix, les contrats et engagements que le Délégué a conclus, pour son compte, avec des tiers pour l'exécution du contrat.

Six (6) mois au moins avant la fin du contrat, le Délégué remet à l'Autorité Organisatrice une liste de tous les contrats d'approvisionnement, de fournitures, de location ou de services (électricité, téléphone, matériel d'exploitation, etc.) qui détaille les éléments principaux de chaque contrat (objet, fournisseur, conditions financières).

Hors contrats groupe, en cas de poursuite de l'un des contrats susvisés, l'Autorité Organisatrice se substitue ou se fait substituer dans les droits et obligations du Délégué.

Le Délégué veille à ce que soient insérées dans les contrats qu'il passe avec des tiers, les stipulations propres à permettre l'application du présent article conformément à l'Article 10.

Article 64 Régime des biens en fin de contrat

Article 64.1 Régime des biens de retour

Par principe, les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice ou financés par le Délégué et nécessaires à l'exploitation du service, identifiés comme biens de retour (biens de retour faisant l'objet de l'inventaire A1 et de l'inventaire A2 figurant en Annexe 14 – Inventaire des biens) lui sont gratuitement retournés en bon état d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge.

Par exception, et sous réserve de l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice, les biens de retour n'ayant pas pu faire l'objet d'un amortissement comptable sur la durée du contrat sont retournés à l'Autorité Organisatrice contre paiement de la valeur nette comptable, telle que calculée sur la base du compte d'exploitation prévisionnel figurant à l'Annexe 17 – Compte d'exploitation prévisionnel, diminuée le cas échéant du montant des éventuelles subventions d'investissement restant à amortir.

Au cas où l'Autorité Organisatrice doit engager des travaux de remise en état, réparation, d'entretien ou de renouvellement par la suite de négligence du Délégué, les frais correspondants sont mis à la charge du Délégué.

Article 64.2 Régime des biens de reprise

Les biens de reprise listés à l'inventaire B figurant en Annexe 14 – Inventaire des biens peuvent être repris par l'Autorité Organisatrice. Il en va de même pour les approvisionnements et stocks existants correspondant à la marche normale de l'exploitation.

La valeur de reprise de ces biens, approvisionnements et stocks est égale :

- à titre gratuit pour les biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Délégué et totalement amortis comptablement d'autre part,
- dans le cas d'un amortissement partiel des biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Délégué :
 - à la plus petite des deux valeurs suivantes : valeur nette comptable réelle ou valeur nette contractuelle telle que résultant du plan d'investissement et d'amortissement du Délégué tel qu'intégré au compte d'exploitation prévisionnel figurant à l'Annexe 17 – Compte d'exploitation prévisionnel ;
 - nette des subventions d'investissement restant à amortir (montant réel) ;
 - minorée des travaux nécessaires à la remise en état des biens, lorsqu'ils ne sont pas réalisés par le Délégué avant la fin du contrat, menés par l'Autorité Organisatrice.

Le montant de ces rachats est versé au Délégué dans les six (6) mois qui suivent la fin du contrat.

Dans le délai de six (6) mois avant la fin du contrat, ou dans le délai de la résiliation ou la déchéance, les Parties établissent, contradictoirement, un inventaire complet et un procès-verbal de l'état des lieux des biens de retour et des biens de reprise, avec l'assistance d'un ou de plusieurs experts agréés par l'Autorité déléguée, aux frais du Délégué. Le Délégué doit effectuer, à ses frais, les travaux nécessaires à la remise en état des biens de retour et, le cas échéant, de reprise, en cas de mauvais entretien dûment constaté. A défaut, l'Autorité déléguée fait effectuer ces travaux aux frais du Délégué, les dépenses engagées étant majorées de 10 % pour les frais supportés par l'Autorité déléguée pour la mise en œuvre des présentes stipulations.

Article 65 Remise des données, informations, documents et outils

Les documents et données, sous toute forme et sur tout support, produits ou reçus par le Délégué dans le cadre du présent contrat constituent des biens de retour.

Ils reviennent gratuitement à l'Autorité Organisatrice en fin de contrat.

Le Délégitaire fournit un export de l'ensemble des données présentes dans ses systèmes d'information en lien avec l'exécution du présent contrat, sous un format exploitable défini par l'Autorité Organisatrice. L'export est accompagné de l'information adéquate permettant son utilisation.

Toutes les bases de données nécessaires à l'exploitation du service public objet du présent contrat sont et demeurent la propriété de l'Autorité Organisatrice, quel qu'en ait été le traitement par le Délégitaire pendant la durée du contrat.

Le Délégitaire dispose dans le cadre de l'exécution du présent contrat d'une licence non exclusive d'exploitation de ces bases de données et s'interdit, à l'expiration du présent contrat, de poursuivre l'exploitation, à quelque titre et de quelque manière que ce soient, des bases de données visées au présent article.

Un (1) an au moins avant la fin du contrat, les plans et les notices de la totalité des équipements et des réseaux seront remis sous format papier et format informatique.

Le Délégitaire transmet, en fin normale ou anticipée du contrat, dans un format ouvert et librement réutilisable, l'ensemble des données, documents (fonctionnels, techniques, retraçant le développement des outils, etc.), ainsi que le cas échéant, les codes sources nécessaires pour la reprise de ses activités ainsi que les outils développés au cours de l'exécution du contrat.

Plus particulièrement, le Délégitaire s'engage :

- à assurer une réversibilité des logiciels éventuellement développés et utilisés, ainsi que les bases de données, qui ont été exploités dans le cadre de la concession objet du présent contrat ;
- à mettre en œuvre les moyens raisonnables permettant une reprise et une exploitation future par un délégataire éventuellement différent ou par l'Autorité Organisatrice. Toutes les données transmises devront être fournies à un format utilisable par n'importe quel autre logiciel standard connu à ce jour ou qui le sera au terme du présent contrat.

Les objectifs sont :

- d'assurer le transfert de :
 - l'ensemble des codes sources pour les logiciels spécifiques au présent contrat et les fournitures électroniques nécessaires à l'installation et à la reprise des développements des logiciels développés dans le cadre du présent contrat, dès lors que lesdits logiciels et fournitures électroniques sont repris par l'Autorité Organisatrice ou tout autre exploitant ;
 - les bases de données et les données traitées et/ou constituées dans le cadre de la concession ;
 - la description de la méthodologie ;
 - la description des outils et codes ayant permis les traitements, la description de l'ensemble des problèmes rencontrés et des solutions qui y ont été apportées à chaque fois ;
 - toutes les connaissances nouvelles propres développées par le Délégitaire dans le cadre du présent contrat.
- de préparer et animer une présentation complète des outils développés. En accord avec l'Autorité Organisatrice, le Délégitaire propose un plan de réversibilité décrivant les tâches applicatives à accomplir par les deux Parties pour permettre la prise en charge des outils développés par un futur Délégitaire ainsi qu'un échéancier des dites tâches.

Dans le cas où le Délégitaire a recours à un logiciel existant, il assure à l'Autorité Organisatrice les licences d'exploitation nécessaires à la continuité du service. En cas de développement ou paramétrage spécifique, le Délégitaire s'engage à transmettre les droits d'exploitation nécessaires à la continuité du service.

Article 66 Reprise du personnel

Le sort des personnels affectés au service est régi par la réglementation en vigueur (article L.1224-1 du code du travail).

Douze (12) mois au moins avant la fin du contrat, le Délégué communique à l'Autorité Organisatrice les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service :

- Age ;
- Niveau de qualification professionnelle ;
- Tâche assurée ;
- Temps d'affectation sur le service ;
- Convention collective ou statut applicables ;
- Montant total de la rémunération pour l'année civile précédente (charges comprises) ;
- Existence éventuelle, dans le contrat ou le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert du contrat de l'intéressé à un autre exploitant.

Il communique également à l'Autorité Organisatrice la liste des salariés protégés, les accords d'entreprise...

L'ensemble des dossiers des agents concernés par le transfert est remis au nouveau Délégué à la date de prise d'effet du nouveau contrat.

Chapitre 11 DISPOSITIONS DIVERSES

Article 67 Recours contre le contrat ou les actes détachables

En cas de recours administratif ou contentieux contre les actes administratifs nécessaires à la passation du contrat ou à son exécution ou à l'encontre du contrat lui-même, le Déléataire doit poursuivre l'exécution du contrat.

Les Parties pourront se rencontrer à la demande de la Partie la plus diligente sur les incidences éventuelles de ce recours.

Par dérogation du Chapitre 10, en cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat, faisant suite au recours d'un tiers, le Déléataire ne pourra prétendre qu'à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'Autorité Organisatrice.

Article 68 Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat se révélaient nulles ou étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée sauf si la ou les dispositions invalides présentaient un caractère substantiel et que leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel.

Les Parties font leurs meilleurs efforts pour substituer à la disposition invalidée une disposition valide aussi similaire que possible ayant un effet équivalent.

Article 69 Règlement des litiges

Si un différend survient entre le Déléataire et l'Autorité Délégante, le Déléataire expose, de manière justifiée et motivée, dans un mémoire les motifs du différend et toutes les conséquences de nature administrative, technique et/ou financière qui en résultent selon lui. Ce mémoire est transmis par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Autorité délégante. Ce mémoire cristallise le différend.

Dans tous les cas et nonobstant l'existence de ce différend, le Déléataire doit poursuivre l'exécution du présent Contrat.

Le Déléataire et l'Autorité délégante s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'exécution du présent contrat.

A défaut d'accord entre les Parties, le litige pourra être porté devant la juridiction administrative compétente, à savoir :

Tribunal administratif de Grenoble

2 Place de Verdun

Boîte Postale 1135

38022 Grenoble Cedex

tél. : 04 76 42 90 00

fax : 04 76 42 22 69

fax : 04 76 51 89 44

greffe.ta-grenoble@juradm.fr

<http://grenoble.tribunal-administratif.fr>

Article 70 SIGNATURES

Fait à CHAMBÉRY, le [compléter]

En [compléter] exemplaires originaux.

Pour l'Autorité Organisatrice,

Le Président de la Communauté d'Agglomération
Grand Chambéry

Pour le Délégué,

Annexe 1 – Consistance du service

Le document de description de l'offre de service ainsi que les fiches horaires sont annexés au contrat. Ils précisent :

- Le numéro de la ligne
- La typologie de la ligne
- L'Origine / Destination
- Distance par sens
- L'amplitude horaire
- La fréquence
- Le nombre de course par type de jour (en distinguant nuit/jour) et par période
- Le nombre de jour de service par période et par type de jour
- Le nombre, le type et la motorisation des véhicules par ligne
- Identification de l'exploitant (en propre, sous-traitance)

Annexe 2 – Coût unitaires et coefficients d'élasticité retenus pour la formation des recettes

Le document est annexé au contrat.

Annexe 3 – Modèle de fiche adaptation de l'offre

Le modèle annexé au contrat fait apparaître sur 1 document recto/verso maximum avec date de mise à jour de la fiche.

Caractéristiques de la ligne :

- Indice
- Type de ligne
- Origine / Destination
- Longueur (par sens)
- Nombre d'arrêt

Mode d'exploitation :

- Matériel roulant exploité
- Temps de parcours (par sens)
- Exploitant (propre, sous-traitance, mixte)
- Graphicage : multiligne ou ligne seule

Niveau d'offre par jour type (LàV, S et D) et par période (Hiver / Eté) :

- Amplitude
- Fréquence HP / Fréquence HC
- Nombre de courses
- Nombre de kilomètres théoriques

Plan ou thermomètre de ligne

Indicateurs clés visibles :

- V/C
- V/K
- €/D

Évolution d'offre (depuis le début de la DSP) :

- A faire apparaître dans un encadré spécifique

Annexe 4 – Plan de transport adapté et plan d'information usagers

Le document est annexé au contrat

Annexe 5 – Information voyageur

Le document est annexé au contrat. Il expose l'organisation, les process et les actions qu'il met en œuvre pour répondre aux exigences de l'Article 18

Annexe 6 – Charte graphique et éditoriale

La Charte graphique Synchro est annexée au contrat

Annexe 7 – Inventaires des points d'arrêts et équipement aux points d'arrêt

L'inventaire des points d'arrêts et équipements aux arrêts sera complété avant le 30 avril 2025 (soit dans les 4 mois suivant le début de l'exploitation).

Annexe 8 – Gamme tarifaire

La grille des tarifs 2024 et la délibération associée sont annexées au contrat.

Annexe 9 – Procédures billettiques

Le document précisant les procédures billettiques est annexé au contrat.

Annexe 10 – Règlement public d'usage

Les règlements publics d'usage sont annexés au contrat.

Annexe 11 – Qualité de service

L'annexe 11 "Qualité de service" est annexée au contrat.

Annexe 12 – Gestion de la relation usagers

Le document précisant la gestion de la relation usagers sur la base des dispositions de l'Article 26 est annexé au contrat.

Annexe 13 – Évolution de l'offre

La trame de Tableau listant les évolutions d'offre est annexée au contrat.

Ce tableau sera complété et mis à jour par le Délégué à chaque évolution d'offre et jusqu'au terme du contrat.

Annexe 14 – Inventaire des biens

Cette annexe sera complétée dans un délai de 4 mois (avant avril 2025) selon les dispositions de l'Article 34.

Elle fera nécessairement apparaître trois catégories :

- A : INVENTAIRE DES BIENS DE RETOUR
 - o A1 : inventaire des biens mis à disposition par l'autorité organisatrice
 - o A2 : inventaire des biens résultant d'investissements du délégataire
- B : INVENTAIRE DES BIENS DE REPRISE
- C : INVENTAIRE DES BIENS PROPRE

Pour chaque inventaire, le Délégué devra nécessairement faire apparaître *a minima* :

- La nature du bien ;
- La description du bien ;
- La numérotation du bien relative à la codification d'inventaire ;
- La localisation du bien ;
- La quantité ;
- La date d'acquisition ;
- Le montant d'acquisition
- La durée d'amortissement ;
- La valeur nette comptable actualisée ;
- Concernant les biens figurant en inventaire A2 : le coût de retour à la collectivité, actualisé.

Annexe 15 – Matrice des responsabilités en matière de maintenance et d'investissement

La matrice est annexée au contrat.

Annexe 16 – Plan pluriannuel d'investissement du Délégué

Le PPI du délégataire est annexé au contrat.

Annexe 17 – Compte d'exploitation prévisionnel

Le CEP est annexé au contrat.

Annexe 18 – Comités de suivi thématique

La comitologie est annexée au contrat :

- Annexe 18_1_ Liste des Comités de suivi
- Annexe 18_2_ Indicateurs suivis lors des Comités Performance Offre / Exploitation et Performance Systèmes

Annexe 19 – Tableau de bord mensuel

Le tableau de bord mensuel est annexé au contrat. Il est réalisé dans le respect des dispositions de l'Article 48 et du cadre actuel.

Annexe 20 – Rapport annuel du Délégué

La trame du rapport annuel d'activité est annexée au contrat dans le respect des dispositions de l'Article 49 et du cadre actuel.

Annexe 21 – Garantie autonome à première demande

Le contrat de Garantie autonome à première demande est annexé au contrat. Il sera finalisé dans un délai de 4 mois après le démarrage de l'exploitation.

Annexe 22 – Pénalités

DETAIL DES PENALITES	ARTICLE	MONTANT
Sous-traitance non autorisée ou non conforme	Article 10.3	1 000 € par occurrence
Non-respect d'une disposition légale et réglementaire applicable	Article 11	1 000 € par occurrence
Non- transmission des documents attestant du respect de la réglementation		1 000 € par semaine de retard (à compter d'un délai d'une semaine après la demande)
Non-respect des principes de la République, dont les principes de neutralité et de laïcité des services public		1 000 € par occurrence
Non transmission des attestations d'assurance		1 000 € par semaine de retard (à compter du délai d'un mois à partir de la réception par le Délégué)
Modification mineure ou temporaire de la consistance de l'offre du service sans avertissement et accord préalable de l'Autorité déléguée		1000 € par occurrence (itinéraire, horaires, points d'arrêt, fréquence...)
Modification permanente du service sans accord préalable de l'Autorité déléguée		5 000 € par occurrence
Défaut de mise à jour de l'Annexe 1 – Consistance du service dans les conditions formelles prévues au Contrat		1 000 € par occurrence
Défaut d'exécution du Plan de transport adapté (PTA) et Plan d'information usagers (PIU) incombant au délégué		1 000 € par occurrence
Inexécution totale ou partielle du service hors cas de force majeure ou de grève		2000 € par course non réalisée
Non-respect des dispositions en matière d'information voyageurs		1 000 € par occurrence
Non-respect des exigences relatives à la qualité des données		1 000 € par occurrence
Non-respect des exigences relatives à la vente des titres de transport		1 000 € par occurrence
Publicité contraire aux exigences du contrat		1 000 € par occurrence
Défaut de diffusion du Règlement Public d'usage		1 000 € par occurrence

Non-respect du plan de formation		1 000 € par occurrence
Non-respect des taux de conformité formalisés en Annexe 11 – Qualité de service		Selon disposition de l'Annexe 11
Non-respect des engagements RSE formalisés en Annexe 23 – Plan d'actions en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises		1 000 € par occurrence
Non-respect des dispositions relatives à l'établissement des inventaires de remise des biens		1 000 € par occurrence
Défaut de mise à jour des inventaires		1000 € par constat
Défaut de remplacement d'un bien		1000 € par constat
Non-respect d'une obligation de maintenance		1000 € par constat
Défaut d'établissement du plan de maintenance		1 000 € par semaine de retard
Non communication d'un document demandé par l'Autorité délégante / non réponse à une question posée par l'Autorité délégante		1 000 € par semaine de retard (à compter d'un délai de quinze jours après la demande)
Défaut de participation à un Comité partenarial de suivi		1 000 € par occurrence
Non établissement du compte rendu d'un comité dans les délais		500 € par jour de retard
Défaut de participation à un comité de suivi thématique		1 000 € par occurrence
Défaut de production dans les délais/production incomplète des tableaux de bord mensuels		500 € par jour de retard
Défaut de production dans les délais/production incomplète du rapport annuel		500 € par jour de retard
Non remise des documents ou fichiers sur le service en fin de contrat		3 000 € par semaine de retard
Absence de création d'une société dédiée ou d'évolution des statuts en société à mission	Article 7	1 000 € par semaine de retard
Non-respect de l'objectif contractuel de taux de fraude réelle annuel	24.3	2 000 € par 1% de fraude annuelle constatée supplémentaire
Excès de vitesse de circulation des véhicules affectés (en charge ou HLP)		250 € par constat
Non-respect des engagements en matière d'insertion sociale		250 X 0,5/heure d'insertion non réalisée

Non-respect de l'obligation de création d'une entreprise à mission		1.000 € par mois de retard
Perte de la qualité d'entreprise à mission		1.000 € / mois à compter de la perte du statut et jusqu'au rétablissement
Taux d'absentéisme supérieur à 10 % sur l'exercice		2 000 € par exercice, par écart de 1% supplémentaire
Retard dans la mise en service de la station d'avitaillement en gaz	Article 37.1	1/3 000ème du montant des travaux par semaine de retard
Retard dans la mise en service de l'Open Payment	Article 37.1	1/3 000ème du montant des équipements par semaine de retard

Annexe 23 – Plan d'actions en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises

Le plan d'actions est annexé au contrat.

Annexe 24 – Plan d'actions commerciales pluriannuel

Le plan d'actions est annexé au contrat.

Annexe 25 – Règlement général sur la protection des données

L'Annexe 25 est jointe au DCE sous le nom : Annexe 25_Règlement Général sur la Protection des Données

Le Déléataire est tenu de remplir le tableau de gestion des demandes d'exercice de droit conformément à l'Article 19.3

Annexe 26 – Plan de qualité de la maintenance

Le plan de qualité de la maintenance est annexé au contrat.

Annexe 27 – Mandat de gestion des recettes

Le mandat de gestion des recettes est annexé au contrat. Il sera finalisé et signé dans le mois suivant la signature du contrat et avant le démarrage de l'exploitation.

Annexe 28 – Mémoire technique

Le mémoire technique en réponse à l'offre est annexé au contrat.

Annexe 29 – Politique et plan de lutte contre la fraude

Le plan de lutte contre la fraude est annexé au contrat.