



Délégation de service public pour l'exploitation du service de transport public relevant de la compétence du Syndicat Mixte des Transports Urbains Thionville-Fensch

Convention de délégation de service public

Autorité délégante :

SMiTU Thionville-Fensch
Espace Cormontaigne
1A Avenue Gabriel Lippmann
57970 YUTZ

ENTRE :

Le SMiTU Thionville-Fensch, dont le siège est Espace Cormontaigne, 1A Avenue Gabriel Lippmann à YUTZ, représenté par son Président en exercice, Roger SCHREIBER dûment habilité par délibération du comité syndical en date du 17 février 2021,

Ci-après dénommé « *l'Autorité délégante* »,

D'UNE PART,

ET :

KEOLIS, Société anonyme au capital social de 619 793 616 euros, ayant son siège social 20-22 rue le Peletier à Paris (75009), inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 552 111 809, représenté par Monsieur Franck GARCON, en qualité de Directeur Régional, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée « *le Délégataire* »,

D'AUTRE PART,

Ci-après dénommées ensemble « *les Parties* ».

Table des matières

CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS GENERALES.....	8
ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT ET ROLE DES PARTIES.....	8
Article 1.1 Objet du contrat	8
Article 1.2 Prerogatives de l'Autorité Délégante	8
Article 1.3 Missions du Déléataire	9
ARTICLE 2 – PERIMETRE ET EXCLUSIVITE.....	10
Article 2.1 Périmètre du service	10
Article 2.2 Exclusivité du service	10
Article 2.2.1 Principe.....	10
Article 2.2.2 Limites	10
Article 2.3 Contrats avec des tiers	10
ARTICLE 3 – DUREE	11
ARTICLE 4 – ELECTION DE DOMICILE	11
Article 4.1 Autorité délégante	11
Article 4.2 Déléataire	11
ARTICLE 5 – DOCUMENTS CONTRACTUELS	11
ARTICLE 6 – SOUS-TRAITANCE	11
ARTICLE 7 – RESPECT DE LA REGLEMENTATION	13
Article 7.1 Obligation générale.....	13
Article 7.2 Obligations au titre du RGPD	14
ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET ASSURANCES.....	14
Article 8.1 – Responsabilité	14
Article 8.2 – Obligation d'assurance.....	15
CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'EXPLOITATION	17
ARTICLE 9 – CONSISTANCE DU SERVICE	17
Article 9.1 Définition du service	17
Article 9.2 Le transport des scolaires	17
Article 9.3 Services de transport à la demande	18
Article 9.3.1 Principes généraux	18
Article 9.3.2 Suivi du service	18
Article 9.4 Consistance du service TPMR	18
Article 9.4.1 Principes généraux	18
Article 9.4.2 Suivi du service	18

Article 9.4.3 Evolution du service	18
Article 9.5 Respect des horaires et des itinéraires.....	19
Article 9.6 Autres usages de la voirie	19
Article 9.7 Préparation de la mise en service du Transport en Commun en Site Propre	20
ARTICLE 10 – DENOMINATION ET IMAGE DES LIGNES	20
Article 10.1 – Principes généraux	20
Article 10.2 Livraison des véhicules.....	21
ARTICLE 11 – MODIFICATION DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITES D’EXECUTION DU SERVICE	22
Article 11.1 Modifications mineurs ou temporaires.....	22
Article 11.2 Modifications des services à réaliser.....	22
Article 11.3 Amélioration et optimisation des services.....	23
Article 11.4 Modifications résultant des travaux de réalisation du TCSP	24
ARTICLE 12 – CONTINUITE DU SERVICE.....	24
Article 12.1 Obligation de continuité	24
Article 12.2 Mesures destinées à assurer la continuité du service	25
Article 12.3 Cas de grève.....	25
Article 12.4 Cas d’accidents	26
Article 12.4.1 Principes généraux	26
Article 12.4.2 Prévention	26
ARTICLE 13 – INFORMATION DES USAGERS ET COMMUNICATION	27
Article 13.1 Documents d’information sur le service	27
Article 13.2 Information aux points d’arrêt	28
Article 13.3 Information à bord des véhicules	28
Article 13.4 Information dans les mairies et autres points d’accueil du public.....	29
ARTICLE 14 – SECURITE, GESTION DES CONFLITS.....	29
Article 14.1 Dispositions générales	29
Article 14.2 Prévention et gestion des conflits	29
Article 14.3 Lutte contre le vandalisme.....	29
Article 14.4 Sécurité.....	30
Article 14.4.1 Plan de prévention des risques	30
Article 14.4.2 Travaux et entretien des biens du service	30
ARTICLE 15 – RECLAMATIONS.....	30
ARTICLE 16 – REGLEMENT D’UTILISATION DU SERVICE.....	31
ARTICLE 17 – TITRES DE TRANSPORT.....	31

Article 17.1 Edition des titres de transport.....	31
Article 17.2 Vente des titres de transport commerciaux.....	31
Article 17.3 Matériel de validation et billettique	32
Article 17.4 Lutte contre la fraude.....	32
ARTICLE 18 – PUBLICITE	33
ARTICLE 19 – QUALITE DU SERVICE	33
Article 19.1 Généralités	33
Article 19.2 Indicateurs de qualité	34
ARTICLE 20 – MISSION D’ETUDE ET DE CONSEIL.....	34
Article 20.1 Principes généraux	34
Article 20.2 Etudes et conseil sur la définition et l’optimisation de l’offre	35
Article 20.3 Assistance de l’Autorité délégente pour sa politique d’investissements	35
CHAPITRE 3 – MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NECESSAIRES A L’EXPLOITATION	36
ARTICLE 21 - MOYENS NÉCESSAIRES À L’EXPLOITATION MIS À DISPOSITION PAR L’AUTORITE DELEGANTE.....	36
Article 21.1 Principes généraux	36
Article 21.2 Inventaire A des biens mis à disposition par l’Autorité délégente	36
Article 21.3 Renouvellement des biens mis à disposition par l’Autorité délégente	37
Article 21.3.1 Renouvellement du matériel roulant.....	37
Article 21.3.2 Renouvellement des autres biens mis à disposition par l’Autorité délégente	38
ARTICLE 22 – MOYENS NÉCESSAIRES À L’EXPLOITATION MIS À DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE.....	38
Article 22.1 Principes généraux	38
Article 22.2 Inventaire B des biens mis à disposition par le Délégataire	39
ARTICLE 23 – PREPARATION DE L’EXPLOITATION DU TCSP	39
Article 23.1 Généralités	39
Article 23.2 Tâches relevant de la responsabilité du Délégataire	40
Article 23.3 Tâches relevant de la responsabilité de l’Autorité délégente et auxquelles le Délégataire apporte sa contribution	41
ARTICLE 24 - ENTRETIEN ET MAINTENANCE.....	41
Article 24.1 Obligations légales	41
Article 24.2 Objectifs de l’entretien et de la maintenance pour les biens mis à disposition	41
Article 24.3 Maintenance des poteaux d’arrêt	42
Article 24.4 Contrôle de l’état des biens par l’Autorité délégente	42
ARTICLE 25 - DÉGRADATION, VANDALISME.....	43
ARTICLE 26 – RÉGIME DU PERSONNEL	43

Article 26.1 Principes généraux	43
Article 26.2 Qualification des conducteurs et des autres agents en contact avec les usagers	43
Article 26.3 Reprise du personnel	44
ARTICLE 27 – RESPECT DU SCHÉMA DIRECTEUR D’ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORTS	44
CHAPITRE 4 – REGIME FINANCIER ET FISCAL	45
ARTICLE 28 – EQUILIBRE ÉCONOMIQUE DU CONTRAT / RÉMUNÉRATION DU DELEGATAIRE	45
ARTICLE 29 – COMPTE D’EXPLOITATION À L’ENTRÉE EN VIGUEUR DES PRÉSENTES	46
ARTICLE 30 – CHARGES D’EXPLOITATION	46
ARTICLE 31 – TARIFS ET PERCEPTION DES RECETTES AUPRÈS DES USAGERS	47
31.1 Tarification	47
31.2 Evolution des tarifs	47
31.3 Perception des recettes	47
31.4 Intéressement aux Recettes d’exploitation	48
31.5 Recettes accessoires	49
ARTICLE 32 – REMUNERATION DE L’EXPLOITATION ET RÉVISION	49
ARTICLE 33 – MODALITÉS DE RÈGLEMENT DES SOMMES DUES PAR L’AUTORITE DELEGANTE AU DELEGATAIRE.....	51
33.1 Règlement de la Rémunération d’Exploitation.....	51
33.2 Acceptation et délai des paiements	52
ARTICLE 34 – RÉEXAMEN DES CONDITIONS FINANCIÈRES	53
34.1 Motifs de réexamen des conditions financières.....	53
34.2 Modalités de réexamen des conditions financières	55
34.3 Ajustement de la rémunération en fonction de l’évolution de l’offre kilométrique	55
34.4 Révision de l’objectif de recettes en fonction de l’évolution de l’offre.....	56
34.5 Révision de l’objectif de recettes en fonction de l’évolution de la tarification.....	56
ARTICLE 35 – IMPÔTS.....	56
CHAPITRE 5 – CONTRÔLE, INFORMATION ET CONSEIL.....	57
ARTICLE 36 – EXERCICE DU CONTRÔLE PAR L’AUTORITE DELEGANTE.....	57
ARTICLE 37 – DEVOIR D’INFORMATION ET DE CONSEIL ENVERS L’AUTORITE DELEGANTE	59
Article 37.1 Principes généraux	59
Article 37.2 Moyens de communication	59
ARTICLE 38 – RAPPORT ANNUEL ET RAPPORT INTERMEDIAIRE.....	60
Article 38.1 Principes généraux	60
Article 38.2 Données comptables.....	61
Article 38.3 Analyse de la qualité de service.....	62

Article 38.4 Annexe technique et financière.....	62
Article 38.4.1 Eléments techniques	62
Article 38.4.2 Eléments financiers	63
Article 38.4.3 Données sur le personnel.....	63
CHAPITRE 6 – GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX	65
ARTICLE 39 – PÉNALITÉS	65
ARTICLE 40 – MISE EN REGIE.....	65
ARTICLE 41 – DÉCHÉANCE	66
ARTICLE 42 – MISE EN ŒUVRE DES SANCTIONS	66
ARTICLE 43 – NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE.....	67
ARTICLE 44 – REDRESSEMENT, LIQUIDATION, MODIFICATION DE RAISON SOCIALE	67
ARTICLE 45 – REGLEMENT DES LITIGES	67
CHAPITRE 7 – FIN DU CONTRAT	68
ARTICLE 46 – EXPIRATION.....	68
ARTICLE 47 – RESILIATION UNILATERALE POUR MOTIF D’INTERET GENERAL.....	68
ARTICLE 48 – CONTINUE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT	68
Article 48.1 Principes généraux	68
Article 48.2 Continuité des contrats du Déléataire conclus avec des tiers	69
ARTICLE 49 – REGIME DES BIENS EN FIN DE CONTRAT	69
ARTICLE 50 – REMISE DES DOCUMENTS ET DES FICHIERS	70
ARTICLE 51 – REPRISE DU PERSONNEL.....	70
CHAPITRE 8 – DOCUMENTS ANNEXES.....	71

CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT ET ROLE DES PARTIES

Article 1.1 Objet du contrat

L'Autorité délégante confie au Délégataire, dans les conditions définies ci-après, l'exploitation du service public de transport relevant de sa compétence à l'intérieur du périmètre défini à l'article 2.1.

L'offre de service est détaillée en Annexe 1.

Sous réserve des règles fixées par le présent contrat, le Délégataire dispose de tous pouvoirs en ce qui concerne le choix et l'organisation des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions.

L'Autorité délégante conserve le contrôle du service dans les conditions définies à l'Article 36.

Article 1.2 Prérogatives de l'Autorité Délégante

L'Autorité délégante exerce les prérogatives suivantes :

- définition du niveau de service, création, modification et suppression des lignes et des services ;
- fixation des tarifs ;
- mise à disposition du Délégataire de biens nécessaires à l'exploitation des services ;
- contrôle et sanctions des obligations du Délégataire ;
- contrôle de la qualité du service offert aux usagers ;
- communication et marketing de l'offre ;
- relations avec les autres autorités organisatrices et opérateurs de transport public, et avec les autres autorités publiques.

Article 1.3 Missions du Délégataire

Les missions et les responsabilités du Délégataire sont les suivantes :

- Gestion et exploitation des services définis par l'Autorité délégante ;
- Fourniture et gestion de l'ensemble des moyens, matériels et humains, nécessaires à l'exploitation, autres que les biens mis à disposition par l'Autorité délégante ;
- Maintenance et entretien des infrastructures, des véhicules et de l'ensemble des biens, mobiliers et immobiliers, nécessaires à l'exploitation et mis à disposition du Délégataire ;
- Gestion de l'ensemble des relations avec les usagers, en coordination avec la politique marketing et de relation avec l'ensemble des usagers de la mobilité que mettra en œuvre l'Autorité délégante ;
- Passation de contrats de sous-traitance éventuels et gestion des relations avec les entreprises sous-traitantes, coordination des sous-traitants ;
- Conception et mise en œuvre des actions d'information de la clientèle et de promotion du réseau en coordination avec la politique d'information de la clientèle et de promotion de l'ensemble de service de mobilité que mettra en œuvre l'Autorité délégante ;
- Propositions relatives aux adaptations du réseau, notamment en termes d'offre et de tarifs ;
- Etude et proposition de toutes mesures susceptibles d'accroître les performances commerciales et financières du service ;
- Réalisation d'études relatives à l'organisation des transports publics ;
- Assistance à l'Autorité délégante pour la réalisation de certains des investissements dont l'autorité délégante assure la maîtrise d'ouvrage ;
- Assistance à l'Autorité délégante pour la mise en œuvre de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

ARTICLE 2 – PERIMETRE ET EXCLUSIVITE

Article 2.1 Périmètre du service

L'exploitation du service public est assurée sur le territoire de l'Autorité délégante, y compris en cas de modification de celui-ci dans les conditions prévues à l'Article 11.

Le périmètre du service public porte exclusivement sur les lignes et services décrits dans l'Annexe 1, ci-après dénommées « les Lignes et services », sous réserve d'une création ou d'une modification d'une ligne (ligne structurante ou ligne complémentaire) ou d'un service du réseau par délibération du comité syndical du SMiTU. Ces dernières seront intégrées au présent contrat à compter du caractère exécutoire de la délibération.

Le périmètre du service public peut être modifié dans les conditions prévues à l'Article 11.

Article 2.2 Exclusivité du service

Article 2.2.1 Principe

Le Déléataire a le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation du service public des transports publics de personnes sur le périmètre décrit à l'Article 2.1.

Article 2.2.2 Limites

L'Autorité délégante se réserve toutefois le droit de conclure avec des tiers, toute autre convention relative à des services de transport public de personnes relevant de sa compétence, en dehors du périmètre défini à l'Article 2.

Article 2.3 Contrats avec des tiers

Le Déléataire peut conclure avec des tiers tout contrat relatif à des services de transport ou connexes dès lors que ces services :

- ne concurrencent et ne perturbent pas ceux régis par la présente convention,
- et ne remettent pas en cause les objectifs généraux de l'Autorité délégante, l'économie générale du présent contrat ou ses stipulations.

ARTICLE 3 – DUREE

Le présent contrat est conclu à compter du 1^{er} avril 2021 et se termine le 31 décembre 2025.

ARTICLE 4 – ELECTION DE DOMICILE

Article 4.1 Autorité délégante

L'Autorité délégante fait élection de domicile à l'adresse suivante :

SMiTU Thionville-Fensch
Espace Cormontaigne
1A Avenue Gabriel Lippmann
57970 YUTZ

Article 4.2 Délégataire

Le Délégataire fait élection de domicile à l'adresse suivante :

Dépôt Citéline
6 rue de Longwy
57290 FLORANGE

ARTICLE 5 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont les suivants :

- Le présent Contrat
- Les annexes du présent Contrat dont la liste figure au Chapitre 8

ARTICLE 6 – SOUS-TRAITANCE

L'Autorité délégante autorise le Délégataire à sous-traiter une partie des services qui font l'objet du présent contrat seulement dans les conditions prévues au présent Article.

Le Délégataire est tenu d'obtenir l'accord exprès et préalable de l'Autorité délégante pour toute sous-traitance de prestations et avant tout démarrage des prestations. L'Autorité délégante se réserve la possibilité de refuser un sous-traitant présenté par le Délégataire pour des motifs tenant à ses capacités techniques et financières.

Le Délégataire doit s'assurer des capacités, techniques et financières, ainsi que des garanties présentées par les sous-traitants, notamment au regard de la législation du travail.

Les contrats de sous-traitance ne peuvent avoir une échéance postérieure à la date de fin du contrat. En cas de résiliation anticipée du présent contrat, les éventuels contrats de sous-traitance ou d'affrètement ne sont pas automatiquement transférés à l'Autorité délégante. Ils ne pourraient l'être qu'avec l'assentiment de l'Autorité délégante, étant précisé que l'absence de transfert ne peut être source d'une quelconque obligation pour l'Autorité délégante.

Lorsque des prestations sont sous-traitées à des tiers, les conditions d'attribution et de paiement doivent garantir la transparence des opérations. Les éléments concernant la procédure de choix du sous-traitant et les justifications du prix fixé sont tenus à la disposition de l'Autorité délégante (notamment le rapport d'analyse des offres).

Le Délégataire est responsable de l'exécution du service et de la garde des biens du service vis-à-vis de l'Autorité délégante, des usagers et des tiers. Il est de la responsabilité du Délégataire de contrôler la réalité et la qualité des services sous-traités et le respect des obligations contractuelles par les sous-traitants.

Les sous-traitants exécutent le service sous la direction du Délégataire et ne pourront se retourner contre l'Autorité délégante pour quelque motif que ce soit. Les exigences de l'Autorité concédante vis-à-vis des moyens mis à disposition par le Délégataire (notamment les véhicules) s'appliquent sans restriction aux moyens employés par les sous-traitants dans le cadre des prestations sous-traitées.

En cas de défaillance du ou des sous-traitants, le Délégataire met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement tout en informant dès que possible l'Autorité délégante. Il supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité délégante pour assurer la continuité du service conformément à l'Article 12.

L'ensemble des contrats de sous-traitance, actuels et futurs, conclus par le Délégataire, comportant les conditions financières de la sous-traitance, sont communiqués à l'Autorité délégante pour information.

Dans le cadre du rapport annuel, le Délégataire informe et transmet systématiquement à l'Autorité délégante tous les contrats de sous-traitance et leurs éventuelles modifications par avenants.

En cas de manquement, le Délégataire est passible des pénalités prévues à l'Article 39.

Les dispositions ci-avant ne concernent pas le recours à la sous-traitance ponctuelle et de courte durée (trois jours consécutifs maximum) nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivé par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique. Dans ces cas, le recours à la sous-traitance est dispensé d'autorisation préalable mais l'Autorité délégante devra en être informée dans les plus brefs délais par tout moyen (mail, fax etc.).

ARTICLE 7 – RESPECT DE LA REGLEMENTATION

Article 7.1 Obligation générale

Le Délégataire doit pouvoir justifier à tout moment du respect de ses obligations légales et peut être amené à fournir, à la demande de l'Autorité délégante, des justificatifs en la matière (inscription au registre des transports ou équivalent, attestation de capacité financière, attestation de capacité professionnelle, attestation d'assurance, attestation de responsabilité civile professionnelle etc. ...). En tout état de cause, ces justificatifs devront être annexés au rapport annuel défini à l'Article 38.

Conformément à l'article L. 3113-1 du code des transports, le Délégataire est inscrit au registre des entreprises de transport public routier de personnes.

Le Délégataire est tenu de se conformer à la législation en vigueur concernant le transport routier de personnes, et notamment :

- du règlement n° 595/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009,
- du Code des Transports,
- du Code de la route,
- de la législation sociale applicable au transport et en particulier à la déclaration intégrale à l'URSSAF des heures effectuées,
- de la convention collective à laquelle il adhère (Convention collective nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs),
- de la législation fiscale applicable au transport public de voyageurs,

- de la loi sur le Handicap et l'Egalité des Chances du 11 février 2005, dont les dispositions figurent désormais dans le code des transports, notamment en ce qui concerne le matériel roulant utilisé par ses sous-traitants.

Tout manquement au respect de la réglementation en vigueur, peut donner lieu à une déchéance du présent contrat dans les conditions prévues à l'Article 41.

Article 7.2 Obligations au titre du RGPD

L'Autorité Délégente et le Déléataire s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Au regard de la nouvelle réglementation en matière de données à caractère personnel, l'Autorité Délégente et le Déléataire procéderont, dès l'entrée en vigueur du contrat, à un examen des différents traitements de données à caractère personnel relatifs à la présente Convention, afin de déterminer conjointement les modalités de mise en œuvre de ces traitements et la répartition des responsabilités associées sur le périmètre des outils mis à disposition par l'Autorité Délégente.

Une matrice de répartition des responsabilités devra être créée par le Déléataire et validée par l'Autorité Délégente. Ce document identifiera également le Délégué à la Protection des Données, que le Déléataire désignera dès le jour d'entrée en vigueur de la convention et prévoira que l'Autorité Délégente dispose d'un libre accès au Registre de traitement des données. Ce document, qui sera annexé à la présente convention (**Annexe 16**), ainsi que les mesures de protection en œuvre, seront mis à jour par le Déléataire aussi souvent que la réglementation l'exigera.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET ASSURANCES

Article 8.1 – Responsabilité

Dès la prise d'effet du présent contrat, le Déléataire est responsable du bon fonctionnement du service et assume toutes les responsabilités relevant des pouvoirs laissés à son initiative.

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 délégante, des usagers du service que des tiers. En cas de sinistre, il prend immédiatement toute mesure conservatoire tendant à la continuité du service.

La responsabilité du Délégataire s'étend notamment :

- aux dommages causés par les agents ou préposés du Délégataire dans l'exercice de leurs fonctions,
- aux dommages causés aux usagers et aux tiers du fait d'un accident ou d'une fausse manœuvre quelles qu'en soient les causes,
- aux dommages aux biens de l'Autorité délégante mis à disposition du Délégataire, 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 Délégataire fera son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de l'exploitation du service public. La responsabilité de l'Autorité délégante ne pourra être recherchée à l'occasion d'un litige né du fait de la gestion du Délégataire, ce dernier renonçant par avance à tout recours à l'encontre de l'Autorité délégante ou de ses assureurs.

Article 8.2 – Obligation d'assurance

Le Délégataire est tenu de couvrir sa responsabilité civile et les biens du service par des polices d'assurance appropriées auprès de compagnie d'assurance notoirement solvables ayant un siège en France (siège de représentation en France) et soumis à l'autorité de contrôle prudentiel dont il donne une copie à l'Autorité délégante 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 assurances contractées doivent, selon les usages du droit commun, garantir les risques découlant de l'exploitation du transport public et couvrir les biens mobiliers et immobiliers du service.

Le Délégataire doit justifier d'une assurance responsabilité civile et assurance illimitée de type « risque des tiers et voyageurs transportés ».

Il doit en particulier être assuré conformément à la loi n° 85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation.

Dans un délai d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du présent contrat et avant tout commencement d'exécution, le Délégataire devra produire pour lui et pour ses sous-traitants une copie de l'attestation d'assurance et justifier qu'il est à jour du paiement de ses cotisations (Annexe 7).

Par la suite, il devra fournir au fur et à mesure les attestations à jour à l'Autorité délégante, pour lui-même et ses sous-traitants éventuels.

Les attestations d'assurance font apparaître les mentions suivantes :

- le nom de la compagnie d'assurance ;
- 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 Délégataire supporte les franchises, les dépassements de plafonds de garantie et les conséquences des exclusions.

Le Délégataire autorise l'Autorité délégante 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 Délégataire. La non-présentation de ces attestations n'exonère pas le Délégataire de ses obligations d'assurance et de ses responsabilités.

CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'EXPLOITATION

ARTICLE 9 – CONSISTANCE DU SERVICE

Le transport des usagers doit être effectué dans les meilleures conditions de régularité, d'accueil, de confort, de propreté, de sécurité et de rapidité.

Article 9.1 Définition du service

L'autorité délégante en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité exerce dans le cadre de ses missions obligatoires la définition de l'offre de transport.

L'offre de transport est mise en œuvre par le Délégataire. Elle comprend les lignes et les services décrits à l'annexe 1.

Ces documents sont tenus à jour par le Délégataire en fonction des modifications (création ou suppression d'arrêts ou de lignes) qui pourraient intervenir dans les conditions prévues à l'Article 11).

Article 9.2 Le transport des scolaires

Le Délégataire s'engage à respecter les prescriptions réglementaires applicables au transport des scolaires, notamment :

- Les dispositions du code des transports, et notamment les articles L.3111-7 et suivants (transports scolaires) ;
- L'arrêté du 2 juillet 1982 modifié relatif aux transports en commun de personnes ;
- Et toute la réglementation applicable aux transports publics de voyageurs.

Article 9.3 Services de transport à la demande

Article 9.3.1 Principes généraux

L'annexe 1 liste l'ensemble des lignes de transport à la demande ainsi que les zones de desserte.

Le contenu de l'annexe est tenu à jour par le Délégataire en fonction des modifications.

Article 9.3.2 Suivi du service

Le Délégataire remplit les tableaux fournis en Annexe 13 relatifs au Transport à la demande et les transmet mensuellement à l'Autorité délégante.

Article 9.4 Consistance du service TPMR

Article 9.4.1 Principes généraux

L'annexe 1 précise la consistance du service TPMR, en lien avec l'annexe 15 relative au règlement du service PMR adopté lors du comité syndical du SMiTU du 16 octobre 2013.

Article 9.4.2 Suivi du service

Le Délégataire remplit les tableaux fournis en Annexe 13 relatifs au Transport à la demande pour personnes à mobilité réduite et les transmet mensuellement à l'Autorité délégante et les adapte au besoin sous réserve d'une validation par le SMiTU.

Article 9.4.3 Evolution du service

Chaque année, au cours du 1^{er} semestre, les parties se rapprochent (à l'initiative de l'une ou l'autre des parties) pour évaluer l'exécution du service de l'année N-1.

En cas de besoin, un avenant pourra être passé au présent contrat pour acter des éventuelles modifications de fonctionnement et de financement, et notamment du règlement du service PMR.

Article 9.5 Respect des horaires et des itinéraires

Le Délégué se doit de respecter les itinéraires définis à l'Annexe 1. L'arrêt doit être assuré au point prévu et sur les emplacements spécifiques lorsqu'ils existent.

L'horaire est considéré comme non respecté lorsque le véhicule passe en avance ou lorsque le véhicule passe avec un retard de plus de dix minutes, sauf cas de force majeure, de faits ou de circonstances non imputables au Délégué et irrésistibles, intempérie reconnue ou de chantiers de voirie.

Concernant les services en correspondance, un temps matériel suffisant doit être laissé aux usagers pour prendre leur correspondance. A ce titre, le Délégué devra être particulièrement vigilant sur les changements qui pourraient intervenir sur les horaires des autres lignes régulières de compétence régionale ou non (réseau ferré national et/ou régional et réseaux urbains et/ou Lignes transfrontalières).

Lorsqu'une modification de ce type intervient pendant la durée du contrat, le Délégué et l'Autorité délégante se réunissent pour définir les modifications à apporter au service proposé pour garantir les correspondances.

Le non-respect par le Délégué d'un point quelconque du descriptif des services l'expose aux pénalités prévues par l'Article 39.

Article 9.6 Autres usages de la voirie

L'Autorité délégante consulte pour avis simple le Délégué avant toute décision relevant de sa compétence pouvant avoir des répercussions importantes sur le fonctionnement du service, la circulation générale ou le stationnement.

L'Autorité délégante ne peut être tenue pour responsable des éventuelles perturbations occasionnées dans l'usage de la route (travaux, manifestations, etc.).

Le Délégué est tenu de se conformer aux conditions de circulation posées par les autorités compétentes.

L'Autorité délégante s'engage néanmoins à intervenir auprès des autorités responsables de la circulation et du stationnement sur les voies publiques pour faciliter la circulation des véhicules de transports.

Article 9.7 Préparation de la mise en service du Transport en Commun en Site Propre

La mise en œuvre du TCSP va entraîner la mise en place d'une nouvelle offre de service. La date prévisionnelle de mise en service du TCSP est le 1^{er} janvier 2026. La mise en œuvre complète du TCSP ne devrait donc pas intervenir dans la durée du présent contrat.

Cependant, cette mise en œuvre complète sera précédée de mises en œuvre partielles au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'infrastructures. Les modalités de définition de ces étapes intermédiaires et leurs conséquences financières sont définies à l'Article 11.4.

L'exploitant assurera l'entière responsabilité des opérations préalables à la mise en exploitation du TCSP à savoir :

- Adaptation du réseau tout au long des travaux pour proposer un service maximal pendant cette période ;
- Le déménagement vers le nouveau dépôt ;
- Permettre les essais et marche à blanc nécessaires à la mise en place du BHNS :
 - Formation des conducteurs à la conduite du BHNS et du matériel électrique ;
 - Formation pour la maintenance et la gestion des infrastructures ;
 - Formation des salariés pour la régulation de la ligne.

La consistance des opérations préalables à la mise en service du TCSP (kilomètres en charge/ hors charge, hors haut-le-pied, essais, Mines, dépannages, services de substitution) sera fixée dans une annexe spécifique qui sera définie par avenant. Les parties s'engagent à faire part à tout moment du contrat de tout élément à leur connaissance susceptible de faire évoluer les opérations préalables à la mise en service.

ARTICLE 10 – DENOMINATION ET IMAGE DES LIGNES

Article 10.1 – Principes généraux

L'ensemble des services exploités par le Déléataire regroupe plusieurs appellations, qui sont :

- Le réseau urbain Citéline,

- Le service de transport à la demande Citélo,
- Le service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite Trans'PMR.

Ces appellations sont propriétés de l'Autorité délégante.

L'intégralité de la communication et de la promotion des Lignes est contrôlée par l'Autorité délégante. Le Déléguataire n'est pas autorisé à promouvoir les services appartenant au réseau sous le nom de sa Société ou de son Groupe.

Le Déléguataire a la charge de la mise en œuvre de l'image du réseau, selon la charte graphique définie par l'Autorité délégante (Annexe 4).

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 (trois jours consécutifs maximum) nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivé 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 de transports.

Tous les agents en contact avec le public doivent avoir une tenue vestimentaire au couleur du réseau et une présentation adaptée à un service public professionnel et de qualité.

Article 10.2 Livrée des véhicules

L'habillage et la signalétique de l'ensemble des véhicules en service sur le réseau de transports sont un élément essentiel de sa promotion et de son image au service de l'Autorité délégante.

Le Déléguataire devra respecter la livrée du réseau de transports et s'engage à ne pas la modifier sous peine d'application des dispositions de l'Annexe 9.

La livrée à mettre en œuvre est définie par l'Annexe 4 du présent Contrat.

Le Déléguataire dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de mise en service du véhicule pour réaliser la pose de la livrée sur le véhicule.

La livrée devra être apposée sur les véhicules conformément à ce qui a été validé par l'Autorité délégante.

En cas d'incident ou de dégradation, il appartient au Délégataire d'assurer la pose d'un nouveau Kit de mise en livrée dans un délai maximum d'un (1) mois.

Ces obligations concernent tous les véhicules dès lors qu'ils effectuent au moins un service commercial pour le compte de l'Autorité délégante, sauf véhicules mutualisés entre plusieurs actionnaires et / ou prestataires.

ARTICLE 11 – MODIFICATION DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE

L'offre de service initiale est susceptible de modifications afin d'adapter le réseau de transports de l'Autorité délégante à l'évolution des besoins à satisfaire en vertu du principe de mutabilité du service public délégué.

Autant que possible, ces adaptations sont programmées de façon à ce qu'elles entrent en vigueur au moment des changements de période scolaire/non scolaire.

Article 11.1 Modifications mineurs ou temporaires

Les perturbations fortuites et temporaires des conditions de circulation résultant d'intempéries, de barrière de dégel, de chantiers de voirie, manifestations sur la voie publique, etc. sont assimilées à des cas de force majeure et l'Autorité délégante ne peut en être tenue pour responsable tout comme le Délégataire. Il appartient au Délégataire d'en aviser par téléphone, avec confirmation par écrit, l'Autorité délégante sans délais pour une prise en compte des conséquences éventuelles.

La rémunération des services en sera modifiée dans les conditions prévues à l'Article 34.3 et prise en compte dans le cadre de l'ajustement annuel de la Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire prévue par l'article 33.1.

Article 11.2 Modifications des services à réaliser

Les services, objet du présent contrat relèvent du service des transports publics de voyageurs et sont à ce titre soumis au principe de mutabilité. L'Autorité délégante pourra imposer des modifications, voire des restructurations de secteur qui seront alors obligatoirement appliquées par le Délégataire tout en lui laissant la possibilité de fournir des observations.

Cela sera notamment le cas avant chaque rentrée scolaire ou tout au long de l'année, pour tenir compte des modifications des horaires ou des jours de classe, des effectifs prévisionnels ou connus constatés sur le terrain, ou acter de modifications, de créations ou de suppressions de lignes régulières ou circuits de doublage, de transformations de lignes régulières en service à la demande.

Ces modifications feront l'objet d'un avenant dans les conditions fixées à l'Article 11.

Les éventuelles modifications proposées par le Délégué ne peuvent être mise en œuvre qu'après accord express de l'Autorité délégante.

En cas de réorganisation de secteur et/ou de suppression d'un circuit et/ou de transformation de ligne ou circuit en service à la demande au nom de la mutabilité du service public, le Délégué ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Néanmoins, en cas de réorganisation majeure affectant l'équilibre général du contrat, il sera fait application de l'Article 34.3.

Article 11.3 Amélioration et optimisation des services

Au regard des missions qui lui sont confiées, le Délégué signale à l'Autorité délégante les difficultés relatives à l'exécution de ses services, notamment en matière de sécurité telles que :

- localisation et aménagement des arrêts,
- largeur de chaussée,
- visibilité insuffisante,
- signalisation insuffisante,
- demi-tours dangereux,
- virages.

A cet effet, il appartient au Délégué de :

- proposer des modifications aux missions qui lui sont assignées pour améliorer la sécurité des services ainsi que leur productivité,
- proposer toute modification qu'il jugerait opportune (pour gagner du temps, supprimer un demi-tour, etc.),
- déclarer immédiatement notamment toute portion de circuit devenue inutile, toute réduction de circuit, tout changement de capacité des véhicules, afin d'optimiser le réseau,
- participer au bon accueil de la clientèle en général, des personnes handicapées, et de faciliter leur accès aux véhicules,

- proposer toute amélioration des services pour augmenter leur attractivité.

Article 11.4 Modifications résultant des travaux de réalisation du TCSP

Les différentes phases de réalisation des infrastructures de TCSP pourront impliquer la mise en œuvre de réseaux temporaires ou de modifications de plus ou moins longue durée, induisant une évolution du nombre de kilomètres ou une évolution de la fréquentation. Les étapes successives de mise en œuvre du TCSP et les modifications de lignes ou de services liées aux travaux de réalisation du TCSP peuvent faire l'objet par l'Exploitant d'une étude et d'une proposition globale pour l'ensemble du chantier, en fonction des contraintes et du planning définis par l'Autorité délégante.

Dès lors qu'elles sont définies précisément, ces modifications donneront 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 délégante notifie au délégataire une modification temporaire jusqu'à la passation de l'avenant.

ARTICLE 12 – CONTINUITE DU SERVICE

Article 12.1 Obligation de continuité

Le Délégataire est tenu d'assurer la continuité du service public délégué, quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure, de faits ou de circonstances irrésistibles, non imputables au Délégataire et de publication d'un arrêté préfectoral restreignant les conditions de circulation.

La force majeure est définie par tout évènement imprévisible, insurmontable et extérieur remettant en cause l'exploitation du service. Il y a force majeure lorsqu'un évènement échappant au contrôle du Délégataire, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le Délégataire.

Les grèves du personnel du Délégataire ou de ses sous-traitants ne sont pas considérées comme cas de force majeure, sauf s'il s'agit d'un mouvement national. Le Délégataire devra anticiper la situation en fonction du préavis de grève déposé.

De façon générale, le Délégataire informe immédiatement l'Autorité délégante de toute perturbation ou risque de perturbation du service.

Article 12.2 Mesures destinées à assurer la continuité du service

En cas d'incapacité du Déléataire à assurer totalement ou partiellement le service et sauf exceptions visées à l'article 12.1, celui-ci supporte toutes les dépenses.

Les faits ou circonstances irrésistibles et non imputables au Déléataire constituent également une cause légitime et exonératoire des pénalités prévues par l'article 39

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, le Déléataire est tenu d'informer sans délai l'Autorité délégante.

Article 12.3 Cas de grève

En cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic du Déléataire, et notamment dans les conditions prévues par les articles L. 1222-2 du code des transports :

- 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 délégante au moment du dépôt du préavis de grève, met en œuvre et adapte, après approbation par l'Autorité délégante, un plan de transport (service minimum : priorités de desserte, niveaux de service définis par l'AOT, définition des plages horaires et fréquences etc.) et un plan d'information des usagers qui permet de donner à ceux-ci les informations prévues à l'article L.1222-8 du code des transports. Un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans sont communiqués à l'Autorité délégante.

Le plan de transport et le plan d'information des usagers correspondant aux caractéristiques du réseau au 1^{er} janvier 2021 devront être réalisés et présentés dans les 6 premiers mois par le Déléataire à l'Autorité délégante qui devra les valider. Ces plans sont rendus publics et intégrés à la présente convention.

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers, le Déléataire, s'il est directement responsable du défaut d'exécution supporte les pertes commerciales associées.

Article 12.4 Cas d'accidents

Article 12.4.1 Principes généraux

En cas d'accident, le Déléгатaire doit avertir, dans la demi-journée, l'Autorité délégante à l'exclusion des petits incidents liés à la circulation routière et n'ayant que des conséquences matérielles sur les véhicules.

Le Déléгатaire est tenu d'adresser à l'Autorité délégante, dans un délai maximum de 48 heures suivant les faits, le compte rendu d'accident de transport, relatant notamment :

- les circonstances de l'accident,
- en cas d'accident, un schéma retraçant les circonstances de l'accident,
- le bilan de l'accident,
- les conséquences de l'accident,
- la façon dont l'accident a été géré,
- les enseignements à en tirer s'il y a lieu.

Par ailleurs, le Déléгатaire devra tenir à jour une main-courante, relatant la chronologie des accidents et pouvant être consultée à tout moment au siège du Déléгатaire.

Lorsque des élèves sont concernés par l'accident, la façon d'informer les familles et les établissements scolaires est à décider conjointement avec l'Autorité Délégante.

Article 12.4.2 Prévention

Le Déléгатaire doit remplir un rôle de prévention des accidents. A ce titre, il invite l'Autorité délégante à prendre les mesures de son ressort, notamment :

- si des événements naturels ou des réalisations matérielles viennent à compromettre la visibilité ou la bonne exécution des manœuvres des véhicules,
- si des surnombres sont constatés sur certains services,
- si le stationnement de véhicules aux abords des arrêts vient à affecter le bon déroulement du débarquement et de l'embarquement des usagers,
- en cas de déviation temporaire si l'itinéraire de substitution mis en place par l'Autorité délégante ne présente pas toutes les garanties de sécurité requises.

ARTICLE 13 – INFORMATION DES USAGERS ET COMMUNICATION

Article 13.1 Documents d'information sur le service

L'Autorité délégante met en œuvre les actions de communication suivante :

- la conception et la réalisation des fiches horaires ;
- la conception et la fabrication du plan du réseau de transports et éventuellement du guide générique ;
- toutes actions de promotion de l'ensemble des lignes.

Le Délégataire met en œuvre toutes les actions de communication à caractère public dont la finalité est de promouvoir le réseau et de mettre en avant son image sous le contrôle de l'Autorité délégante, notamment :

- la conception et la réalisation des titres et de leurs étuis et des différents imprimés d'abonnement ;
- la conception et la réalisation des fiches poteaux d'arrêt ;
- la gestion du site internet à destination des usagers ;
- la conception et la réalisation de la signalétique des véhicules en service sur les lignes ;
- l'ensemble des supports d'information et des documents d'instruction du droit au transport et d'information du plan communication devront respecter la chartre graphique et le logo en vigueur pour les lignes de transports.

Tous les documents doivent être validés par l'Autorité délégante avant toute diffusion.

Le Délégataire réalise les actions de communication définies en concertation avec l'Autorité délégante, dans le respect de la charte graphique de l'Autorité délégante.

Le Délégataire veille à ce que les systèmes d'information soient alimentés en continu et accessibles hors période plage de maintenance. Le Délégataire s'engage à communiquer à l'Autorité délégante toutes les informations dont il a besoin pour alimenter son propre système d'information ou réaliser les supports qui sont à sa charge.

Article 13.2 Information aux points d'arrêt

La maintenance et le suivi de l'information aux points d'arrêt relèvent du Délégué. Les poteaux et les poteaux d'arrêt dynamiques sont la propriété de l'Autorité délégante. Le Délégué doit assurer la maintenance des poteaux et le suivi de l'information.

Il lui appartient de signaler par tous les moyens appropriés et dans les meilleurs délais à l'Autorité délégante toute situation anormale : vandalisme, défaut partiel ou total d'information etc.

Article 13.3 Information à bord des véhicules

Les dispositifs d'information des voyageurs embarqués à bord des véhicules doivent être conformes à la réglementation en vigueur, et notamment à l'annexe 11 de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes. Une attention particulière doit être portée à la qualité (lisibilité et propreté) de ces dispositifs, devront être également conformes aux prescriptions du futur Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports défini par l'Autorité délégante. Ils seront remplacés immédiatement en cas de dégradation (usure, graffitis, etc.).

Le Délégué est notamment tenu :

- D'assurer la présence permanente à bord des véhicules dans de bonnes conditions de lisibilité et d'accessibilité :
 - de la grille tarifaire,
 - d'un panneau d'affichage à l'entrée destinée à accueillir l'information temporaire ou événementielle,
 - de la quantité de dioxyde de carbone émise, conformément à l'arrêté du 10 avril 2012 pris pour l'application de l'article 14 du décret n°2011-1336 du 24 octobre 2011 relatif à l'information sur la quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport.
- D'assurer la présence à bord des véhicules et le bon fonctionnement sur les lignes concernées :
 - du système d'annonce sonore et visuel fonctionnel, dans les véhicules équipés de ce dispositif.

Article 13.4 Information dans les mairies et autres points d'accueil du public

L'Autorité délégante veille au bon approvisionnement de l'ensemble des mairies et autres lieux pertinents recevant du public (établissements scolaires, offices du Tourisme, commerçants, etc.) des communes traversées par les lignes exploitées de l'ensemble des fiches horaires du secteur.

ARTICLE 14 – SECURITE, GESTION DES CONFLITS

Article 14.1 Dispositions générales

Le Délégataire est responsable de la sécurité dans le cadre de l'exploitation des réseaux exploités, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Il lui incombe également d'établir, outre celui prévu à l'article L. 1632-1 du Code des transports, un état mensuel de la délinquance qui sera spontanément communiquer à l'Autorité délégante avant le 10 de chaque mois pour le mois précédent.

Article 14.2 Prévention et gestion des conflits

Les éventuels litiges ou conflits avec les usagers et plus généralement le public doivent être convenablement gérés.

À cet effet, le Délégataire 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.

Article 14.3 Lutte contre le vandalisme

Le Délégataire 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. Il coordonne son action avec celle des forces de l'ordre. Il supporte les conséquences des vols et actes de malveillance conformément à l'Article 25.

Article 14.4 Sécurité

Article 14.4.1 Plan de prévention des risques

Dans les six mois suivant l'entrée en vigueur du présent contrat, le Déléguataire doit présenter à l'Autorité délégante un Plan de prévention des risques applicable.

Le Déléguataire respectera par ailleurs les dispositions des articles R. 4512-6 et suivants du Code du travail.

Article 14.4.2 Travaux et entretien des biens du service

Sauf urgence mettant en péril la continuité du service public ou la sécurité de ses personnels et des clients, le Déléguataire doit informer l'Autorité délégante de tous les travaux et interventions sur les immeubles du service, au moins quinze jours avant le début des interventions. Il doit se conformer à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art, sous sa seule responsabilité.

ARTICLE 15 – RECLAMATIONS

Le Déléguataire met en place une procédure de gestion des observations et réclamations du public, facilement accessible, et dont le public doit connaître l'existence et les modalités de fonctionnement.

L'ensemble des réclamations doit être consigné sur registre spécial, directement accessible en ligne par l'Autorité délégante, avec mention :

- du nom et de la qualité de la personne qui émet une réclamation,
- de la date, de l'heure, du lieu de la réclamation ainsi que de l'identité de l'agent qui en a reçu notification,
- de la nature des observations faites (favorables ou critiques), et des suggestions,
- des suites données.

Une analyse de ces réclamations et des suites qui leur ont été données figurera dans le rapport d'exploitation annuel.

Le Déléguataire s'engage à répondre à toute réclamation des usagers dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de leur réception, et d'appliquer le processus de traitement des réclamations clients qu'il a mis en place.

ARTICLE 16 – REGLEMENT D’UTILISATION DU SERVICE

Le Délégataire applique et fait appliquer le règlement d’utilisation du service spécifiant les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service de transport public de l’Autorité délégante ainsi que leurs droits et obligations. Ce dernier figure en Annexe 8 au présent contrat.

Ce règlement est porté à la connaissance des usagers :

- dans les véhicules de transport : par des extraits appropriés ou des pictogrammes indiquant les principales interdictions mentionnées dans ce règlement,
- sur le site internet du Délégataire,
- et par tout autre moyen adapté.

Pour le confort et la sécurité des voyageurs, comme pour le bon fonctionnement général du service de transport, le Délégataire 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 17 – TITRES DE TRANSPORT

Article 17.1 Edition des titres de transport

Le Délégataire a la charge de façonner, stocker, comptabiliser, distribuer à ses frais l’ensemble des supports nécessaires à la gestion tarifaire (cartes d’abonnement, tickets, cartes justificatives...) et de contrôler la régularité de la situation des voyageurs.

Le Délégataire est associé aux réflexions de l’Autorité délégante relatives à l’évolution de son système billettique et de sa gamme tarifaire, en relation notamment avec la mise en œuvre du TCSP.

Un administrateur billettique est désigné au sein du personnel du Délégataire.

Article 17.2 Vente des titres de transport commerciaux

Le Délégataire est tenu d’assurer la vente des titres de transports par ses propres agents, au prix déterminé par l’Autorité délégante mentionné en Annexe 5.

Le Délégué a la charge d'assurer la pérennité du réseau de vente, constitué des ventes à bord des véhicules affectés au service (pour les titres vendus à bord, définis à l'Annexe 5).

Conformément à la législation applicable aux Autorités Organisatrices de la mobilité, l'Autorité délégante peut à tout moment modifier cette annexe par délibération du Comité Syndical.

Article 17.3 Matériel de validation et billettique

L'Autorité délégante met à disposition du Délégué les éléments embarqués du système billettique mis en place sur le réseau de transports (postes de centre de gestion exploitant, équipements embarqués...).

Le Délégué doit notamment :

- les utiliser pour toute édition de billet et validation de carte,
- satisfaire aux obligations de fourniture des données commerciales enregistrées,
- respecter la procédure et les modalités techniques, juridiques et financières mises en place pour administrer sur les plans technique et fonctionnel le système billettique,
- respecter les règles de maintenance des matériels prévues au Cahier des Charges de l'administration technique et fonctionnelle du système billettique,
- Assurer le câblage à ses frais des véhicules affectés au fonctionnement des lignes régulières du réseau de transports,
- Assurer la pose et le choix des antennes GPRS et platines, support du pupitre.

Article 17.4 Lutte contre la fraude

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 aussi fréquemment qu'il le juge utile les titres de transport et 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 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 Délégataire ou ses sous-traitants conformément aux dispositions du règlement d'utilisation du service (Annexe 8).

Ces prescriptions ainsi que le montant de l'amende encourue sont rappelés à l'attention des usagers par voie d'affiche à l'intérieur des véhicules. Ce montant figure dans la grille tarifaire figurant en Annexe 5.

Dans le cadre du rapport annuel, le Délégataire présente un bilan des infractions constatées ainsi que des actions et des résultats de sa politique de lutte contre la fraude.

ARTICLE 18 – PUBLICITE

La publicité sur les emplacements extérieurs des véhicules, ainsi que sur les documents d'information relatifs aux services objet du présent contrat est autorisée.

Dans le cadre d'un « covering » publicitaire total d'un véhicule, le Délégataire est tenu de se rapprocher au préalable de l'Autorité délégante afin que soit validée, de façon expresse, la publicité.

Dans le cadre de campagnes ponctuelles de promotion des services de transports, l'Autorité délégante et le Délégataire se rapprochent pour déterminer les conditions de mise à disposition d'emplacement publicitaires sur les véhicules.

L'autorité délégante dispose potentiellement de quatre semaines dans l'année durant lesquelles elle aura la possibilité d'afficher gratuitement les publicités qu'elles souhaitent. En cas d'utilisation de cet avantage, elle en informera le délégataire au moins un mois à l'avance.

ARTICLE 19 – QUALITE DU SERVICE

Article 19.1 Généralités

Le Délégataire assure les missions qui lui sont confiées dans un souci de maintien constant de la qualité du service rendu.

La qualité de service inclut notamment les critères suivants :

- la ponctualité,
- l'information à bord des véhicules,
- le comportement du conducteur et l'accueil des clients,
- la propreté intérieure et extérieure des véhicules,
- le fonctionnement de la billettique et le taux de fraude.

Article 19.2 Indicateurs de qualité

La qualité de service est appréciée au travers d'un ensemble d'indicateurs, destinés à mobiliser le Déléataire et son personnel dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Ces indicateurs et leur mode de contrôle sont présentés en Annexe 10.

Les manquements aux obligations contractuelles en matière de qualité de service donnent lieu à l'application de pénalités mentionnées à l'Article 39 et à l'Annexe 9.

ARTICLE 20 – MISSION D'ETUDE ET DE CONSEIL

Article 20.1 Principes généraux

L'Autorité délégante assure :

- l'évolution de la grille tarifaire et des outils de commercialisation ;
- la politique d'investissements et de grands projets et les opérations d'investissement conséquentes.

Le Déléataire assure vis-à-vis de l'Autorité délégante un rôle de conseil et de proposition portant sur :

- la bonne adéquation de l'offre de transports aux objectifs de sécurité, de gain de temps, d'optimisation de la fréquentation, en proposant dans la mesure du possible plusieurs scénarii ;
- la qualification des attentes des usagers et notamment la qualité du service rendu au travers d'enquêtes réalisées par le Déléataire ;
- les moyens humains et techniques nécessaires à l'exploitation du service.

Article 20.2 Etudes et conseil sur la définition et l'optimisation de l'offre

Le Déléataire assiste de manière permanente l'Autorité délégante dans ses études de définition et de condition de réalisation de la politique des transports.

Pour chaque évolution étudiée, le Déléataire produit un rapport portant sur :

- La faisabilité, le délai nécessaire de mise en œuvre ainsi que les moyens humains et techniques nécessaires,
- Un bilan prévisionnel des dépenses occasionnées et des kilomètres supplémentaires ou économisés induits,
- L'estimation de la fréquentation induite,
- L'impact sur la qualité du service rendu à l'utilisateur,
- Toute modification permettant de rendre le service plus attractif.

Ces modifications devront impérativement être accompagnées d'un rétroplanning détaillé sur l'année civile, intégrant notamment les délais légaux associés à toute modification du service (délais de validation des communes, des Intercommunalités, de l'Autorité délégante, etc.).

L'Autorité délégante demeure propriétaire des études. Toute transmission de ces études à des tiers au contrat doit faire l'objet de son accord préalable.

Article 20.3 Assistance de l'Autorité délégante pour sa politique d'investissements

Le Déléataire est tenu de fournir de l'Autorité délégante tout avis ou recommandation en matière d'investissement à la charge de l'Autorité délégante en fonction des prévisions de besoins.

En particulier, le Déléataire signale en tant que de besoin les travaux et investissements incombant au propriétaire qu'il juge nécessaires.

CHAPITRE 3 – MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION

ARTICLE 21 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION MIS À DISPOSITION PAR L'AUTORITE DELEGANTE

Article 21.1 Principes généraux

Le Délégataire est responsable de l'entretien, selon les prescriptions des constructeurs lorsqu'elles existent et les règles de l'art, des biens mis à sa disposition. Il supporte toutes les charges générées par leur usage ou par leur garde, y compris les impôts et taxes et les polices d'assurance.

L'Autorité délégante fournit et renouvelle le matériel billettique dont elle transfère la jouissance au Délégataire qui en assume la garde. Ces biens sont indispensables à l'exécution du service public. Ils ont le statut de biens de retour.

En cours de contrat, l'Autorité délégante assure le financement des investissements nécessaires, à titre de renouvellement ou d'extension du matériel billettique.

Article 21.2 Inventaire A des biens mis à disposition par l'Autorité délégante

Dans le mois suivant la prise d'effet du présent contrat, l'Autorité délégante remet au Délégataire l'ensemble des biens mentionnés à l'inventaire A annexé au présent contrat (Annexe 2). Cette remise est constatée par la signature d'un procès-verbal contradictoire.

Le Délégataire affirme connaître les biens décrits dans l'inventaire annexé au présent contrat et les prend en charge en l'état, sans pouvoir invoquer leur situation initiale pour dégager sa responsabilité dans le fonctionnement du service, à l'exception de biens sur lesquels il aurait émis des réserves lors de la signature de l'inventaire initial.

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens par l'Autorité délégant et le Délégataire. Il précise la date à laquelle ces biens sont mis à disposition du Délégataire. En tout état de cause, un état de l'inventaire est joint au rapport annuel.

Article 21.3 Renouvellement des biens mis à disposition par l'Autorité délégante

Article 21.3.1 Renouvellement du matériel roulant

Deux critères régissent le renouvellement du matériel roulant :

- l'âge maximum du parc par catégorie de véhicule ;
- et l'âge moyen de l'ensemble du parc (10 ans maximum).

Les véhicules affectés aux différents services doivent être en adéquation avec les effectifs transportés mais également avec la vocation et les fonctions de la ligne.

Les catégories de véhicules suivantes seront utilisées :

- catégorie A : véhicule de moins de 10 places (y compris le conducteur),
- catégorie B : véhicule (y compris le conducteur) de 10 à moins de 45 places (assises et debout),
- catégorie C : véhicule (y compris le conducteur) de 45 à 65 places (assises et debout),
- catégorie D : véhicule (y compris le conducteur) au-delà de 65 places (assises et debout),
- catégorie E : véhicule utilisé pour le TCSP.

Les véhicules mis en service sur les lignes du réseau de transports devront, dans la mesure de ce qui sera permis par le renouvellement, respecter pour des raisons de sécurité et de confort les limites d'âge suivantes pendant toute la durée du contrat :

- catégorie A : 14 ans maximum
- catégorie B : 17 ans maximum
- catégorie C : 17 ans maximum
- catégorie D : 25 ans maximum
- catégorie E : 10 ans maximum. Au-delà de cette limite, ces véhicules seront redéployés sur le réseau en fonction des caractéristiques des véhicules et dans les conditions fixées par le présent article.

Concernant les véhicules de remplacement dont la durée de mise à disposition est limitée à 15 jours, leur âge maximum est fixé à 25 ans.

L'âge des véhicules est déterminé à partir du jour de sa première mise en circulation.

Les véhicules renouvelés seront obligatoirement dotés :

- d'une girouette paramétrable signalant le numéro et la destination de la ligne,
- d'un équipement radio avec le siège de l'entreprise,
- revêtus de la livrée pour les véhicules entièrement dédiés à l'Autorité délégante, (un délai d'un mois est accordé pour mettre la découpe en place),
- de bandes réfléchissantes latérales et sur le pourtour de l'arrière du véhicule (car),
- de double warning,
- d'un système de billettique,
- de l'ensemble des supports d'informations requis,
- de l'ensemble des équipements de sécurité obligatoires selon leur usage.

Article 21.3.2 Renouvellement des autres biens mis à disposition par l'Autorité délégante

A la demande du Délégataire, dûment justifiée et estimée, l'Autorité délégante examinera la nécessité de renouveler certains des biens mis à disposition du délégataire.

ARTICLE 22 – MOYENS NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION MIS À DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE

Article 22.1 Principes généraux

Le Délégataire est tenu de mettre en œuvre les moyens autres que ceux confiés par l'Autorité délégante, nécessaires à la réalisation des services.

Il en assume la responsabilité, le financement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance.

Sont considérés comme des biens propres, les biens non affectés exclusivement au service public ainsi que les biens affectés à l'exécution du service délégué propriété d'une société autre que la société exploitant le réseau. Ces biens sont listés dans l'Annexe 3 conformément aux dispositions de l'article 24.2.

Cette mise à disposition peut être réalisée à travers de contrats de sous-traitance ou d'affrètement dans les conditions définies à l'Article 6.1.

Les investissements et renouvellement assumés en cours de convention par le Délégataire concernent les biens non fournis par l'Autorité délégante.

Article 22.2 Inventaire B des biens mis à disposition par le Délégataire

Un inventaire B des biens mis à disposition par le Délégataire est joint en Annexe 3. Il mentionne les biens mobiliers nécessaires à l'exploitation dont le Délégataire est propriétaire, ainsi que ceux qu'il mobilise auprès de sous-traitants / affrétés et ceux dont il a la disposition en vue de l'exploitation de la présente convention. L'inventaire précise le mode de financement (acquisition sur fonds propres, emprunts, crédit-bail, subvention d'équipement, etc.).

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens. Il précise la date à laquelle ces biens sont mis à disposition du Délégataire.

Il est ensuite tenu à jour et mis à disposition de l'Autorité délégante au plus tard le 31 mars de chaque année.

En tout état de cause, un état de l'inventaire actualisé est joint au rapport annuel.

Le Délégataire s'engage à assurer une parfaite transparence dans l'établissement de l'inventaire des biens qu'il met à disposition. Les coûts correspondant à ces biens sont clairement identifiés dans le détail des charges contractuelles – si nécessaire dans une note complémentaire à ce document. Le Délégataire laisse un libre accès de l'Autorité délégante à toutes pièces comptables correspondantes.

ARTICLE 23 – PREPARATION DE L'EXPLOITATION DU TCSP

Article 23.1 Généralités

L'Autorité délégante réalise en vue d'en confier l'exploitation au Délégataire, une ou plusieurs lignes de TCSP comprenant l'infrastructure, le matériel roulant, les parcs-relais, et de manière générale l'ensemble des installations et équipements nécessaires à son exploitation.

Cette réalisation comportera plusieurs étapes intermédiaires en fonction de l'avancement des travaux d'infrastructure et des commandes de matériel roulant. Toutefois, le TCSP sera considéré comme en exploitation dès lors qu'une ligne au moins sera identifiée comme telle, exploitée avec du matériel dédié, et empruntant l'infrastructure réservée sur une partie substantielle de son parcours.

Le Délégataire assure l'entière responsabilité des opérations préalables à la mise en exploitation, nécessaires en vue du fonctionnement nominal du service dès le premier jour, à l'exception des opérations liées à la maîtrise d'œuvre de l'équipement et relevant de la responsabilité de l'Autorité délégante, et auxquelles il sera associé.

Article 23.2 Tâches relevant de la responsabilité du Délégataire

Le Délégataire sera chargé de la conduite à bonnes fins des opérations suivantes, cette liste étant non limitative :

- adaptation de l'organisation de la société en vue de la prise en charge de l'exploitation du TCSP, y compris recrutements et formations nécessaires,
- préparation finale des véhicules à partir de leur réception en vue de leur mise en exploitation commerciale,
- préparation d'un plan de prévention des risques de sécurité à destination du personnel du Délégataire, des usagers et des prestataires de service mandatés par le Délégataire,
- préparation et mise en œuvre des programmes de tests,
- préparation de l'exploitation de la ou les lignes de TCSP : habillage, et du réseau de bus associé,
- prise en main et préparation du programme détaillé de maintenance des véhicules dédiés, et de l'ensemble des équipements nécessaires à l'exploitation du TCSP, et préparation des contrats d'entretien et des sous-traités y afférant,
- recrutement et formation des personnels qualifiés nécessaires à l'entretien, à la maintenance et au fonctionnement des différentes installations et des différents équipements, ou sélection et formation de ces mêmes personnels parmi les personnels existants au sein du personnel du Délégataire,
- recrutement et formation des personnels de conduite et de contrôle du TCSP, ou sélection et formation de ces mêmes personnels parmi les personnels existants au sein du personnel du Délégataire,
- mise en œuvre du cadencement des lignes de transport déterminé par l'AOMD au moment de la mise en service du TCSP.

Les parties se rapprocheront ultérieurement pour déterminer les modalités de mise en œuvre de l'ensemble de ses tâches.

Article 23.3 Tâches relevant de la responsabilité de l'Autorité délégante et auxquelles le Délégataire apporte sa contribution

Le Délégataire est associé, à la demande de l'Autorité délégante aux travaux, réunions, essais, tests relatifs à la maîtrise d'œuvre du TCSP, auxquels il apporte son expérience, son conseil. En particulier, le Délégataire :

- vérifie l'exploitabilité optimale des installations et équipements au cours de leur réalisation,
- conseille en permanence l'Autorité délégante quant à la sécurité active et passive, à l'attractivité commerciale et au confort des installations et des infrastructures, y compris en matière de traitements urbains associés,
- participe à toutes les opérations de réception des matériels, systèmes et bâtiments associés,
- participe, à la demande de l'Autorité délégante, à toutes les opérations de communication, de concertation et d'information relatives à la réalisation du TCSP, que ce soit par sa participation à des réunions publiques ou par la production de notes et d'éléments visuels et rédactionnels,
- cette liste n'étant pas limitative.

Les observations et réserves du Délégataire sont notifiées à l'Autorité délégante dans le mois suivant le constat qui les a motivées.

ARTICLE 24 - ENTRETIEN ET MAINTENANCE

Article 24.1 Obligations légales

Le Délégataire est tenu de faire procéder, à ses frais, à tous les contrôles prévus par la réglementation concernant les biens.

Article 24.2 Objectifs de l'entretien et de la maintenance pour les biens mis à disposition

Le Délégataire s'engage à assurer le bon entretien des biens nécessaires à l'exploitation eu égard à leurs destination, âge et état à la date d'entrée en vigueur de la présente convention. En particulier, le Délégataire s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir l'ensemble des pièces détachées nécessaires à la maintenance de ces biens.

La politique d'entretien et de maintenance des biens mis à disposition, mise en œuvre par le Délégué doit contribuer à la réalisation des objectifs suivants :

- Garantir un haut niveau de qualité de service à la clientèle du réseau, impliquant notamment que le taux de pannes soit réduit au minimum, que la propreté des véhicules soit optimum, et qu'aucun élément de défaillance du matériel ne soit décelable,
- Permettre au réseau d'être porteur d'une image valorisante de l'action de l'Autorité déléguée.

Ces objectifs doivent inciter le Délégué à s'orienter vers une priorité aux actions de maintenance préventive.

Le Délégué assure, notamment, les opérations de maintenance courante du système billettique, à l'exclusion des opérations de maintenance lourde qui relèvent du fournisseur.

Article 24.3 Maintenance des poteaux d'arrêt

Le Délégué assure la maintenance courante et le nettoyage.

Il assure la réparation ou le remplacement des poteaux d'arrêt dégradés (supports, têtes, cadres d'information) et des cadres horaires des abris voyageurs sans contrat dans un délai maximum de 3 jours à compter de la constatation d'une dégradation, ainsi que la remise en état progressive des poteaux.

Les poteaux sont propriétés de l'autorité déléguée.

Article 24.4 Contrôle de l'état des biens par l'Autorité déléguée

L'Autorité déléguée se réserve le droit de contrôler périodiquement l'état des biens mis à disposition par le Délégué, de transmettre ses observations éventuelles, et de prendre ou de faire prendre toutes mesures dans le cas où la sécurité publique viendrait à être compromise par le mauvais état du matériel.

En cas d'insuffisance d'entretien, elle peut, outre l'application des pénalités prévues à l'Article 39, mettre le Délégué en demeure d'y remédier. A défaut d'exécution dans le délai imparti, elle fait assurer, aux frais du Délégué la remise en état des installations ou des matériels concernés.

ARTICLE 25 - DÉGRADATION, VANDALISME

En matière de vandalisme, le Délégataire s'engage à la remise à niveau des biens, à ses frais, lorsqu'il s'agit d'actes de vandalisme comme les tags, les gravures, les rayures, les salissures et les casses sur le matériel roulant, les installations fixes et les équipements mis à disposition du Délégataire par l'Autorité délégante.

ARTICLE 26 – RÉGIME DU PERSONNEL

Article 26.1 Principes généraux

Le Délégataire affecte le personnel qualifié nécessaire à l'exécution du service. Il est l'employeur de son personnel et en assume toutes les responsabilités (contrats de travail, accords d'entreprises et négociations collectives, formation, embauches, licenciements, avancements, promotions, sanctions). Il fixe les rémunérations du personnel conformément aux usages de la profession et à la convention collective du Délégataire.

Le Délégataire est garant du respect des dispositions du présent contrat par ses agents et veille à sa bonne tenue et à sa parfaite correction. Il s'engage à prendre toute mesure en cas de manquements ou de faute grave pour éviter le renouvellement des faits signalés.

La sécurité de son personnel incombe au Délégataire.

Le Délégataire veille à faire appliquer les mêmes dispositions aux entreprises de sous-traitance. En cas de manquement, l'Autorité délégante pourra suspendre l'agrément du sous-traitant.

Le Délégataire tient à la disposition de l'Autorité délégante, pendant une durée minimale de 12 mois, les plannings d'affectation des conducteurs aux différents services.

Article 26.2 Qualification des conducteurs et des autres agents en contact avec les usagers

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 Déléataire s'engage à procéder à la formation de ses conducteurs suivant un plan de formation par un organisme agréé ou en interne. Un bilan des actions de formation de l'année ainsi qu'une programmation pour l'année suivante est transmis annuellement à l'Autorité délégante dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 38. En raison des spécificités du transport à la demande pour personnes à mobilité réduite, les conducteurs en charge de ce service devront avoir une formation adéquate à l'activité concernée. En prévision de la mise en service du BHNS et de matériels électriques, les conducteurs devront être formés sur les nouveaux matériels roulants.

En tout état de cause, le Déléataire 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.

Article 26.3 Reprise du personnel

Le sort des personnels affectés au service antérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat est régi par la réglementation en vigueur (article L. 1224-1 du code du travail). Sous réserve d'accords contraires, les salariés conservent le bénéfice de la convention collective et de l'ensemble des accords collectifs nationaux ou d'entreprise qui leurs étaient applicables avant la date de ce transfert. Le Déléataire sera tenu de reprendre ces agents dans le cadre de cette réglementation et des dispositions prévues à la Convention Collective.

Le Déléataire annexe au présent contrat la liste du personnel affecté au service au jour de la prise d'effet du contrat (Annexe 11). Cette liste sera fournie dans un délai d'un mois à compter de la prise d'effet du Contrat.

ARTICLE 27 – RESPECT DU SCHÉMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORTS

Le schéma directeur d'accessibilité du réseau de transports est, au jour de la signature du contrat, en cours d'élaboration. Après validation par le Conseil Syndical de l'Autorité délégante, le Déléataire devra respecter les prescriptions dudit schéma.

CHAPITRE 4 – REGIME FINANCIER ET FISCAL

ARTICLE 28 – EQUILIBRE ÉCONOMIQUE DU CONTRAT / RÉMUNÉRATION DU DELEGATAIRE

En contrepartie des missions qui lui sont confiées par l'Autorité délégante et des sujétions de service public qu'elle lui impose en termes de tarifs notamment sociaux et de modalités d'exécution du service liées à la desserte géographique et d'amplitude horaire du service, le Délégataire, à qui est transféré un risque lié à l'exploitation du service, perçoit une Rémunération caractérisant l'équilibre économique arrêté entre les Parties à la date de signature du Contrat sur la base de l'Offre de Services prévue à l'Annexe 1 et des Biens Dédiés au Réseau.

La part de risque transférée au concessionnaire implique une réelle exposition aux aléas du marché, dans des conditions qui exclut qu'il soit assuré d'amortir les investissements ou les coûts, liés à l'exploitation du service, qu'il supporte.

Le détail et la synthèse des différentes composantes (montants HT) de la Rémunération du Délégataire décrite au présent Titre sont présentés en Annexe 14.

Cette rémunération a été établie en tenant compte des charges d'Exploitation, telles que définies à l'Article 30.

L'Autorité Délégante verse au Délégataire une Rémunération, dont le montant est inscrit dans le présent Chapitre pour chacune des années civiles pendant lesquelles doit se dérouler le Contrat.

La Rémunération versée par l'Autorité Délégante au Délégataire peut évoluer, en cours de Contrat, en fonction des stipulations du présent Titre.

Dans la mesure où le Délégataire aurait d'autres activités que celles faisant l'objet du Contrat, il doit tenir une comptabilité particulière des opérations relatives à l'activité objet des présentes.

L'exercice normal de gestion commence le 1^{er} janvier et se termine le 31 décembre de chaque année. Par exception, le premier exercice débutera le 1^{er} avril 2021 pour se terminer le 31 décembre 2021.

ARTICLE 29 – COMPTE D'EXPLOITATION À L'ENTRÉE EN VIGUEUR DES PRÉSENTES

A l'entrée en vigueur du Contrat, il est établi un état des dépenses à affecter à l'exploitation antérieure et, éventuellement, celles à affecter à la nouvelle exploitation.

Le principe est que l'ancienne exploitation supporte toutes les dépenses et recettes ayant leur origine dans la période antérieure à l'entrée en vigueur du Contrat.

Le Contrat supporte ainsi les charges et bénéfices des recettes issues de la période courant à compter de son entrée en vigueur.

ARTICLE 30 – CHARGES D'EXPLOITATION

Le Déléataire supporte, sans exception aucune, toutes les dépenses et charges sociales, fiscales et parafiscales afférentes à l'exécution des missions confiées en vertu du Contrat, sous réserve des charges d'investissements portés par l'Autorité délégante.

Les chiffres intégrés dans le Compte Prévisionnel d'Exploitation annexé au Contrat (Annexe 14) sont réputés intégrer tous les coûts que le Déléataire doit supporter pour concevoir et organiser la totalité des tâches, missions, actions et responsabilités qui lui sont dévolues au titre du Contrat et participer à toutes les réunions de travail y afférant.

Le Déléataire s'engage sur des montants de charges hors taxes.

Si le Déléataire sous-traite une partie de l'exécution des services qui lui sont confiés au titre du Contrat, les coûts de production des sous-traitants sont intégrés dans le Compte Prévisionnel d'Exploitation.

Le Déléataire supporte le risque industriel et prend un engagement sur le Compte Prévisionnel d'Exploitation pour la durée du Contrat.

ARTICLE 31 – TARIFS ET PERCEPTION DES RECETTES AUPRÈS DES USAGERS

31.1 Tarification

La structure et le niveau des tarifs sont déterminés par l'Autorité délégante.

La gamme tarifaire, les différentes catégories d'ayant droits, les montants de chaque catégorie de titres et leurs conditions d'utilisation applicables lors de l'entrée en vigueur du présent contrat figurent en **Erreur ! Source du renvoi introuvable..**

31.2 Evolution des tarifs

Les tarifs sont révisés par décision de l'Autorité délégante, le cas échéant, sur proposition motivée du Délégataire.

Les nouveaux tarifs sont communiqués au Délégataire, au moins deux mois avant leur mise en application. Le Délégataire devra fournir durant le 1^{er} trimestre une proposition de tarifs en prenant en compte les différentes instances du SMiTU : commissions, bureau, comité.

L'Autorité Délégante se réserve la faculté de modifier les grilles tarifaires, de créer de nouveaux titres, ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants. Il en informe le Délégataire dans un délai d'au moins deux mois avant leur mise en application.

31.3 Perception des recettes

L'Autorité délégante est propriétaire des Recettes d'Exploitation du Réseau. A ce titre, elle est seule redevable de la taxe sur la valeur ajoutée grevant lesdites recettes.

Le Délégataire encaisse, au nom et pour le compte de l'Autorité délégante, les Recettes d'Exploitation du réseau dont la gestion lui est confiée au titre du Contrat, sur la base des tarifs en vigueur selon l'Annexe 5. Le Délégataire reverse l'intégralité des Recettes d'Exploitation du Réseau à l'Autorité délégante le 15 du mois suivant, les recettes du mois écoulés. Le Délégataire tient une comptabilité matière de tous les titres de transport et met à disposition de l'Autorité délégante l'ensemble des éléments en permettant le contrôle.

Afin de pouvoir percevoir les recettes visées au présent article au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante, une régie recettes sera constituée conformément aux dispositions des articles R.1617-1 et suivants du code général des collectivités territoriales.

Les Recettes d'Exploitation du Réseau sont encaissées et comptabilisées par le Délégataire en compte de tiers et donnent lieu à reddition de comptes selon une périodicité mensuelle.

Afin de permettre à l'Autorité délégante de remplir ses obligations déclaratives en matière de TVA, la reddition de comptes devra lui être communiquée dès que possible et au plus tard deux (2) mois après l'encaissement des Recettes d'Exploitation du Réseau par le Délégataire.

Ces recettes sont reversées par le Délégataire à l'Autorité Délégante tous les mois (le 15 du mois M+1) par virement.

31.4 Intéressement aux Recettes d'exploitation

Chaque année, le montant des Recettes d'Exploitation du Réseau effectivement perçues par le Délégataire pour le compte de l'Autorité délégante est comparé au montant de l'Objectif de Recettes d'Exploitation du Réseau tel que figurant à au présent article.

Dans le cas où le montant des Recettes d'Exploitation du Réseau serait supérieur au montant de l'Objectif de Recettes d'Exploitation du Réseau, les Parties conviennent de se partager la différence comme suit :

- pour la part de 0 à 5% : répartition à 50 % entre l'Autorité délégante et le Délégataire sur le delta ;
- pour la part au-delà de 5%, répartition à 60% pour l'Autorité délégante et 40% pour le Délégataire sur le delta.

Dans le cas où le montant des Recettes d'Exploitation du Réseau serait inférieur au montant de l'Objectif de Recettes d'Exploitation du Réseau, le Délégataire devra compenser la différence.

Pour chaque année d'exploitation, l'Objectif de Recettes d'Exploitation du Réseau en euros courants est fixé :

Année N	Objectif de Recettes
2021	1 922 004 €
2022	2 979 751 €
2023	3 142 408 €
2024	3 182 408 €
2025	3 245 703 €

31.5 Recettes accessoires

Constituent des « Recettes Accessoires », l'ensemble des recettes perçues par le Déléataire dans le cadre de l'exécution du Contrat ne relevant pas de la catégorie des Recettes d'Exploitation du Réseau définies à l'Article 31, dont notamment :

- a. Les recettes tirées des espaces publicitaires ;
- b. Les indemnités forfaitaires (amendes fraude clientèle), dans les conditions définies par l'article 529-4 du Code de procédure pénale ;
- c. Les indemnités d'assurance et toutes indemnisations.
- d. Le remboursement des frais de formation ;
- e. Les produits financiers et exceptionnels.

Le Déléataire est propriétaire des Recettes Accessoires. A ce titre, il est seul redevable de la taxe sur la valeur ajoutée grevant lesdites recettes.

ARTICLE 32 – REMUNERATION DE L'EXPLOITATION ET RÉVISION

La Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire (REF) du Déléataire est établie de la façon suivante :

Année N	Rémunération _N
2021	15 260 717 €
2022	18 843 015 €

2023	18 694 157 €
2024	18 244 861 €
2025	18 185 202 €

La Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire telle que déterminée ci-dessus pour la durée du contrat est en euros juin 2020. Elle évolue, chaque année, par application de la formule d'indexation ci-après.

Le niveau de la Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire est révisé chaque année et pour la première fois à compter du 1^{er} janvier 2022 au titre de l'année 2021 par application de la formule suivante :

$$RFE_{Ni} = RFE_N \times K_N$$

Où :

$$K_n = \left\{ pf + a \frac{S_n (1+Ch_n)}{S_0 (1+Ch_0)} + b \frac{G}{G_0} + c \frac{RV}{RV_0} + d \frac{Npsdn}{Npsd_0} \right\}$$

K_n = coefficient d'indexation

- ♦ S_n = Moyenne annuelle des indices trimestriels INSEE Taux des salaires horaires des ouvriers - Activités économiques - Transports et entreposage – (identifiant internet : 010562766)
- ♦ S_0 = valeur de cet indice au 30 juin 2020 (2^e trimestre 2020)
- ♦ Ch_n = Moyenne annuelle de la somme des taux de charges applicables sur les salaires (tel que défini à l'annexe 17). Seules les évolutions légales et réglementaires étant prises en compte pour l'évolution de Ch
- ♦ Ch_0 = dernière valeur de cet indice au 30 juin 2020
- ♦ G_n = Moyenne annuelle des prix mensuels de vente au détail en métropole – Gazole (1 litre) (identifiant INSEE internet : 000442588)
- ♦ G_0 = valeur de l'indice mensuel INSEE au 30 juin 2020

- ♦ RVn = Moyenne annuelle des indices mensuels INSEE 001763660 IPC intitulé « Ensemble des ménages – France – base 2015 - Entretien et réparation de véhicules particuliers »
- ♦ RVO = Valeur de cet indice mensuel IPC au 30 juin 2020
- ♦ NPsdn = Moyenne annuelle des indices mensuels INSEE des prix et services de l'année n - indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France - Ensemble hors tabac (identifiant : 001763852)
- ♦ Npsdo = valeur de l'indice mensuel INSEE au 30 juin 2020

NB :

pf = partie fixe = 0,05

a = part des charges liées aux frais de personnel = 0,677

b = part des charges liées au carburant = 0,069

c = part des charges d'entretien du matériel roulant = 0,101

d = part des autres charges = 0,103

La somme de pf + a + b + c + d doit être égale à 1.

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 Déléataire propose par courrier à l'Autorité délégante 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 Délégante à partir de la date de la demande de substitution.

ARTICLE 33 – MODALITÉS DE RÈGLEMENT DES SOMMES DUES PAR L'AUTORITE DELEGANTE AU DELEGATAIRE

33.1 Règlement de la Rémunération d'Exploitation

La Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire annuelle, comprend 12 acomptes mensuels égaux chacun à 1/12 du montant de la Rémunération de l'exercice concerné.

L'exercice commence le 1^{er} janvier de chaque année pour s'achever au 31 décembre de la même année. Par exception, le premier exercice débutera le 1^{er} avril 2021 et se terminera le 31 décembre 2021.

En cas de modification prévisible du montant de la Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire, le montant des acomptes sera recalé, toujours sur la base de 1/12 du montant de la Rémunération prévisible pour l'année entière, sauf pour le 1^{er} exercice où les acomptes seront réglés sur la base de 1/9 du montant de la Rémunération prévisible.

Les acomptes seront mandatés au Déléataire par l'Autorité délégante au plus tard le 28^{ème} jour du mois de l'acompte mensuel. Le Déléataire transmettra la facture correspondante le 1^{er} jour du mois.

La Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire est ajustée, au terme de chaque exercice, en fonction du réexamen des conditions financières du contrat telles que définies à l'Article 32.

Avant le 1^{er} juin de chaque année, le Déléataire présente un état justificatif du décompte définitif de la Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire.

L'Autorité délégante dispose d'un délai d'un mois pour faire connaître ses observations.

L'Autorité délégante se réserve le droit de demander au Déléataire tout justificatif permettant la vérification de ses factures.

La Rémunération de l'Exploitation Forfaitaire est soumise au régime de la TVA

33.2 Acceptation et délai des paiements

Les montants dus par l'Autorité délégante au délégataire seront payés conformément aux règles de la comptabilité publique et dans le délai légal en vigueur.

Les demandes d'acompte et les factures afférentes au contrat sont déposées sur Chorus pro et comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Le nom, le numéro SIRET et l'adresse du Déléataire,
- 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 Déléataire.

L'Autorité Délégante 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 Déléataire sont immédiatement exigibles.

L'Autorité délégante se réserve le droit d'imposer un modèle de facture au Déléataire.

Ces factures sont émises et envoyées à l'Autorité délégante uniquement via l'application Chorus pro.

ARTICLE 34 – RÉEXAMEN DES CONDITIONS FINANCIÈRES

34.1 Motifs de réexamen des conditions financières

Pour tenir compte :

- de l'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du présent Contrat, imprévisibles au moment de sa passation,
- des événements extérieurs aux Parties, de nature à modifier substantiellement l'économie générale dudit contrat, et hors modifications mineures de l'offre de service telles que définies à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, les conditions financières du présent contrat peuvent être revues dans les cas suivants :
 - en cas de variation significative du calendrier scolaire ;
 - en cas de variation significative des frais supportés par le Déléataire consécutive à une modification de la législation et de la réglementation notamment fiscale ou de la convention collective applicable non connue au

1^{er} jour du mois de prise d'effet du contrat et non prise en compte dans les indices d'actualisation des prix du contrat ;

- au cas où l'application de la formule de révision conduirait à une augmentation annuelle de la Rémunération Forfaitaire d'Exploitation de plus de 10 % ;
- en cas de modification du ressort territorial de l'Autorité délégante ;
- en cas de distorsion entre les données issues du Cahier des Charges de la consultation se rapportant aux modalités d'évaluation de la masse salariale et/ou de décisions prises par le délégataire sortant dans l'intervalle entre le choix du futur Délégataire et sa prise en charge effective du réseau (NAO, nouvel accord d'entreprise, recrutements, promotions, mesures individuelles) si ces éléments devaient avoir un impact financier avéré sur les prévisions du Délégataire ;
- en cas de décalage de livraison du dépôt par l'Autorité délégante, les conséquences financières de ce différé sont prises en compte dans l'économie du contrat au regard des éléments justificatifs produits par le Délégataire ;
- si des dispositions légales ou réglementaires rendaient impossible l'application intégrale de la formule de révision.

Dans l'hypothèse où l'épidémie de covid-19 aurait pour effet une diminution des Recettes d'Exploitation du Réseau de l'exercice 2021 supérieure à 15 % à l'Objectif de Recettes d'Exploitation du Réseau défini pour cet exercice à l'article 31.4, les parties se rencontrent afin d'évoquer un ajustement de cet Objectif.

Le Délégataire produit tout élément permettant d'établir le lien entre l'écart constaté par rapport à l'Objectif de Recettes d'Exploitation du Réseau et l'épidémie de covid-19.

L'ajustement convenu le cas échéant vise à traiter uniquement de l'impact de l'épidémie en tant qu'il excède le seuil susvisé. Cet ajustement, s'il est convenu, ne consistera pas à neutraliser totalement l'impact de l'épidémie.

Pour les exercices suivants, il pourra être procédé à l'identique, l'Objectif de Recettes d'Exploitation du Réseau à prendre en considération étant celui défini, pour chaque exercice, à l'article 31.4.

34.2 Modalités de réexamen des conditions financières

Le réexamen des conditions financières du contrat a lieu, à la demande :

- soit de l'Autorité délégante,
- soit du Délégataire, sur production de pièces justificatives. Le Délégataire présente un rapport étayé des pièces justificatives relatives au réexamen des conditions financières

Les parties négocient les nouveaux engagements sur la base de ce rapport.

Les modifications font l'objet d'un avenant au présent contrat.

34.3 Ajustement de la rémunération en fonction de l'évolution de l'offre kilométrique

Pour tenir compte des modifications de services et des aléas d'exploitation, la Rémunération est ajustée annuellement en fonction de la variation du kilométrage réellement parcouru par rapport au kilométrage total prévisionnel annuel de référence (KTPAR) ci-annexé (Cf. annexe 1e), selon les modalités suivantes.

Le KTPAR correspond à la somme des kilomètres parcourus annuellement en service commercial en exécution de l'offre de service relative aux lignes structurantes, complémentaires et de dimanche ainsi que le service de transport à la demande et de transport de PMR.

Le kilométrage total de référence sera chaque année le kilométrage total prévisionnel de l'année considérée.

Soucieuse de laisser une certaine marge de manœuvre au Délégataire, l'Autorité délégante l'autorise à modifier, sur une année scolaire, l'organisation des services dans la limite de moins 2% à plus 2% de kilomètres par rapport au KTPAR. Les modifications réalisées devront être, au préalable, validées par le SMiTU.

Pour les modifications de l'offre de services en-dehors de la fourchette de -2% à + 2% du KTPAR, et/ou dans les cas de modifications de l'offre entraînant des moyens supplémentaires (nombre de bus en circulation, nombre de conducteurs) le montant des dépenses est renégocié entre les Parties sur présentation de justificatifs par le Délégataire.

En cas de force majeure, de faits ou de circonstances irrésistibles et non imputables au Déléataire, d'intempérie reconnue, l'ajustement ne porte que sur les seules charges variables non supportées par le Déléataire et, le cas échéant, sur les charges fixes exposées.

L'ensemble des modifications ci-dessus font l'objet d'avenants.

34.4 Révision de l'objectif de recettes en fonction de l'évolution de l'offre

En cas de modification de l'offre de services au-delà de + 2% ou de -2% de l'offre kilométrique commerciale prévisionnelle de l'année de référence, les Parties se rencontrent pour en définir l'impact sur l'objectif contractuel de recettes défini à l'article 31.4.

34.5 Révision de l'objectif de recettes en fonction de l'évolution de la tarification

En cas de modification de la grille tarifaire de référence, les Parties se rencontrent pour en définir l'impact sur l'objectif contractuel de recettes.

ARTICLE 35 – IMPÔTS

Tous les impôts ou taxes établis par l'Etat, l'Autorité délégante ou une autre collectivité excepté la taxe foncière due par l'Autorité délégante sur l'ensemble des biens immobiliers mis à disposition dans le cadre du service sont à la charge du Déléataire. Dans la mesure où le montant de la taxe d'enlèvement sur les ordures ménagères (TEOM) n'est ni connu, ni exactement déterminable à la date de signature du contrat, cette taxe, comme la taxe foncière, fait l'objet d'une refacturation à l'euro l'euro par le Déléataire à l'Autorité Délégante.

Les montants des acomptes mensuels et du solde sont calculés en appliquant les taux de TVA en vigueur au moment de l'exécution des prestations. Ces montants sont éventuellement rectifiés en vue de l'établissement du solde en appliquant les taux de TVA en vigueur lors de l'exécution des prestations.

CHAPITRE 5 – CONTRÔLE, INFORMATION ET CONSEIL

ARTICLE 36 – EXERCICE DU CONTRÔLE PAR L'AUTORITE DELEGANTE

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

Ce contrôle, organisé librement par l'Autorité délégante à ses frais, comprend notamment :

- Un droit d'information sur la gestion du service délégué portant notamment sur les points suivants :
 - charge des véhicules contrôlés,
 - l'agrément du véhicule,
 - les équipements du véhicule,
 - la propreté intérieure et extérieure des autocars et autobus,
 - le respect de l'horaire, de l'itinéraire, et des points d'arrêt,
 - la présence d'une girouette et l'affichage du numéro de la ligne et de sa destination,
 - l'affichage des tarifs à l'intérieur de l'autocar,
 - la mise à disposition de fiches horaires et formules d'abonnement dans les véhicules,
 - que les usagers sont en possession des titres de transport en cours de validité et validés,
 - que l'autocar est à jour des visites de contrôle réglementaires,
 - l'accueil des voyageurs,
 - l'information des voyageurs,
 - l'agrément du Délégataire (service sous-traité)
 - l'état extérieur et intérieur du véhicule,
 - la présence d'un accompagnateur le cas échéant.
- La possibilité pour les agents de l'Autorité délégante ou de ses préposés sur justification de son identité 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 Délégataire ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

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

L'Autorité délégante exerce son contrôle dans le respect des réglementations relatives à la confidentialité (vie privée, droits de propriété intellectuelle et industrielle du Délégataire dûment justifiés par celui-ci). Il 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 Délégataire facilite l'accomplissement du contrôle. A cet effet, il doit notamment :

- Définir avec l'Autorité délégante une programmation des contrôles qui seront effectués dans l'année ainsi que leurs modalités d'organisation : moyens humains et techniques dédiés ; pour la première année ce programme sera proposé avec le retour du rapport annuel prévu à l'article 36.
- Autoriser à tout moment l'accès libre et gratuit aux véhicules et aux installations mis à disposition du Délégataire ou fournis par lui, ainsi qu'aux véhicules de ses sous-traitants aux personnes mandatées par l'Autorité délégante, sur présentation d'une carte d'autorisation,
- Fournir à l'Autorité délégante 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 délégante 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, graphicaire des lignes...) ou comptable (justificatifs, contrats, polices, etc.) utile se rapportant au contrat,
- Désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par l'Autorité délégante.

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

En cas de manquement à ces obligations, le Délégataire sera redevable des pénalités calculées selon les dispositions de l'Article 39, sauf cas justifié exonératoire de sa responsabilité.

ARTICLE 37 – DEVOIR D’INFORMATION ET DE CONSEIL ENVERS L’AUTORITE DELEGANTE

Article 37.1 Principes généraux

Compte tenu de sa qualité de professionnel du transport public de voyageurs, le Délégataire est tenu à une obligation générale d’information, d’avis et de conseil vis à vis de l’Autorité délégante.

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

Le Délégataire tient à la disposition de l’Autorité délégante, 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 délégante. Ceci concerne notamment les fiches descriptives des lignes, des itinéraires, des horaires, les graphicages des lignes et les données statistiques contenues dans le compte-rendu technique annuel.

Le Délégataire assure les missions d’études et de conseil à l’Autorité délégante prévues à l’Article 20. Il ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont assumés par le Délégataire.

Article 37.2 Moyens de communication

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

- Téléphone fixe ou mobile,
- Télécopieur,
- Répondeur téléphonique,
- Courrier électronique/adresse internet.

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

Pendant les périodes de crise (verglas, inondations...) où il y a lieu de communiquer en dehors des heures ouvrables, le Délégataire établit une permanence et fournit à l'Autorité délégante les coordonnées (téléphone mobile) des responsables et des personnes d'astreinte.

ARTICLE 38 – RAPPORT ANNUEL ET RAPPORT INTERMEDIAIRE

Article 38.1 Principes généraux

En application des articles L. 3131-5 et R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique, le Délégataire remet à l'Autorité délégante, chaque année, un rapport portant sur l'exercice précédent. Celui-ci doit être présenté au plus tard le 31 mai de l'exercice suivant et contient notamment :

- les données comptables afférentes à la totalité des opérations entrant dans le présent contrat,
- un rapport sur la qualité du service,
- une annexe permettant à l'Autorité délégante d'apprécier les conditions d'exploitation du service.

Le Délégataire présente ce compte rendu annuel à l'Autorité délégante lors d'une réunion qui se tient dans les deux mois suivant la transmission de ce dernier.

Le Délégataire présente la liste des opérations significatives confiées à des entreprises tierces, la liste des sous-traitants conformément à l'Article 6 ainsi que les justificatifs prévus à l'Article 7 et à l'Article 8.

L'Autorité délégante a le droit de vérifier les informations contenues dans ce rapport dont le défaut de production dans les délais est sanctionné conformément à l'Article 39.

L'Autorité délégante peut exiger une présentation du rapport par le Délégataire en collectivité.

Le Délégataire remet également à l'Autorité délégante un rapport intermédiaire sur la qualité de service, pour le 30 juin de l'exercice en cours.

Le rapport annuel devra être établi conformément aux articles L. 1411-3 et R. 1411-7 du CGCT et selon la trame prévue en annexe du présent contrat.

Mensuellement, le Déléataire remet spontanément à l'Autorité délégante un tableau de bord et de suivi, établi selon le formalisme prescrit par l'Annexe 13. Le 10 de chaque mois, le Déléataire doit transmettre à l'Autorité délégante le tableau de bord et de suivi du mois précédent.

Article 38.2 Données comptables

Figurent dans le rapport annuel :

- Le compte d'exploitation de la délégation réalisé pour l'année écoulée présenté en comparatif avec le prévisionnel indexé sur le modèle de l'annexe 14,
- Les comptes sociaux et une copie de la liasse fiscale et des déclarations sociales de l'entreprise,
- Le rapport du Commissaire aux comptes le cas échéant,
- La balance des comptes sociaux annuels,
- Une attestation des Services Sociaux et Fiscaux, prouvant que le Déléataire est à jour du paiement de ses taxes et cotisations,
- 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,
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat,
- La mise à jour des inventaires A et B conformément à l'Article 21.2 et à l'Article 22.2,
- Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité,
- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation,
- Tous les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés au contrat et nécessaires à la continuité du service public,
- Tous les éléments relatifs à la tarification sociale et scolaire (justificatifs, quantités, etc.), conformément aux stipulations de l'Article 31.2.

La comptabilité du Déléataire doit être conforme aux règles en vigueur, notamment les règles générales énoncées par le Code de commerce et le plan comptable général

révisé. L'exercice commence au 1^{er} janvier pour s'achever le 31 décembre. 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. A l'exception du premier exercice qui débutera le 1^{er} avril 2021 et se terminera le 31 décembre 2021.

Article 38.3 Analyse de la qualité de service

Le Déléguataire présente une analyse de la qualité du service comportant les éléments permettant d'apprécier la qualité du service rendu et propose des mesures 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 19.2,
- Des réclamations et observations des usagers conformément à l'Article 15.

Article 38.4 Annexe technique et financière

Article 38.4.1 Eléments 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 Déléguataire pour remédier à ces insuffisances,
- Une synthèse des opérations d'entretien, de maintenance, de renouvellement et de modernisation réalisés pendant l'exercice [(notamment la liste des interventions réalisées sur chaque véhicule (réparation, maintenance, tôlerie / peinture, contrôle technique, etc.)],
- La liste des événements techniques imprévisibles marquants pour l'année en cours,
- Les consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule,
- Le bilan des incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations,
- Le bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés (pour les lignes structurantes et régulières),
- Le bilan par véhicules des kilométrages réalisés (pour les lignes structurantes et régulières),
- Le bilan des services de transport à la demande et de personnes à mobilité réduite : kilomètres réalisés, réservations.

- le nom des sous-traitants, le kilométrage réalisé et les contrats de sous-traitance ainsi que la part de sous-traitance ,
- 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 observée et des propositions d'amélioration sur la base notamment de l'interprétation des données quotidiennes ; les périodes de congés scolaires seront mises en évidence,
- Le nom et le nombre de bénéficiaires de compensations tarifaires par nature de compensations existantes,
- Le bilan de la politique de lutte contre la fraude : nombre de contrôle réalisés au cours de l'année et lignes concernées, période de contrôle, taux de fraude,
- Le bilan des infractions constatées par le Délégataire : montant des amendes sur l'année,
- Le recensement des actes de délinquance,
- Identification des points noirs de circulation et des tranches horaires concernées,

Article 38.4.2 Eléments financiers

- 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 délégante par voyage et par km, etc.),
- Tout commentaire du Délégataire relatif aux éléments financiers,
- Les conditions économiques générales de l'année d'exploitation.

Pour toutes ces données, on rappellera pour mémoire les chiffres des exercices antérieurs depuis la prise d'effet du présent contrat.

Article 38.4.3 Données sur le personnel

Dans cette partie du rapport, le Délégataire indique la liste des emplois et des postes de travail affectés au service et les principales données de l'année relative au personnel conformément à la réglementation de la CNIL.

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

Le Délégataire présente un bilan de l'application de la politique sociale décidée lors de la conclusion du présent contrat.

Le Délégataire informe également l'Autorité délégante :

- De toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre de l'exploitation du service, 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.

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

CHAPITRE 6 – GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX

ARTICLE 39 – PÉNALITÉS

Sauf cas de force majeure, fait du prince, faits ou circonstances irrésistibles et non imputables au Délégataire et événements imprévisibles, l'Autorité délégante peut infliger au Délégataire des pénalités sanctionnant les manquements à ses obligations définis à l'Annexe 9.

Après constat par l'Autorité délégante d'un événement donnant lieu à pénalité, celui-ci la notifie au Délégataire par lettre recommandée en rappelant précisément l'origine et les faits donnant lieu à cette application.

La notification doit intervenir dans un délai ne dépassant pas 15 jours à partir du constat, pour permettre au Délégataire de corriger chaque manquement, avant qu'il ne se répète et qu'il puisse générer une nouvelle pénalité.

Le Délégataire dispose d'un délai de réponse de 15 jours ouvrables à compter de la réception pour contester cette pénalité ou pour apporter toutes les pièces permettant de justifier une non-application.

En l'absence de réponse, ou de justification recevable, la pénalité est appliquée par l'Autorité délégante, qui émet un titre de recette correspondant à l'encontre du Délégataire.

Une pénalité ne peut pas être répétée plusieurs fois pour le même cas, le même jour avec le même conducteur et le même véhicule.

ARTICLE 40 – MISE EN REGIE

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

Cette mise en régie provisoire est applicable après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai adapté à la situation. La mise en régie sera facturée au Déléataire en fonction de frais engagés par l'Autorité délégante, majorés de 10 (dix) %.

ARTICLE 41 – DÉCHÉANCE

L'Autorité délégante peut déclarer la déchéance d'un contrat unilatéralement sans que le Déléataire puisse prétendre à des indemnités en cas de :

- Liquidation judiciaire, dissolution de l'entreprise, ou faillite personnelle,
- Faute grave ou malversation,
- Inobservation grave ou transgression répétée des clauses du présent contrat,
- Manquements graves aux règles 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, cas de force majeure, d'intempéries ou de grèves exceptés,
- Cession du contrat à un tiers sans autorisation.

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

En cas de déchéance, le Déléataire n'a droit à aucune indemnité.

ARTICLE 42 – MISE EN ŒUVRE DES SANCTIONS

Préalablement au recours aux sanctions visées à l'Article 39, à l'Article 40 et à l'Article 41 et sauf urgence, l'Autorité délégante informe le Déléataire par courrier avec accusé de réception de son intention. Ce courrier précise les motifs de la sanction et fixe un délai au Déléataire pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations. Au terme de ce délai, l'Autorité délégante apprécie la mise en conformité

ou la pertinence des arguments présentés par le Délégataire et décide de l'application ou non des sanctions.

ARTICLE 43 – NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE

Les notifications ou mises en demeure faites entre parties au titre des dispositions de la présente convention sont valablement effectuées par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à leur domicile respectif dans le ressort de l'exploitation.

ARTICLE 44 – REDRESSEMENT, LIQUIDATION, MODIFICATION DE RAISON SOCIALE

Le jugement prononçant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié sans délai à l'Autorité délégante par le Délégataire. 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.

ARTICLE 45 – REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige entre l'Autorité délégante et le Délégataire, la procédure suivante se mettra en place dans l'ordre suivant :

- examen détaillé de la situation entre l'Autorité délégante et le Délégataire,
- contrôles contradictoires menés sur le terrain,
- réunion de médiation avec un représentant de la profession, désigné d'un commun accord,
- désignation d'un expert avec l'accord des deux parties, financé à 50 % par chaque partie, le rapport de l'expert étant souhaité dans les 3 mois,
- recours gracieux du Délégataire auprès de l'Autorité délégante,

A défaut d'accord amiable dans un délai de 12 mois à compter de l'examen détaillé de la situation, le règlement du litige sera soumis à la juridiction administrative compétente, soit le Tribunal Administratif de Strasbourg.

CHAPITRE 7 – FIN DU CONTRAT

ARTICLE 46 – EXPIRATION

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

ARTICLE 47 – RESILIATION UNILATERALE POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

L'Autorité délégante peut à tout moment mettre fin au contrat avant le terme prévu pour un motif d'intérêt général. L'Autorité délégante notifie sa décision au Délégataire par courrier recommandé avec accusé de réception ou par huissier avec un préavis minimal de six mois.

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

- de la part des frais et investissements, éventuellement engagés et strictement nécessaires à l'exécution du présent contrat, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payé par l'Autorité délégante,
- des frais engagés par le Délégataire 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).

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

ARTICLE 48 – CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT

Article 48.1 Principes généraux

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

Article 48.2 Continuité des contrats du Délégataire conclus avec des tiers

En fin de contrat et à l'exception des accords-cadres Groupe dont est susceptible de bénéficier le Délégataire, l'Autorité délégante se réserve le droit de poursuivre ou de faire poursuivre par un tiers de son choix, les contrats et engagements que le Délégataire a passés, pour son compte, avec des tiers pour l'exécution du contrat.

Six mois au moins avant la fin du contrat, le Délégataire remet à l'Autorité délégante 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).

En cas de poursuite de l'un des contrats susvisés, l'Autorité délégante se substitue ou se fait substituer dans les droits et obligations du Délégataire.

Le Délégataire 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.

ARTICLE 49 – REGIME DES BIENS EN FIN DE CONTRAT

Les biens mis à disposition par l'Autorité délégante (biens de retour faisant l'objet de l'inventaire A) lui font gratuitement retour en bon état d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge.

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

Les biens mis à disposition par le Délégataire, affectés exclusivement à l'exploitation du service public (identifiés comme biens de reprise dans l'inventaire B), peuvent être repris par l'Autorité délégante. Il en va de même pour les approvisionnements et stock existants correspondant à la marche normale de l'exploitation.

La valeur de reprise de ces biens, approvisionnements et stocks est égale à leur valeur nette comptable majorée, le cas échéant, des éventuels frais financiers liés à leur condition de financement et déduction faite des frais éventuels de remise en état convenus entre les parties ou par le juge.

Le montant de ces rachats est versé au Délégataire dans les six mois qui suivent la fin du contrat.

ARTICLE 50 – REMISE DES DOCUMENTS ET DES FICHIERS

Six mois au moins avant la fin du contrat, le Délégué remet à l'Autorité déléguée sur support papier et sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels toute information nécessaire à la continuité du service, et notamment les dernières versions des fiches horaires au format Excel

ARTICLE 51 – 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), ainsi que par les dispositions prévues à la Convention Collective.

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le Délégué communique à l'Autorité déléguée 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 déléguée la liste des salariés protégés, les accords d'entreprise etc.

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

CHAPITRE 8 – DOCUMENTS ANNEXES

- Annexe 1 Offre de service
- Annexe 2 Inventaire des biens mis à disposition par le SMiTu
- Annexe 3 Inventaire des biens mis à disposition par l'exploitant¹
- Annexe 4 Charte Graphique et mise en œuvre
- Annexe 5 Gamme tarifaire
- Annexe 6 Plan pluriannuel d'investissement du SMiTu
- Annexe 7 Attestation d'assurance²
- Annexe 8 Conditions générales d'utilisation du réseau 2019
- Annexe 9 Pénalités
- Annexe 10 Indicateurs de qualité de service
- Annexe 11 Liste du personnel
- Annexe 12 Calendrier des obligation contractuelles
- Annexe 13 Tableau de bord et suivi
- Annexe 14 Compte d'exploitation prévisionnel³
- Annexe 15 Règlement PMR
- Annexe 16 Matrice de répartition des responsabilités – RGPD⁴
- Annexe 17 Indice Ch

NB : les annexes 2, 3 et 11 feront l'objet d'une mise à jour au terme du premier mois d'exploitation par le Délégué.

¹ à proposer par le délégataire

² à proposer par le délégataire

³ à proposer par le délégataire

⁴ à proposer par le délégataire

Fait en 4 originaux,

Fait à Yutz

Le 23 février 2021

Fait à Yutz

Le 25/02/2021

L'Autorité délégante,
Le Président du SMiTU Thionville-Fensch

Monsieur Roger SCHREIBER

Le Délégataire,
Keolis

Franck GARCON
Directeur Régional.

