

Envoyé en préfecture le 29/09/2020

Reçu en préfecture le 29/09/2020

Affiché le

The logo for SLOW, consisting of the word "SLOW" in a stylized, italicized font with a blue-to-purple gradient.

ID : 024-200040392-20200917-DD2020\_100-DE

**Contrat d'obligation de service public pour  
l'exploitation du réseau de transport public routier  
urbain de voyageurs du Grand Périgueux et du  
service de location vélos**

**VU :**

- Le Code de l'Éducation ;
- Le Code des Transports ;
- La loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ;
- La loi n° 83-8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition de compétences entre les Communes, les Départements, les Régions et l'Etat ;
- La loi n° 83-663 du 22 juillet 1983 relative à la répartition de compétences entre les Communes, les Départements, les Régions et l'Etat complétant la loi n° 83.8 du 7 janvier 1983 ;
- La loi n° 99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire modifiant la loi n° 95-115 du 04 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire ;
- La loi n° 99-586 du 12 juillet 1999 relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale ;
- La loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain ;
- La loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relatives aux libertés et responsabilités locales ;
- La loi n° 2006-10 du 5 janvier 2006 relative à la sécurité et au développement des transports ;
- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- La loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs ;
- Le décret n° 85.891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes ;
- Le règlement CE n°1370/2007 du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transports de voyageurs par chemin de fer et par route, entré en vigueur le 03 décembre 2009 ;
- La délibération n°7-2013 Conseil Syndical en date du 31 Mai 2013 relative à l'attribution du contrat d'obligation de service public pour la gestion et l'exploitation du réseau de transport public routier urbain de voyageurs du Syndicat mixte de transports Péribus.

## **ENTRE LES SOUSSIGNES**

**Le Communauté d'Agglomération le Grand Périgueux**, représentée par son Président en exercice, Monsieur Jacques AUZOU, agissant en vertu d'une délibération du Communauté d'Agglomération Le Grand Périgueux en date du 23 Mars 2017; autorité organisatrice exploitante du réseau de transport urbain

Ci-après dénommée « **L'Autorité Organisatrice** »,

**ET**

La Régie PERIBUS représentée par Madame Claudine FAURE, habilitée aux fins des présentes ;

Ci-après dénommée « **l'Opérateur Interne** »,

**IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :**

# Table des matières

<b>CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>8</b>
<b>Article 1 Définitions - Objet et étendue du Contrat.....</b>	<b>8</b>
1.1 Définitions et interprétations .....	8
1.2 Interprétations .....	9
1.3 Documents contractuels.....	9
1.4 Objet et étendue du Contrat .....	9
<b>Article 2 Durée – Attribution directe .....</b>	<b>10</b>
2.1 Durée .....	10
2.2 Attribution directe.....	10
<b>Article 3 Exclusivité et non-concurrence .....</b>	<b>10</b>
<b>CHAPITRE II – ROLES ET MISSIONS DES PARTIES .....</b>	<b>11</b>
<b>Article 4 Prerogatives de l’Autorité Organisatrice .....</b>	<b>11</b>
<b>Article 5 Missions de l’Opérateur Interne .....</b>	<b>12</b>
<b>CHAPITRE III – EXPLOITATION du réseau .....</b>	<b>14</b>
<b>Article 6 Continuité du service.....</b>	<b>14</b>
6.1 Dispositions générales .....	14
6.2 En cas de grève .....	15
6.3 En cas de plans de travaux.....	16
6.4 En cas d’aléas relatifs à la viabilité hivernale.....	17
<b>Article 7 Adaptabilité et modifications de la consistance des services .....</b>	<b>17</b>
7.1 A l’initiative de l’Autorité Organisatrice.....	17
7.2 A l’initiative de l’Opérateur Interne .....	18
7.3 Gestion de l’évolution des lignes et des points d’arrêt .....	18
<b>Article 8 Obligation de conseil et d’assistance technique .....</b>	<b>18</b>
8.1 Disposition générales.....	18
8.2 Sur l’offre de transport et la tarification .....	19
8.3 Sur les investissements à la charge de l’Autorité Organisatrice .....	21
8.4 Sur la circulation et le stationnement des véhicules de transport public.....	22
<b>Article 9 Qualité de service .....</b>	<b>22</b>
<b>Article 10 Validation, contrôle des titres de transport et lutte contre la fraude .....</b>	<b>23</b>
10.1 Validation et contrôle .....	23
10.2 Enquête fraude.....	23
<b>Article 11 Sécurité sur le réseau .....</b>	<b>24</b>
<b>Article 12 Moyens humains.....</b>	<b>24</b>
12.1 Dispositions générales .....	24
12.2 Personnel de conduite .....	25
12.3 Autres personnels .....	25
12.4 Formation .....	26
12.5 Personnel d’astreinte.....	26
12.6 Prévention et gestion des conflits .....	27
<b>Article 13 Assurances.....</b>	<b>28</b>
13.1 Dispositions générales .....	28
13.2 Responsabilités .....	29
13.3 Assurance responsabilité civile automobile.....	29
13.4 Assurance responsabilité civile.....	30
13.5 Assurance dommages .....	30

<b>Article 14 Sous-traitance .....</b>	<b>30</b>
14. 1 Applicabilité des clauses du Contrat.....	30
14. 2 Demande de sous-traitance régulière.....	30
14.3 Décision de l'Autorité Organisatrice concernant la demande de sous-traitance .....	31
14.4 Durée de la sous-traitance envisagée .....	31
14.5 Demande de sous-traitance ponctuelle en cas d'urgence.....	31
14.6 Exécution des services par un sous-traitant accepté par l'Autorité Organisatrice au début ou en cours de convention.....	32
<b>CHAPITRE IV – COMMUNICATION, INFORMATION, VENTE ET MARKETING ....</b>	<b>34</b>
<b>Article 15 Dispositions générales, logos et marques.....</b>	<b>34</b>
15.1 Dispositions générales .....	34
15.2 Logos et marques .....	34
<b>Article 16 Supports d'information et de communication .....</b>	<b>35</b>
16.1 Les supports papiers .....	35
16 .2 Les supports dématérialisés .....	36
16.3 Les véhicules .....	38
16.4 Les points d'arrêts .....	40
<b>Article 17 Le rôle de l'agence commerciale (Espace TRANSPORT).....</b>	<b>41</b>
17.1 L'accueil/informations.....	41
17.2 Les réservations .....	42
17.3 La vente de titres.....	42
<b>Article 18 Les dispositifs d'information spécifique.....</b>	<b>42</b>
<b>Article 19 L'information multimodale.....</b>	<b>42</b>
<b>Article 20 Promotion du réseau, marketing et gestion des réclamations.....</b>	<b>42</b>
20.1 La promotion du Réseau.....	42
20.2 Le marketing.....	43
20.3 La gestion des réclamations-clients .....	44
<b>Article 21 Confection des titres de transport et réseau de dépositaires .....</b>	<b>44</b>
21.1 L'acquisition des titres de transport.....	44
21.2 Le réseau de dépositaires .....	45
<b>CHAPITRE V – REGIME DES BIENS .....</b>	<b>46</b>
<b>Article 22 Dispositions générales .....</b>	<b>46</b>
<b>Article 23 Biens mis à disposition de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice.....</b>	<b>46</b>
23.1 Inventaire des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice .....	46
23.2 Dispositions particulières aux véhicules.....	47
23.3 Dispositions particulières en cas de non-respect du programme d'investissement par l'Autorité Organisatrice.....	47
23.4 Prise en charge par l'Opérateur Interne des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.....	47
<b>Article 24 Biens nécessaires à l'exploitation affectés par l'Opérateur Interne .....</b>	<b>47</b>
<b>Article 25 Mise à jour des inventaires.....</b>	<b>48</b>
<b>Article 26 Entretien et maintenance des biens .....</b>	<b>48</b>
26.1 Dispositions générales .....	48
26.2 Dispositions particulières applicables aux véhicules .....	49
26.3 Dispositions particulières applicables aux biens immobiliers .....	51
<b>Article 27 Dispositions particulières pour la protection de l'environnement.....</b>	<b>52</b>
<b>Article 28 Vandalisme.....</b>	<b>52</b>
<b>CHAPITRE VI – REGIME FINANCIER ET FISCAL.....</b>	<b>53</b>
<b>Article 29 Equilibre économique du Contrat .....</b>	<b>53</b>

<b>Article 30 Compte d'exploitation à l'entrée en vigueur des présentes .....</b>	<b>54</b>
<b>Article 31 Charges d'exploitation .....</b>	<b>54</b>
<b>Article 32 Recettes d'exploitation du réseau .....</b>	<b>54</b>
32.1 Définition.....	54
32.1.2 Régime des Recettes d'Exploitation du Réseau.....	55
32.1.3 Régie de recettes .....	55
<b>Article 32.2 Recettes Accessoires .....</b>	<b>55</b>
32.1 Définition.....	55
32.2 Régime des Recettes Accessoires .....	56
<b>Article 34 Tarifs .....</b>	<b>56</b>
<b>Article 35 Services occasionnels.....</b>	<b>56</b>
35.1 À la demande de l'Autorité Organisatrice ou tout autre organisme.....	56
<b>Article 36 Modalités de règlement des sommes dues par l'Autorité Organisatrice .....</b>	<b>57</b>
36.1. Détermination du montant des versements mensuels de la Rémunération .....	57
36.3 Règles de facturation .....	57
<b>Article 37 Révision de la Rémunération.....</b>	<b>57</b>
37.1 Dispositions générales .....	57
<b>Article 38 Ajustement en fonction des modifications de services .....</b>	<b>58</b>
38.1 Ajustement de la rémunération en fonction de l'évolution de l'offre kilométrique.....	58
<b>Article 39 Révision .....</b>	<b>58</b>
39.1 Clause de rencontre .....	58
39.2 Révision pour causes externes .....	58
<b>Article 40 : Obligations fiscales.....</b>	<b>59</b>
<b>Article 41 Remboursement par l'Autorité Organisatrice de la contribution économique territoriale.....</b>	<b>59</b>
41.1. Principes généraux.....	59
<b>Article 42. Impôts et taxes .....</b>	<b>59</b>
<b><i>CHAPITRE VII – DROIT DE CONTROLE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE .....</i></b>	<b><i>60</i></b>
<b>Article 43 Principes généraux .....</b>	<b>60</b>
<b>Article 44 Contrôle des documents.....</b>	<b>61</b>
<b>Article 45 Contrôle des services .....</b>	<b>61</b>
<b>Article 46 Contrôle de l'entretien des biens.....</b>	<b>61</b>
46.1 Véhicules et équipements embarqués .....	61
46.2 Biens immobiliers et autres biens mobiliers .....	62
<b>Article 47 Contrôle financier et fiscal.....</b>	<b>62</b>
<b>Article 48 Rapport annuel d'activité de l'Opérateur Interne.....</b>	<b>62</b>
<b>Article 49 Tableaux de bord trimestriels .....</b>	<b>63</b>
<b><i>CHAPITRE VIII –SANCTIONS ET PENALITES.....</i></b>	<b><i>64</i></b>
<b>Article 50 Généralités .....</b>	<b>64</b>
<b>Article 51 Montant des pénalités .....</b>	<b>64</b>
51.1 Pénalités P1 .....	64
51.2 Pénalités P2 .....	65
51.3 Pénalités P3 .....	66
<b>Article 52 Multiplication du montant des pénalités en cas de récidive et plafonnement des pénalités .....</b>	<b>67</b>

<b>Article 53 Pénalité applicable en cas de travail dissimulé .....</b>	<b>67</b>
<b>Article 54 Déchéance et mise en régie provisoire .....</b>	<b>67</b>
54.1 Déchéance.....	67
54.2 Mise en régie provisoire .....	68
<b>CHAPITRE IX – FIN DU CONTRAT.....</b>	<b>69</b>
<b>Article 55 Résiliation unilatérale .....</b>	<b>69</b>
<b>Article 56 Résiliation unilatérale pour motif d'intérêt général.....</b>	<b>69</b>
<b>Article 57 Résiliation à la demande de l'Opérateur Interne .....</b>	<b>69</b>
<b>Article 58 Résiliation bilatérale .....</b>	<b>70</b>
<b>Article 59 Sort des biens en fin de Contrat .....</b>	<b>70</b>
59.1 Biens mis à disposition de l'Opérateur Interne.....	70
59.2 Biens acquis par l'Opérateur Interne .....	70
<b>Article 60 Personnel de l'Opérateur Interne en fin de Contrat.....</b>	<b>71</b>
<b>Article 61 Coopération avec l'Autorité Organisatrice et le nouvel Opérateur (le cas échéant).....</b>	<b>72</b>
61.1 Renseignements à fournir à l'Autorité Organisatrice avant l'expiration du Contrat.....	72
61.2 Changement de Opérateur Interne .....	72
<b>CHAPITRE X – DISPOSITIONS DIVERSES.....</b>	<b>74</b>
<b>Article 62 Langue et monnaie .....</b>	<b>74</b>
<b>Article 63 Règlement des litiges et différends.....</b>	<b>74</b>
<b>Article 64 Portée et intégralité du Contrat .....</b>	<b>75</b>
<b>Article 65 Permanence des clauses .....</b>	<b>75</b>
<b>Article 66 Election de domicile.....</b>	<b>75</b>
<b>Article 67 Annexes à la convention.....</b>	<b>76</b>

## CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES

### Article 1 Définitions - Objet et étendue du Contrat

#### 1.1 Définitions et interprétations

Dans le Contrat, sauf à ce que le contexte requière l'application d'une autre définition, les termes et expressions dont la première lettre est une majuscule auront la signification qui leur est donnée par le présent Article :

« **Autorité Organisatrice** » désigne le Grand Périgueux l'Autorité locale compétente au sens de l'article L.1231-1 du code des transports et du Règlement OSP.

« **Contrat** » désigne le Contrat d'obligation de service public tel que défini à l'article 2 i) du Règlement OSP ; le Contrat vaut « cahier des charges » au sens de l'article 16 du décret n°85-891 du 16 août 1985.

« **Obligation de Service Public** » désigne les sujétions définies et imposées par l'Autorité Organisatrice en vue de garantir des services d'intérêt général de transports de voyageurs que l'Opérateur Interne, s'il considérait son propre intérêt commercial, n'assumerait pas ou n'assumerait pas dans la même mesure ou dans les mêmes conditions sans contrepartie.

« **Parties** » désigne l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne en tant que parties au Contrat.

« **Opérateur Interne** » désigne la Régie PERIBUS, Régie dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière, dont le siège est rue du 5ème chasseur, à Périgueux (24000), constituant un « exploitant » au sens de l'article L.1221-7 du code des transports et constituant un « opérateur interne » au sens du Règlement OSP.

« **Règlement OSP** » désigne le Règlement CE n°1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route.

« **Rémunération** » désigne la contrepartie à titre onéreux versée par l'Autorité Organisatrice à l'OI au titre des missions remplies par l'OI en application du Contrat. La Rémunération de l'OI correspond aux différentes missions prévues par le Contrat. Elle est plus amplement définie au Chapitre VI.

« **Réseau** » désigne l'ensemble des lignes de transport public de voyageurs relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice, quel que soit le mode de transport, confié à l'OI en application du Contrat et de ses éventuels avenants.

« **Vélo** » désigne l'ensemble du service de location vélo et l'instruction des demandes de subventions pour les aides individuelles liées au chèque vélo.

## 1.2 Interprétations

Dans le Contrat, sauf stipulation contraire :

- ♦ les titres donnés aux Articles et Annexes ont pour seul but d'en faciliter la lecture et ne sauraient avoir d'influence sur l'interprétation ou l'application des stipulations du Contrat et de ses Annexes ;
- ♦ les termes définis à l'Article 1.1 pourront être employés indifféremment au singulier ou au pluriel lorsque le sens ou le contexte l'exigeront ;
- ♦ en cas de divergence ou de contradiction entre les stipulations du Contrat et ses Annexes, le Contrat prévaudra ; de même, en cas de divergence ou de contradiction entre les Annexes, les stipulations particulières primeront sur les stipulations générales ;
- ♦ les renvois à un contrat ou autre document comprennent ses annexes ainsi que les modifications ou avenants dont le Contrat ou le document a fait l'objet ;
- ♦ les renvois faits à des Articles, Chapitres ou Annexes doivent s'entendre comme des renvois à des Articles, Chapitres ou Annexes du Contrat.

L'ensemble du Contrat et des Annexes est interprété à la lumière des règles générales applicables aux contrats administratifs entre personnes publiques.

## 1.3 Documents contractuels

Les documents contractuels comprennent :

- ♦ le Contrat,
- ♦ les Annexes dont la liste figure à l'Article.

Les Parties s'engagent à tenir à jour une version consolidée du contrat initial actualisé par ses différents avenants, en l'annexant à chaque avenant successif.

Les Parties conviennent d'utiliser la version consolidée comme document de travail pour faciliter l'exécution de leurs relations contractuelles, étant précisé qu'en cas de litige, seuls le contrat initial et ses avenants successifs feront foi.

## 1.4 Objet et étendue du Contrat

L'Autorité Organisatrice confie à l'Opérateur Interne la gestion et l'exploitation du Réseau et du Vélo dont la consistance et les modalités d'exploitation sont définies ci-après dans le Contrat et ses Annexes

L'Opérateur Interne a la responsabilité de la mise en œuvre du Réseau et du Vélo et en supporte la charge financière en contrepartie d'une Rémunération.

## **Article 2 Durée – Attribution directe**

### **2.1 Durée**

Le Contrat est conclu pour une durée de sept ans et 6 mois, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013 jusqu'au 31 décembre 2020.

Le Contrat pourra éventuellement être prolongé, pour motif d'intérêt général, par décision unilatérale de l'Autorité Organisatrice et sans que l'Opérateur Interne puisse s'y opposer, pour une année au maximum, aux conditions techniques et financières qui auront alors cours.

**Pour motif d'intérêt général, le Grand Périgueux prolonge, pour une durée de 12 mois, soit jusqu'au 31 décembre 2021 le présent contrat et les présentes modalités d'exécutions conformément à la délibération afférente du Conseil Communautaire du Grand Périgueux en date du X juillet 2020.**

### **2.2 Attribution directe**

Le Contrat est conclu par attribution directe entre l'Autorité Organisatrice et la Régie, conformément aux dispositions du Règlement OSP.

## **Article 3 Exclusivité et non-concurrence**

L'Autorité Organisatrice s'engage à garantir à l'Opérateur Interne l'exclusivité :

- de la mise en œuvre du Réseau telle que décrite dans le Contrat et ses annexes ;
- de la gestion, de la supervision et de l'encaissement des recettes commerciales provenant des usagers empruntant le Réseau ;

sauf à ce que l'Opérateur Interne ne soit pas, au cours d'une période donnée, en mesure d'y pourvoir.

L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne s'interdisent ainsi réciproquement de conclure avec des tiers tout autre contrat relatif à des services de transport de nature à concurrencer celui qui fait l'objet du Contrat.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de conclure avec des tiers tout contrat relatif à des services de transport qui ne relèvent pas du Contrat. Ces contrats ne peuvent remettre en cause les dispositions du Contrat ainsi que ses conditions d'exécution techniques et financières.

En cas de concurrence organisée par un tiers sur le Réseau, les Parties conviennent de saisir conjointement les services compétents de contrôle.

## CHAPITRE II – ROLES ET MISSIONS DES PARTIES

### **Article 4 Prérogatives de l'Autorité Organisatrice**

L'Autorité Organisatrice exerce et met en œuvre les missions et compétences qui lui sont dévolues par la loi.

Pour cela, elle dispose notamment des prérogatives principales suivantes dans le cadre du Contrat :

- définit la politique des transports. Dans ce cadre, elle est seule décisionnaire des créations, modifications, suppressions de lignes ou de services ;
- fixe les tarifs de l'Opérateur Interne après l'en avoir informé ;
- réalise les investissements majeurs (définis ci-après) qu'elle met à disposition de l'Opérateur Interne pour gérer et exploiter le réseau ;
- assure les missions d'entretien relevant du « propriétaire » pour les biens immobiliers mis à disposition de l'Opérateur Interne ;
- procède ou fait procéder à des contrôles sur le service afin de s'assurer de sa bonne exécution et de la qualité de service apportée aux usagers ;
- aménage et met en accessibilité les infrastructures nécessaires à l'exploitation du Réseau ;
- définit la stratégie cyclable sur l'agglomération ;
- peut proposer des actions complémentaires à celles mises en œuvre par l'Opérateur Interne en matière d'information, de communication institutionnelle et de promotion du Réseau ;
- Fixe et verse à l'Opérateur Interne une Rémunération eu égard aux sujétions de service public du Réseau afin de contribuer à l'équilibre financier du Contrat, dans le respect des dispositions de l'article L. 2224-2 du Code général des collectivités territoriales, de l'article L.1431-1 du Code des transports et du Règlement OSP ».

Pour l'exercice de ses prérogatives, l'Autorité Organisatrice associe et consulte l'Opérateur Interne en tant que de besoin, lequel s'engage à apporter son assistance technique et commerciale selon les modalités définies ci-après.

L'Autorité Organisatrice peut, à tout moment s'assurer, par contrôle exercé par ses agents et/ou représentants, que les conditions d'exploitation du Réseau sont conformes aux spécifications du Contrat.

## **Article 5 Missions de l'Opérateur Interne**

L'Opérateur Interne est chargé de la bonne exécution de l'exploitation du Réseau et du Vélo (à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019) dans le respect des lois et règlements en vigueur, d'une part, et des principes régissant le fonctionnement du service public d'autre part, notamment la continuité, l'égalité de traitement des usagers et l'adaptabilité.

Il définit et met en œuvre, sur toute la durée du contrat, les moyens appropriés et **dimensionnés à l'échelle de l'agglomération Périgourdine** pour atteindre les objectifs fixés par l'Autorité Organisatrice et notamment les objectifs prioritaires suivants :

- Développement de la part modale des transports collectifs et des modes doux dans le cadre des objectifs par le Plan Global de Déplacements ;
- Recherche permanente du meilleur service offert au moindre coût pour la collectivité ;
- Soucis permanent d'amélioration de la qualité de service.

A ce titre, l'Opérateur Interne assure notamment les missions principales suivantes :

- la conception et la réalisation des services ;
- la gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des missions décrites dans le Contrat ;
- la gestion du personnel (recrutement, formation...) nécessaires à la bonne exécution du service ;
- le dimensionnement et la gestion des moyens matériels nécessaires à la bonne exécution du service ;
- la passation et la gestion des contrats de sous-traitance éventuels ;
- la coordination de l'exploitation du Réseau avec les autres réseaux de transport ;
- la communication, la promotion et la valorisation du réseau de transports assurant une desserte urbaine et l'information des voyageurs par tous moyens, en situation normale et en situation perturbée ;
- la gestion et l'exploitation quotidienne du service de location vélo ainsi que l'instruction des demandes de subventions pour les aides individuelles liées au chèque vélo ;
- le cas échéant : le conseil technique aux communes sur la thématique cyclable et le lancement et le suivi de l'appel à projet annuel lié aux aménagements cyclables.

- la fourniture et le renouvellement de tous les biens matériels et immatériels, infrastructures et équipements nécessaires à l'exploitation de ces services, autres que ceux mis à disposition par l'Autorité Organisatrice ;
- les missions d'entretien et de maintenance relevant du « locataire » pour les biens immobiliers mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice ;
- les missions d'entretien et maintenance pour les biens mobiliers mis à disposition par l'Autorité Organisatrice et également ceux qui sont fournis par lui ;
- met en place des mesures de lutte contre la fraude (notamment par le contrôle des titres de transport et le recouvrement des indemnités forfaitaires et amendes afférentes)
- développe et met en place des mesures permettant d'assurer la sécurité des usagers et de son personnel sur l'ensemble des services qu'il exploite ;
- est force de proposition/d'initiative d'amélioration du réseau et fournit à l'Autorité Organisatrice toute assistance et conseil relatifs à la bonne exécution du Réseau ;
- Perçoit les Recettes d'Exploitation du Réseau, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice. La Régie PERIBUS reverse les sommes qu'elle a effectivement encaissées. En ce qui concerne les factures, elle reverse les sommes une fois les factures recouvrées. Elle fera un bilan spécifique chaque semestre à l'Autorité Organisatrice.
- assure et finance la commercialisation et l'acquisition des supports des titres de transport ainsi que l'entretien et la maintenance du système billettique ;
- l'entretien et la maintenance du mobilier urbain mis à disposition par l'Autorité Organisatrice. (cf. annexe) ;
- la souscription de l'ensemble des contrats d'assurance lui permettant de couvrir les risques de toutes natures afférant à la mise en œuvre du Contrat.

#### Article 5 bis Dialogue entre les Parties

Les Parties conviennent d'organiser un dialogue entre elles au moyen de comités de suivi. Ils sont co-présidés par le Président de l'Autorité Organisatrice, assisté de son Vice-Président Déplacements, et du Président de l'Opérateur Interne, sur la base d'un ordre du jour arrêté préalablement en commun. Le Directeur et l'Agent Comptable de l'Opérateur Interne pourront également y participer, ainsi que toute autre personne autorisée. L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne ont la faculté d'inscrire à l'ordre du jour toute question relative à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat.

Les comités de suivi ont pour objet d'assurer le suivi de l'exécution du Contrat de planifier, de programmer les orientations annuelles, d'examiner le bilan d'activité et de déterminer la rémunération annuelle de l'Opérateur Interne.

Elles sont convoquées par l'Autorité Organisatrice, qui en assure le secrétariat, trois fois par an, aux mois de février, juin et novembre.

## CHAPITRE III – EXPLOITATION DU RÉSEAU

### **Article 6 Continuité du service**

#### **6.1 Dispositions générales**

Excepté le cas de force majeure, l'Opérateur Interne est tenu, quelles que soient les circonstances, d'assurer la continuité du Réseau et du Vélo.

Est considérée par les Parties comme « force majeure » toute circonstance ou fait extérieurs aux Parties indépendant de leur volonté et qu'elles ne peuvent empêcher malgré tous leurs efforts raisonnablement possibles. La grève n'est pas considérée comme un cas de force majeure.

Dans ce cas, l'Opérateur Interne est exonéré de sa responsabilité à l'égard de l'Autorité Organisatrice, sans préjudice de ses responsabilités éventuelles à l'égard des usagers ou des tiers. Il perçoit de l'Autorité Organisatrice la rémunération prévue, minorée du montant des charges variables non supportées par lui du fait de l'interruption (coûts de conduite, coûts kilométriques de roulage et d'entretien, économisés du fait des kilomètres non réalisés).

En cas d'interruption du service public du fait de l'Opérateur Interne, ce dernier supporte l'ensemble des coûts d'exploitation. De plus, des pénalités lui sont appliquées selon les dispositions de l'article 51 ci-dessous.

En cas d'interruption partielle ou totale du service public, pour quelque motif que ce soit, l'Opérateur Interne fait le nécessaire pour mettre en place des moyens d'urgence et de substitution, en fonction des moyens disponibles localement. L'Opérateur Interne peut avoir recours ponctuellement à la sous-traitance sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice. L'Opérateur Interne en informe l'Autorité Organisatrice et les usagers dans les meilleurs délais et par tous les moyens possibles. Il en fait état dans le rapport annuel remis à l'Autorité Organisatrice.

En cas de défaillance d'un transporteur affrété ou sous-traitant, l'Opérateur Interne met en œuvre les moyens nécessaires pour pourvoir à son remplacement. Il prendra à cet effet toutes les dispositions nécessaires et supportera les dépenses correspondantes.

A partir d'une interruption de 24 heures de tout ou partie des services, il y a rupture de la continuité. L'Autorité Organisatrice peut se substituer à l'Opérateur Interne défaillant pour assurer la continuité du service à la population.

Etant donné la différence notable de nature entre les perturbations prévisibles identifiées par l'article 4 de la loi n°2007-1224, l'entreprise est tenue de mettre en application ces dispositions uniquement en cas de grève.

Concernant les autres catégories de perturbations prévisibles prévues par la loi (plan de travaux, incidents techniques, aléas climatiques ou tout autre événement) et après information de l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais, l'Opérateur Interne étudie et met en œuvre les solutions les moins pénalisantes pour les usagers et dans le respect des dispositions des articles 6.3 et 6.4 pour les plans de travaux et les aléas climatiques.

Ces dispositions sont par contre applicables dans l'ensemble des cas de perturbation prévisibles. Elles sont mises en œuvre 24h avant le début des événements obligatoirement en cas de grève et dans les meilleurs délais pour les autres cas.

En cas de défaut d'exécution de l'un ou l'autre de ces plans dont la responsabilité incombe directement à l'Opérateur Interne, les usagers peuvent demander à être remboursés. Les modalités de remboursement sont annexées au PIU.

Conformément à l'article 8 de la loi, l'Opérateur Interne adresse le bilan d'exécution des Plans à l'Autorité Organisatrice :

- après chaque perturbation au plus tard, un mois après l'événement,
- un bilan annuel établissant une évaluation des incidences financières de l'exécution de ces plans et la liste des investissements nécessaires à l'amélioration de leur mise en œuvre. Ce bilan est intégré dans le rapport annuel d'activités. Cette évaluation est rendue publique.

## 6.2 En cas de grève

Conformément à la loi n°2007-1224, L'autorité Organisatrice a défini les dessertes prioritaires et les niveaux de services souhaités.

Cependant en cas de service perturbé, une hiérarchisation de ces dessertes a été définie selon la fréquentation des lignes et leur desserte des pôles générateurs.

Le service est optimisé en fonction des moyens disponibles dans des conditions d'exploitation perturbées et ne contrevient pas à l'article 4 de la loi qui dispose que « *le niveau minimal de service doit permettre d'éviter que soit portée une atteinte disproportionnée à la liberté d'aller et venir, à la liberté d'accès aux services publics, à la liberté du travail, à la liberté du commerce et de l'industrie et à l'organisation des transports scolaires* ».

Priorités des zones à desservir

1 - De la gare SNCF, Le Gour de l'Arche, Chamiers Mairie, Boulazac Agora, Trélassac Grandou vers Hopital et Clinique Francheville via Chanzy et Montaigne

## 2 – Les Ets scolaires et de formations

## 3 – Les parcs relais extérieurs

Les dispositions de pénalisation de l'Opérateur Interne et de remboursement des usagers ne seront pas appliquées lorsque la non réalisation du Plan de Transport adapté et/ou du Plan d'Information des Usagers sera imputable, s'agissant de conflit social, à :

- une insuffisance d'effectifs de conduite par rapport aux besoins des Plans mettant en cause la sécurité du transport des usagers,
- et/ou à l'entrave à la liberté du travail,
- et/ou à l'exercice du droit de retrait,
- et/ou à un conflit à caractère illicite (salariés déclarés non gréviste dans les délais légaux et/ou absence de préavis).

Ces dispositions ne font pas préjudice à l'application des stipulations de l'article 12.6 du Contrat aux termes desquelles l'Opérateur Interne gère et supporte seul toutes les conséquences juridiques, commerciales et financières nées de la survenance ou de la gestion de ces conflits.

### 6.3 En cas de plans de travaux

En cas de projet de réalisation de travaux nécessitant une déviation, quel que soit le maître d'ouvrage, l'Autorité Organisatrice informe l'Opérateur Interne de la programmation des travaux dans les meilleurs délais afin que celui-ci puisse étudier et mettre en œuvre les solutions les moins pénalisantes pour les usagers et l'organisation de l'entreprise.

L'Opérateur Interne est notamment tenu d'effectuer des modifications temporaires d'itinéraires et de déplacement de points d'arrêts. Les arrêts, même provisoires, doivent toujours être matérialisés.

Lorsqu'il utilise cette latitude, l'Opérateur Interne :

- prend l'attache de l'autorité compétente et en informe l'Autorité Organisatrice ;
- tente de minimiser les désagréments sont imposés aux usagers ;
- est garant de la mise en sécurité de cet arrêt provisoire, tant en ce qui concerne les conditions d'arrêt des véhicules de transport public, qu'en ce qui concerne les conditions de montée et de descente des voyageurs, y compris si ceux-ci sont en situation de handicap ;
- sollicite de l'Autorité Organisatrice la mise en sécurité des cheminements piétons menant à l'arrêt provisoire, en amont comme en aval de celui-ci, y compris pour les voyageurs qui sont en situation de mobilité réduite.

Toutefois, lorsque le ou les emplacements envisagés pour l'installation d'un arrêt provisoire ne présentent pas les garanties requises en matière de sécurité des conditions d'arrêt des véhicules de transport public, des conditions de montée et de descente des voyageurs et de cheminements des piétons et/ou en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap, l'Opérateur Interne peut supprimer l'arrêt concerné.

La durée du déplacement ou de la suppression de l'arrêt n'excède pas la durée nécessaire à la réalisation des travaux l'ayant rendue nécessaire.

Sauf impossibilité consécutive à des travaux décidés dans l'urgence, l'Opérateur Interne informe l'Autorité Organisatrice au moins trois jours ouvrables avant la mise en œuvre de la modification par tout moyen écrit.

Les incidences éventuelles du plan de travaux et des déviations générées se feront dans les conditions financières prévues à l'article n°38.1 ci-dessous.

#### 6.4 En cas d'aléas relatifs à la viabilité hivernale

Seules les liaisons praticables seront empruntées et les lignes déviées ou arrêtées en conséquence après information de l'Opérateur Interne d'une alerte météorologique par l'Autorité Organisatrice, les services gestionnaires de voirie ou la Préfecture.

### **Article 7 Adaptabilité et modifications de la consistance des services**

L'Opérateur Interne est tenu de communiquer à l'Autorité Organisatrice les propositions d'horaires d'été avant le 30 mars et d'hiver avant le 31 mai. Toutes les modifications majeures doivent faire l'objet de la part de l'Opérateur Interne d'un rapport justificatif.

En outre, les dessertes de transport contractualisées dans le Contrat sont susceptibles d'évolution, notamment pour s'adapter à l'évolution du contexte territorial et des besoins des usagers.

Dans ce cadre, les modalités d'ajustements éventuels de la rémunération sont définies à l'article n°38.

#### 7.1 A l'initiative de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice peut prendre l'initiative des modifications de l'offre de transport, portant sur la consistance du service, sous réserve de l'avis préalable, exprès et par écrit de l'Opérateur Interne, et étant précisé que ces modifications ne remettent pas en cause l'équilibre financier du Contrat.

Les modifications seront préalablement soumises à l'avis de l'Opérateur Interne. Celui-ci devra remettre à l'Autorité Organisatrice, dans les meilleurs délais et en tout

état de cause dans un délai n'excédant pas un (1) mois à compter de la notification du projet de modification, un dossier relatif à l'opportunité et à la faisabilité de la modification demandée respectant les dispositions de l'article n°8.2.

L'Autorité Organisatrice notifie alors à l'Opérateur Interne, dans les meilleurs délais, sa décision de mise en œuvre de la modification susvisée. Ce dernier ne peut en aucun cas refuser de mettre en œuvre les modifications que l'Autorité Organisatrice lui notifie. Leurs incidences se feront dans les conditions financières prévues à l'article n°38 ci-dessous.

### 7.2 A l'initiative de l'Opérateur Interne

De son côté, l'Opérateur Interne, de par son rôle de conseil et d'assistance à l'AOT, peut prendre l'initiative de proposer de telles modifications et, sous réserve de l'accord préalable, exprès et par écrit de l'Autorité Organisatrice donné dans un délai adéquat, les appliquer.

Afin d'éclairer le consentement de l'Autorité Organisatrice, l'Opérateur Interne lui remet un dossier relatif à l'opportunité et à la faisabilité de la modification demandée respectant les dispositions de l'article n°8.2.

### 7.3 Gestion de l'évolution des lignes et des points d'arrêt

L'Opérateur Interne participe à la surveillance active de l'état des points d'arrêts, et notamment du mobilier urbain afférent desservis par le réseau urbain. Il informe sans délai l'Autorité Organisatrice ou le prestataire désigné par celle-ci des dégâts ou désordres constatés sur les biens non mis à disposition.

Dans le cadre du suivi de l'évolution du réseau, l'Opérateur Interne fournit à l'Autorité Organisatrice à compter de la mise en place du réseau restructuré à minima les données géo référencées des lignes du réseau et des points d'arrêts et toute autre donnée afférente requise pour la bonne gestion des points d'arrêts.

Chaque modification d'itinéraires ou de positionnement de point d'arrêt fera l'objet d'une mise à jour dans les 4 semaines à compter de la date d'entrée en vigueur de la modification du service.

## **Article 8 Obligation de conseil et d'assistance technique**

### 8.1 Disposition générales

L'Opérateur Interne assure une mission de conseil et d'assistance technique auprès de l'Autorité Organisatrice, il est notamment force de proposition d'amélioration permanente de l'offre de transport et la tarification associée, assiste l'Autorité Organisatrice dans le choix des investissements qui lui sont mis à disposition ou l'introduction de nouvelles technologies et l'alerte sur les problèmes de circulation et de stationnement des véhicules de transport public pouvant générer des problèmes de sécurité routière ou d'exploitation du réseau (vitesse commerciale...).

Il démontrera ainsi son esprit d'initiative, son expérience de professionnel du transport de voyageurs ainsi que sa réactivité et cela tout au long du Contrat. L'Autorité Organisatrice y attache une importance particulière.

Ces propositions ne pourront jamais avoir pour effet de bouleverser l'économie du Contrat, ni en modifier l'objet.

## 8.2 Sur l'offre de transport et la tarification

L'Opérateur Interne a l'obligation de proposer à l'Autorité Organisatrice, pendant toute la durée du Contrat, toute adaptation de l'offre de transport qui lui paraît pertinente ou nécessaire en conservant les grands objectifs prioritaires fixés à l'article n°5.

L'Autorité Organisatrice devra communiquer systématiquement à l'Opérateur Interne les délibérations concernant les modifications de la gamme tarifaire ainsi que toutes les délibérations en lien avec la politique des déplacements de l'Agglomération.

Ces études concernent la totalité de l'offre de transports publics déployée sur le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice.

Les propositions de l'Opérateur Interne peuvent concerner :

- la création de nouvelles lignes ou la suppression de lignes existantes, notamment dans le cadre du projet de BHNS et de toute extension du périmètre de transports urbains ;
- des prolongements, raccourcissements, modifications de tracés, créations ou suppressions d'antennes, ou détournements des lignes existantes ;
- la modification des amplitudes et fréquences des lignes existantes pour un ou plusieurs jour(s)-type, et pour une ou plusieurs tranche(s) horaire(s) ;
- la création ou la suppression de renforts ou de doublages, éventuellement détournés, sur certains tronçons de lignes, à certaines heures, ou pour certains jours ;
- des modifications des conditions d'exploitation de lignes (transformation de lignes opérées en service fixes en des lignes opérées sur réservation téléphonique, création de services express ou semi directs...) ;
- les conditions de correspondances entre les lignes du réseau, ou bien entre l'une de ces lignes et d'autres lignes organisées par d'autres Autorités Organisatrices de Transport public (notamment Départementale et Régionale) ;
- la desserte nouvelle d'une commune, d'un quartier, ou d'une zone commerciale, artisanale, industrielle, ou tertiaire ;
- la desserte nouvelle d'un équipement particulier, culturel, sportif, administratif ou médical ;

- le nombre et le type de véhicules à affecter aux lignes ;
- les modalités de diffusion de l'information des voyageurs à délivrer aux usagers en situation normale ou en situation perturbée ;
- la gamme tarifaire proposée aux usagers, la création de nouveaux titres, éventuellement intermodaux, la suppression de titres existants, la modification des conditions de délivrance de titres à tarif réduit pour certains clients, l'acceptation sur le réseau de titres de transports émis par d'autres Autorités Organisatrices ;
- et plus généralement tous paramètres constitutifs du service de transports publics de voyageurs offerts à la population à l'intérieur du périmètre de l'Autorité Organisatrice.

Les études réalisées par l'Opérateur Interne pourront inclure, à minima, les éléments suivants :

- une synthèse du nombre d'habitants, d'emplois, de commerces, de services, ainsi qu'un bilan de la desserte actuelle, tous modes de transport individuels ou collectifs confondus, des communes, zones, et/ou des quartiers ou équipements concernés ;
- les difficultés ou les lacunes actuellement relevées concernant l'offre de transports ou les déplacements à l'intérieur de ces communes/zones/quartiers, ou bien entre ses communes/zones/quartier/équipements et le reste de l'agglomération ;
- un panorama des solutions susceptibles d'être apportées pour remédier aux difficultés ou lacunes précédemment énoncées, incluant de nouveaux tracés ou des tracés supprimés pour les lignes, de nouvelles conditions d'exploitation, de nouvelles amplitudes et/ou fréquences de passage des véhicules, de nouveaux horaires, des nouveaux jours de fonctionnement des services, des nouvelles heures de première et dernière courses, de nouveaux tarifs monomodaux ou multimodaux, de nouvelles catégories ou capacités de véhicules, ou bien tout autre paramètre concernant la consistance du réseau de transports publics ;
- le nombre de kilomètres et d'heures de conduite à produire en plus ou en moins par rapport à la situation qui a cours pour mettre en œuvre les solutions ci-dessus énoncées. Le nombre et la catégorie de véhicules à ajouter ou retrancher du service dans chaque cas ;
- l'impact financier, en se basant sur les coûts unitaires de conduite et du kilométrage ;
- l'impact sur les arrêts qui pourraient être créés, déplacés ou supprimés ;
- les aménagements de voirie et les équipements en mobilier urbain à considérer ;

- l'impact prévisionnel sur le trafic et sur les recettes commerciales ;
- le délai pour mettre en œuvre la modification ;
- le plan de communication et d'information voyageurs que l'Opérateur Interne entend mettre en œuvre pour à la fois attirer une nouvelle clientèle et informer les usagers existants de la modification envisagée afin d'atténuer leur sentiment d'inconfort ;
- et tout autre aspect utile ayant une conséquence sur l'économie du Contrat.

L'Opérateur Interne propose ainsi la mise à jour des annexes de l'offre du Contrat qui doivent intégrer a minima les modifications envisagées sur le nombre de courses, la longueur unitaire de celles-ci, les unités d'œuvre, les coûts, les recettes commerciales, et le montant de la rémunération de l'Opérateur Interne.

De manière générale, l'Opérateur Interne se doit d'être force de proposition permanente auprès de l'Autorité Organisatrice.

En outre, l'instruction des demandes de modifications de l'offre peut nécessiter la mise en œuvre d'essais sur le terrain, avec un conducteur et un autobus ou un autocar.

Il peut s'agir en particulier de vérifier les conditions de circulation des véhicules, les girations dans les voiries étroites et difficiles et la sécurité des circulations et des prises en charge ou déposes des voyageurs.

Les coûts afférant à ces essais sont intégralement pris en charge par l'Opérateur Interne.

### 8.3 Sur les investissements à la charge de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice recueillera l'avis de l'Opérateur Interne sur les investissements qu'elle réalise.

Dans ce cadre, l'Opérateur Interne pourra être sollicité pour les missions suivantes :

- assistance à la rédaction des marchés publics afférents notamment CCTP, et définition des critères de jugement des offres,
- participation à l'analyse des offres, et à la CAO
- suivis de fabrication et essais,
- participation aux opérations de réception.

#### 8.4 Sur la circulation et le stationnement des véhicules de transport public

L'Autorité Organisatrice prend, dans les limites de ses prérogatives, les dispositions nécessaires à la bonne circulation des véhicules de transports publics, ainsi qu'à leur arrêt ou stationnement.

Au regard des missions qui lui sont confiées, l'Opérateur Interne signale par écrit à l'Autorité Organisatrice les points faisant problèmes sur le plan de la sécurité, notamment :

- la localisation et l'aménagement des arrêts dangereux ;
- la largeur de chaussée insuffisante ;
- les giratoires difficiles ;
- la visibilité insuffisante ;
- la signalisation irrégulière, manquante, insuffisante ou inadaptée ;
- une éventuelle dégradation prononcée de la voie de circulation.

L'Opérateur Interne doit proposer les modifications des dessertes, d'aménagement ou de signalisation qui lui sont confiées susceptibles d'améliorer la sécurité des services ainsi que leur productivité.

#### **Article 9 Qualité de service**

L'Autorité Organisatrice attache une grande importance à la qualité du service rendu et procédera, à une évaluation de la qualité du service sur la base d'un « baromètre » qualité joint en annexe.

Il définit par indicateurs, le service de référence attendu, les niveaux d'exigences et les seuils d'inacceptabilités ainsi que les modes de contrôle.

Les résultats pourront, le cas échéant, entraîner l'application de bonus/malus venant en déduction ou majoration de la rémunération définie à l'article 33

L'Opérateur Interne est tenu de mettre en œuvre une politique de qualité du service se traduisant notamment par les trois familles d'indicateurs suivants :

- 1- Information clientèle,
- 2- Régularité / ponctualité,
- 3- Qualité de service à bord des véhicules.

Ces trois critères feront l'objet d'une évaluation de la qualité du service par l'Autorité Organisatrice sur la base d'un « baromètre » défini avec l'OI avant le 31.10.2013.

## **Article 10 Validation, contrôle des titres de transport et lutte contre la fraude**

### **10.1 Validation et contrôle**

La validation ou la présentation de tous les titres de transports, quel que soit leur support, est obligatoire et systématique pour tous les usagers, à chaque montée dans un véhicule, y compris en correspondance.

Les prescriptions d'utilisation des titres de transport, le règlement intérieur ainsi que le montant des indemnités et amendes dues en cas d'infraction, sont à minima rappelés à l'attention des voyageurs dans les véhicules et sur le site internet et dans tout autre document d'information concerné.

L'Opérateur Interne contrôle les titres de transport sur l'ensemble des lignes du réseau dont la compétence est du ressort de l'Autorité Organisatrice afin de lutter contre la fraude.

A ce titre, les agents chargés du contrôle des titres seront assermentés et agréés au relevé d'identité.

L'Opérateur Interne fait poursuivre, conformément aux lois et règlements en vigueur, les usagers qui circuleraient sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable et qui n'accepteraient pas de s'acquitter des sanctions pécuniaires prévues par les textes en vigueur sous la forme d'indemnités transactionnelles.

Les prescriptions d'utilisation des titres de transport ainsi que le montant des indemnités et amendes applicables en cas d'infraction sont rappelées à l'attention des usagers par l'Opérateur Interne à l'intérieur des véhicules. Il fait assermenter les agents qu'il charge de la surveillance et du contrôle des véhicules ainsi que de la perception des indemnités transactionnelles dues au titre des infractions.

### **10.2 Enquête fraude**

L'objectif de cette enquête fraude est de déterminer, de la manière la plus précise possible, le pourcentage de clients qui voyagent sur le réseau sans titre de transport, ou bien avec un titre non valable ou non validé.

La méthode de travail, la méthode d'échantillonnage, le nombre de courses ou de client enquêtés, les jours de réalisation de l'enquête, et d'une manière générale tous les paramètres techniques ayant trait à la réalisation de l'enquête seront définis au préalable conjointement.

Les objectifs (taux de contrôle, taux de fraude apparent...) seront définis par les deux parties à partir des résultats de cette enquête.

## **Article 11 Sécurité sur le réseau**

L'Opérateur Interne s'engage à respecter et à faire respecter par les usagers le Règlement Intérieur annexé au Contrat (cf. annexe n°14).

Il a toute liberté pour exclure des véhicules les passagers qui refuseraient de s'y soumettre, même si ceux-ci sont munis d'un titre de transport valide.

En outre, l'Opérateur Interne met en œuvre une démarche permettant d'assurer la sécurité de ses salariés et des usagers à l'intérieur des véhicules (et aux arrêts dans la mesure du possible), démarche déclinée en termes de prévention, de médiation et de répression.

Il participe, par sa présence, aux différentes instances locales, à la mise en œuvre des actions de prévention dans les secteurs cibles et auprès des populations identifiées comme devant être sensibilisées.

Il fait appel, en tant que de besoin, aux forces de Police et de Gendarmerie pour rétablir et garantir l'ordre public et la sécurité du personnel et des usagers dans les véhicules, sur les quais, ou dans l'agence commerciale.

L'Opérateur Interne devra indiquer dans ses rapports annuels communiqués à l'Autorité Organisatrice, le nombre et le bilan des actions conduites dans ce cadre.

## **Article 12 Moyens humains**

### **12.1 Dispositions générales**

L'Opérateur Interne est tenu d'affecter les moyens humains de conduite en nombre nécessaire pour exécuter les prestations visées à l'article 1<sup>er</sup> ci-dessus, dans le respect de la réglementation sociale et professionnelle en vigueur. Il s'engage notamment au respect de la législation sociale applicable au transport public routier de personnes.

L'Opérateur Interne affecte le personnel qualifié nécessaire à l'exécution du service décrit aux présentes, et veille à sa bonne tenue et à sa parfaite correction.

L'Opérateur Interne exerce tous les droits et assume toutes les responsabilités, les charges et les obligations liées à son statut d'employeur des personnels nécessaires à l'exécution du Contrat.

Il reste seul responsable de la sécurité de son personnel dans le cadre de l'exécution des présentes.

Il signe tous les contrats de travail, accords d'entreprises et négociations collectives, organise et gère les horaires de travail et de repos, la paie, la formation, les

embauches, les licenciements, les avancements, promotions, les sanctions et les congés, le tout en pleine conformité avec les textes y afférant.

## 12.2 Personnel de conduite

Le conducteur :

- accueille les voyageurs à bord avec politesse, amabilité et courtoisie ;
- vérifie visuellement que chaque passager est muni d'un titre de transport qu'il valide en montant à bord ;
- dans le cas contraire, lui vend un titre unitaire ;
- adopte un comportement exemplaire à l'égard des usagers et plus particulièrement à l'égard des scolaires
- s'interdit strictement de fumer dans les véhicules, même à vide ;
- et de manière générale, respecte les dispositions du Règlement Intérieur de l'Opérateur Interne.

Concernant la vente de titres, le conducteur dispose d'un fond de caisse permettant, à toute heure, de rendre la monnaie aux usagers.

Le conducteur qui constate, en cours de service, que son stock de titres s'épuise et ne permettrait plus à court terme de satisfaire à leurs obligations précitées, fait appel à sa hiérarchie afin d'être ravitaillé immédiatement, sur le terrain.

En outre, le conducteur renseigne la clientèle concernant :

- L'ensemble des services de transport du Contrat et leurs tarifs ainsi que sur les éventuelles démarches nécessaires pour pouvoir acheter des titres à tarif réduit ;
- L'emplacement des principaux bâtiments publics situés dans l'agglomération ;
- Les lieux de correspondances avec les lignes de transports interurbaines, régionales et nationales passant par les communes de l'agglomération.

Les conducteurs doivent effectuer leur service vêtus d'une tenue correcte adaptée à l'accueil du public.

Tout manquement à ces obligations ou non-respect du règlement intérieur est passible des pénalités prévues à l'article n°51 ci-dessous.

## 12.3 Autres personnels

L'ensemble des autres personnels en contact avec la clientèle (notamment les contrôleurs et les personnels de l'agence commerciale) sont astreints aux mêmes obligations que celles qui sont décrites pour les conducteurs.

## 12.4 Formation

Les conducteurs doivent répondre aux conditions réglementaires exigées des personnels de conduite des véhicules de transport en commun (plus de 9 places assises) et présenter toutes garanties de moralité, de sobriété, d'aptitudes relationnelles et psychologiques requises pour le contact avec le public et notamment le jeune public.

C'est pourquoi l'Opérateur Interne s'engage à procéder à la formation de ses conducteurs, conformément au plan de formation défini chaque année entre l'Opérateur Interne et l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne est plus particulièrement encouragé à dispenser à ses conducteurs des formations spécifiques et régulières concernant :

- Gestion des conflits et du stress
- L'accueil et prise en charge des personnes à mobilité réduite (notamment pour le personnel de conduite et le personnel commercial affectés aux TAD/transport de substitution) ;
- Eco-conduite, conduite souple et rationnelle.
- Gestion et prévention des risques (notamment pour le personnel d'atelier)

En tout état de cause, l'Opérateur Interne du Contrat est tenu de respecter la réglementation ainsi que les accords conventionnels en matière de formation : Formation Initiale Minimum Obligatoire (FIMO) et Formation Continue Obligatoire (FCO).

Enfin, l'Opérateur Interne devra assurer pour chaque conducteur une formation approfondie sur l'organisation et la consistance des services (itinéraires, horaires, points d'arrêts, titres de transports et conditions d'utilisation...), permettant à ce dernier une exécution correcte du service, et conforme aux exigences des présentes.

De plus, il devra régulièrement porter à la connaissance du personnel de conduite, toutes les prescriptions des présentes, ainsi que toutes les consignes données par l'Autorité Organisatrice. Chaque conducteur devra être en possession de la fiche technique correspondant à son service.

## 12.5 Personnel d'astreinte

L'Opérateur Interne établit et gère en permanence un roulement de personnel d'astreinte notamment d'un cadre opérationnel 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

Dans ce cadre, il établit une liste sur laquelle figurent le nom et les fonctions habituelles des cadres d'astreinte qu'il communique à l'Autorité Organisatrice spontanément et dans la mesure du possible huit jours avant sa prise d'effet.

Les cadres d'astreinte sont habilités à gérer en urgence tout accident, incident, agression ou autres faits susceptibles de porter atteinte à la sécurité ou à l'intégrité des usagers, des personnels et des biens affectés à l'exploitation du réseau de transports urbains.

Tout incident d'une certaine importance doit être signalé immédiatement à l'Autorité Organisatrice par appel téléphonique et doit être confirmé par tout moyen écrit auprès des responsables désignés.

Tel est le cas en particulier de tout accident ayant eu des conséquences corporelles, mêmes légères, pour au moins un usager, un salarié de l'Opérateur Interne, un agent de l'Autorité Organisatrice ou un tiers.

En cas d'incident grave, d'accidents corporels ou de perturbation majeure du réseau générant potentiellement plus de trente minutes d'arrêt sur une ligne du réseau, l'Autorité Organisatrice doit être prévenue par téléphone au plus tard 15 minutes après la survenance de l'incident ou de la perturbation.

En dehors des heures d'ouverture des services l'Autorité Organisatrice, le cadre d'astreinte prévient si nécessaire en fonction de la gravité de l'accident l'agent de permanence dont les coordonnées lui seront transmises par l'Autorité Organisatrice.

Dans ces cas, un rapport minuté de gestion de cet incident rédigé par les soins de l'Opérateur Interne devra faire l'objet d'une communication sous deux jours ouvrables à l'Autorité Organisatrice.

Le numéro de téléphone portable qui sert à joindre le cadre d'astreinte est confidentiel et n'est communiqué par l'Opérateur Interne qu'aux personnes suivantes :

- les cadres de direction et élus de l'Autorité Organisatrice ;
- les services d'urgence (pompiers, polices municipale et nationale, gendarmerie, sécurité civile, préfecture).

Les cadres habilités à assurer l'astreinte de l'Opérateur Interne se voient eux-mêmes confier les numéros de téléphone portable d'urgence permettant de joindre à tout moment un agent de l'Autorité Organisatrice et s'engagent à garder ces numéros strictement confidentiels.

## 12.6 Prévention et gestion des conflits

### ➤ Prévention des conflits

L'Opérateur Interne s'attachera à développer une politique de prévention des conflits permettant de garantir la continuité du service public et la qualité du service.

Ainsi, en cohérence avec l'optimisation des moyens affectés à l'exécution du service, il veille à assurer l'organisation des services la plus équitable possible dans le respect des accords d'entreprises et usages en vigueur.

En outre, il doit garantir le meilleur dialogue social possible avec chacune des Institutions Représentatives du Personnel (IRP) et cela notamment dans le respect des dispositions de la loi n°2007-1224.

➤ **Légalité des conflits**

Dès lors qu'un différend survient entre les organisations syndicales et la Direction de l'Opérateur Interne, cette dernière s'assure que les éventuels conflits sont déclenchés et mis en œuvre dans le plus strict respect de la réglementation y afférant.

Dès lors qu'une action revendicative ne s'exercerait pas dans des conditions légales et réglementaires, l'Opérateur Interne a obligation de faire appliquer le Code du Travail.

L'Opérateur Interne tient informé l'Autorité Organisatrice, au jour le jour, des actions qu'il mène en ce domaine. Il assume seul toutes les conséquences juridiques et financières des actions qu'il mène.

Le non-respect de ces obligations par l'Opérateur Interne gênant ou participant à gêner la bonne marche du Réseau est susceptible d'emporter l'application des pénalités prévues au Contrat.

## **Article 13 Assurances**

### **13.1 Dispositions générales**

Pour l'ensemble des polices d'assurance conclues par l'Opérateur Interne et énumérées ci-après, il est précisé que :

- La société d'assurance ne pourra se prévaloir de déchéance pour retard de paiement des primes de la part de l'Opérateur Interne (article L. 113-3 du Code des assurances) qu'un mois après la notification à l'Autorité Organisatrice de ce défaut de paiement ;
- Les polices d'assurance ne modifient en rien l'étendue et la nature des responsabilités incombant à l'Opérateur Interne et résultant de l'application du Contrat ;
- Il doit être prévu dans le ou les contrats souscrits par l'Opérateur Interne que les compagnies d'assurance ont eu communication des termes spécifiques du Contrat afin de rédiger en conséquence leurs garanties.

L'Autorité Organisatrice est considérée comme tiers par rapport à l'Opérateur Interne. Les polices souscrites doivent comporter renonciation par l'assureur à tout recours à l'encontre de l'Autorité Organisatrice, sauf en cas de dommage

directement ou non lié à un défaut de conformité des installations ou matériels propriété de l'Autorité Organisatrice et mis à disposition de l'Opérateur Interne par celle-ci.

L'Opérateur Interne doit communiquer à l'Autorité Organisatrice toute résiliation ou modification substantielle des conditions de garantie. Dans ce cadre, doit apparaître, dans la police souscrite, l'engagement de la compagnie d'assurance ou du mandataire de notifier à l'Autorité Organisatrice toute résiliation ou modification substantielle des conditions de garantie.

L'Autorité Organisatrice est considérée comme tiers par rapport à l'Opérateur Interne. La police souscrite doit comporter renonciation par l'assureur à tout recours à l'encontre de l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne procédera chaque année en tant que de besoin à une réactualisation des garanties. Les justifications d'attestation d'assurance seront adressées en copie à la personne publique avant le 31 janvier de chaque année et dans les 30 jours suivant l'entrée d'un nouveau véhicule dans le parc.

### 13.2 Responsabilités

#### ➤ Opérateur Interne

L'Opérateur Interne fait son affaire de tous les risques et litiges pouvant survenir du fait de l'exécution des services objet des présentes.

Il est seul responsable vis-à-vis des tiers, de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature que ce soit, causés par son personnel et/ou par les matériels roulants affectés aux services objet des présentes, du fait de l'exécution ou de la non-exécution desdits services.

#### ➤ Autorité Organisatrice

La responsabilité de l'Autorité Organisatrice ne peut être recherchée à l'occasion de litiges provenant de l'exploitation par l'Opérateur Interne des services objet du Contrat.

Il est précisé que les compagnies auprès desquelles l'Opérateur Interne a souscrit des assurances renoncent à tous recours contre l'Autorité Organisatrice et ses propres assureurs.

Les risques résultant de l'organisation des services objet des présentes sont couverts par une assurance souscrite par l'Autorité Organisatrice.

### 13.3 Assurance responsabilité civile automobile

L'Opérateur Interne est tenu, conformément à la loi, de conclure un contrat d'assurance responsabilité civile automobile, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, respectant les réglementations européennes relatives à

l'assurance, une assurance illimitée pour les dommages corporels causés aux tiers ou aux passagers transportés.

#### 13.4 Assurance responsabilité civile

L'Opérateur Interne doit justifier de la souscription, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, d'une police d'assurance responsabilité civile.

La police d'assurance couvre les conséquences pécuniaires des dommages de toutes natures (corporels, matériels, immatériels) causés aux tiers et voyageurs transportés.

L'Opérateur Interne doit faire apparaître, dans la police souscrite, l'engagement de la compagnie d'assurance ou du mandataire de notifier à l'Autorité Organisatrice toute résiliation ou modification substantielle des conditions de garantie.

#### 13.5 Assurance dommages

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

Cette police doit couvrir l'ensemble des biens entrant dans le cadre de la présente délégation.

Assurance protection juridique des dirigeants et des mandataires sociaux.

Une assurance spécifique pour les vélos doit aussi être souscrite notamment vis-à-vis de la responsabilité civile.

### **Article 14 Sous-traitance**

#### 14. 1 Applicabilité des clauses du Contrat

Les dispositions contenues dans le présent s'appliquent intégralement à tout opérateur économique titulaire du Contrat.

Elles s'appliquent, de la même manière, pour ce qui le concerne, à tout sous-traitant qui serait amené à prendre part à la gestion et à l'exploitation du réseau avec des bus de type urbain ou interurbain

#### 14. 2 Demande de sous-traitance régulière

Conformément à l'article N°4.7 du règlement européen, L'Opérateur Interne peut sous-traiter une partie minoritaire des services organisés par le Contrat.

L'Opérateur Interne doit alors mettre en œuvre, pour la conclusion des services sous-traités, une procédure de consultation respectant l'ordonnance des marchés publics.

Par ailleurs, l'Autorité Organisatrice peut, en cours de convention, autoriser l'Opérateur Interne à recourir à la sous-traitance pour la mise en œuvre de certains services, dans les termes et conditions prévus aux dispositions ci-après.

Le recours à un sous-traitant régulier en cours de Contrat ne peut se faire sans une autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice.

La demande de sous-traitance est présentée par l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice 30 jours calendaires avant la mise en service, par courrier recommandé avec avis de réception.

Cette demande précise :

- la nature du ou des services sous-traités ;
- les motifs qui conduisent l'Opérateur Interne à souhaiter une sous-traitance desdits services ;
- l'enveloppe financière correspondant aux services à sous-traiter ;
- les conditions de paiement du sous-traitant.

La demande doit également contenir :

- une copie du contrat de sous-traitance que l'Opérateur Interne et le sous-traitant seraient amenés à signer, avec toutes ses annexes techniques et financières ;

#### 14.3 Décision de l'Autorité Organisatrice concernant la demande de sous-traitance

L'Autorité Organisatrice a toute latitude pour rejeter, par décision motivée, toute demande de sous-traitance, dont la mise en œuvre serait contraire aux lois et règlements en vigueur ou de nature à compromettre la bonne exécution du service public.

À défaut de réponse expresse dans un délai de 30 jours suivant la demande de sous-traitance, éventuellement prolongé de 30 autres jours à la demande de l'Autorité Organisatrice, l'agrément de l'Autorité Organisatrice est réputé accordé.

#### 14.4 Durée de la sous-traitance envisagée

La durée du ou des contrats de sous-traitance conclus avec des tiers ne peut en aucun cas excéder la durée du Contrat.

Le contrat de sous-traitance doit pouvoir être résilié dans les mêmes cas et conditions que le Contrat.

#### 14.5 Demande de sous-traitance ponctuelle en cas d'urgence

Par dérogation à ce qui précède, et pour faire face aux situations d'urgence qui imprévisibles et extérieures à la volonté de l'Opérateur Interne, ce dernier peut recourir à une sous-traitance ponctuelle, pour un ou plusieurs services donnés, dans les conditions suivantes :

- envoi à l'A.O. par télécopie ou courriel avec accusé de réception d'une demande de sous-traitance, précisant le nom du sous-traitant, les services considérés, les motifs de la sous-traitance et présentant toutes les caractéristiques de l'urgence qui justifie la mise en œuvre de la présente procédure dérogatoire ;
- réponse de l'Autorité Organisatrice transmise par télécopie dans les 24 heures ouvrables ;
- régularisation de la situation dans les cinq jours ouvrables, par transmission d'un courrier recommandé avec Accusé de Réception incluant l'ensemble des documents prévus à l'article 15.2 ci-avant.

La non-réponse de l'Autorité Organisatrice sous 24 heures ouvrables à la télécopie de l'Opérateur Interne vaut acceptation.

De telles demandes de sous-traitances ponctuelles et inopinées ne peuvent être envisagées que lorsqu'il s'agit de préserver la continuité du service public ou la sécurité des voyageurs, des tiers, ou du personnel.

Elles ne sont souscrites que pour des durées inférieures à trente jours calendaires, en rapport avec la durée de la situation qui les a rendues nécessaires.

Un état spécifique de ces dépenses sera produit 30 jours après la fin de chaque sous-traitance exceptionnelle. En cas de dépenses disproportionnées avec les nécessités réelles du service public, celles-ci seront à la charge exclusive de l'Opérateur Interne.

#### 14.6 Exécution des services par un sous-traitant accepté par l'Autorité Organisatrice au début ou en cours de convention

L'Opérateur Interne reste seul responsable du service public à l'égard de l'Autorité Organisatrice, des usagers et des tiers.

L'Opérateur Interne est tenu d'exercer sur ses éventuels sous-traitants un contrôle des prestations fournies et d'en répondre devant l'Autorité Organisatrice.

Il est interdit pour l'éventuel sous-traitant de procéder à une nouvelle sous-traitance des services, et ce même en cas d'urgence. Cette interdiction est rappelée dans le contrat de sous-traitance conclu par l'Opérateur Interne.

En cas de défaillance d'un sous-traitant, l'Opérateur Interne pourvoit lui-même à son remplacement, de sorte à garantir la bonne exécution et la continuité du service public.

Lorsqu'un sous-traitant n'exécute pas le service de manière conforme, les pénalités sont dues par l'Opérateur Interne qui reste seul responsable du bon fonctionnement de l'ensemble du service public.

L'Opérateur Interne transmet à l'Autorité Organisatrice copie des contrats de sous-traitance passés et lui rend compte de la sous-traitance réalisée, dans le cadre du rapport annuel d'activité visé dans le Contrat.



## CHAPITRE IV – COMMUNICATION, INFORMATION, VENTE ET MARKETING

### **Article 15 Dispositions générales, logos et marques**

#### **15.1 Dispositions générales**

L'Opérateur Interne finance et met en œuvre la promotion, la valorisation, l'information, la communication et la démarche marketing afférentes au réseau dans sa globalité.

L'Opérateur Interne assure également la politique spécifique de communication en matière de lutte contre la fraude et de lutte contre les incivilités.

Il veille en outre à respecter les bonnes mœurs, à ne pas troubler l'ordre public et à respecter les grands principes de gestion d'un service public, en garantissant l'adaptabilité de l'offre de transport, la continuité du service public, l'égal accès des usagers, ainsi que sa neutralité, tant politique que religieuse.

Il justifie, auprès de l'Autorité Organisatrice, de l'ensemble des actions entreprises et porte la responsabilité de leur succès comme de leur échec.

L'Opérateur Interne est engagé, pour toute la période contractuelle, sur la réalisation de son plan de promotion du réseau défini en annexe, préalablement validé par l'AO et approuvé par le Conseil d'Administration de l'Opérateur Interne.

Enfin, conformément au 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, et en fonction de l'arrêté du ministre chargé des transports qui doit être pris, l'Opérateur Interne devra à compter de la date fixée par ce même arrêté, informer le bénéficiaire de ses prestations de transport sur la quantité de dioxyde de carbone émise par le mode de transport utilisé.

#### **15.2 Logos et marques**

L'Autorité Organisatrice, détermine et modifie, en concertation avec l'Opérateur Interne, les logos, marques, modèles et chartes graphiques définis en annexe 4 qui composent l'image du réseau de transport public urbain. Ceux-ci sont la propriété exclusive de l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne a la charge de la mise en œuvre de cette image sur le Réseau et le Vélo. Il doit s'y conformer, dans la présentation de son parc de véhicules, et dans la conception des documents d'information.

Aucun document d'information, quelle qu'en soit la nature, ne peut être présenté au public sans que le logo du réseau n'y soit apposé de manière apparente.

A l'exclusion de la dénomination et de la marque de l'Opérateur Interne, aucun autre nom, logo ou marque ne peut figurer sur les documents et supports de communication employés par l'Opérateur Interne.

## **Article 16 Supports d'information et de communication**

L'Opérateur Interne a en charge l'ensemble de la chaîne d'information commerciale telle ainsi que la mise à jour permanente des informations.

L'ensemble des supports de communication et d'information seront progressivement accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite dans le respect du projet de charte d'accessibilité en cours d'élaboration par l'Autorité Organisatrice.

En outre, l'affichage du niveau d'accessibilité de chaque ligne et de chaque arrêt devra faire partie intégrante de l'information-voyageurs, que ce soit sur le mobilier comme sur les supports d'information papier ou dématérialisés.

Les voyageurs doivent être informés à minima par voie d'affichage et de manière précise, à chaque point d'arrêt concerné et à bord des véhicules affectés aux services considérés, des modifications ou suppressions permanentes ou temporaires des services. Les mêmes informations sont diffusées sur le site internet.

Lorsque les modifications des conditions d'exploitation de la ligne ou du service sont supérieures à huit (8) jours calendaires, le public doit en être avisé au moins huit (8) jours calendaires à l'avance.

L'information sera également diffusée via le site Internet de l'Opérateur Interne et/ou par voie de presse selon l'importance de l'opération et/ou par tout autre moyen approprié ainsi que le site internet de l'Agglomération

### **16.1 Les supports papiers**

L'Opérateur Interne assure et finance la conception, la rédaction, le façonnage et l'impression des documents d'information, de promotion et de communication concernant l'ensemble des lignes et services du réseau de transports urbains (y compris les services affrétés dont il n'a pas la responsabilité de l'exploitation).

Tous ces documents respectent la charte graphique définie par l'Autorité Organisatrice et devront obligatoirement comporter le logo de L'autorité Organisatrice et être accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.

L'Opérateur Interne doit soumettre tous les supports de communication à l'Autorité Organisatrice pour validation au minimum 15 jours avant tirage. Sans réponse de l'Autorité Organisatrice, le support est considéré comme validé.

L'Opérateur Interne imprime l'ensemble de ces documents en nombre suffisant, afin de les proposer à la clientèle sans jamais être en rupture de stock.

Les documents sont diffusés gratuitement.

L'Opérateur Interne s'engage notamment :

- A en assurer une large diffusion non seulement dans les différents points de vente du réseau, à bord des véhicules et aux points d'arrêts, mais aussi auprès des mairies des communes membres de L'autorité Organisatrice et de tout autre organisme relais d'information (notamment les établissements scolaires), ainsi que les autres points d'information sur lequel l'Opérateur Interne se serait engagé ;
- A assurer la même diffusion pour tout document d'information fourni par l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne tient impérativement à disposition des voyageurs les horaires et les tarifs en vigueur sur les services concernés, étant entendu que cette disposition s'applique à l'intégralité des services objet des lignes et services du réseau de transports urbains.

Ces mesures indiqueront le cas échéant, les nouveaux itinéraires, points d'arrêt, horaires et les raisons de ce changement.

#### 16 .2 Les supports dématérialisés

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'Opérateur Interne conçoit, héberge, gère et maintient un site Internet dont il assume la responsabilité éditoriale.

Ce site, ainsi que son nom de domaine, sont la propriété de l'Opérateur Interne pendant toute la durée du Contrat. Au terme normal ou anticipé du Contrat, l'Opérateur Interne transférera à titre gratuit, tous les droits liés au site Internet (nom de domaine, ...) ainsi que les outils informatiques et les fichiers qui permettent la poursuite de sa mise en œuvre, à l'Autorité Organisatrice ou à tout Opérateur Interne qu'elle aura désigné pour assurer la continuité de l'exploitation.

Il appartient à l'Opérateur Interne de prévoir, dans les contrats qu'il conclut à cet effet, les stipulations propres à garantir les droits de l'Autorité Organisatrice au terme normal ou anticipé du Contrat.

Sont présentés sur le site Internet précité, toutes informations relatives au réseau communautaire, et notamment :

- le plan du réseau téléchargeable sous format .pdf et imprimable en couleurs par les internautes ;
- les horaires des lignes du réseau pour toutes les périodes, sachant que chaque fiche horaire doit être individuellement téléchargeable sous format .pdf et imprimable en couleurs par les internautes ;
- les tarifs en vigueur et leurs modalités d'achat ;
- toutes les informations sur le trafic, les éventuels retards, dysfonctionnements ou déviation qui peuvent avoir un quelconque impact sur l'itinéraire et sur les horaires de services ;

- toutes les informations relatives aux projets portés par l'Autorité Organisatrice concernant le développement des transports collectifs ou de la mobilité durable ;
- le règlement d'exploitation dans son intégralité ;
- un lien vers les sites Internet de l'Autorité Organisatrice et des autres autorités organisatrices de transport desservant le territoire communautaire.

Par ailleurs, l'Opérateur Interne proposera à l'Autorité Organisatrice un outil de calcul d'itinéraire permettant aux usagers de définir, en temps réel et à une date quelconque, un parcours d'adresse à adresse avec l'ensemble des lignes et services du réseau. L'Autorité Organisatrice, en fonction de l'intérêt du produit et de son coût décidera de la mise en place effective du service.

L'Opérateur Interne gèrera également les alertes SMS concernant les transports publics au sein du ressort territorial de l'Autorité Organisatrice.

➤ Mentions prohibées :

Les pages du site Internet ne peuvent intégrer :

- aucune promotion ou communication ne concernant pas directement les transports publics ou la mobilité durable ;
- aucun message à caractère publicitaire ou commercial ne concernant pas le réseau ;
- aucun lien vers un quelconque autre site Internet, hormis ceux qui sont décrits à l'article précédent ;
- aucun message à caractère politique ou électoral, ou bien contraire aux bonnes mœurs, ou de nature à troubler l'ordre public ;
- aucun message informatif, publicitaire ou promotionnel concernant un ou plusieurs administrateurs de l'entreprise Opérateur Interne, et aucun lien vers leur site.

L'Autorité Organisatrice se réserve la possibilité de faire constater par tous moyens légaux puis d'exiger de l'Opérateur Interne le retrait des mentions ou liens litigieux, sans préjudice des actions en justice qu'elle pourrait par ailleurs tenter envers l'Opérateur Interne.

➤ Mise à jour :

Lors de chaque changement d'itinéraires, d'horaires, de tarifs ou de toute autre modification des modalités d'exploitation du service utiles à l'utilisateur, le site est mis à jour au minimum :

- 30 jours avant la mise en œuvre du changement de service ;
- 8 jours avant dans les autres cas, sauf cas d'urgence dûment justifié par l'Opérateur Interne.

Pendant les périodes de transition indiquées ci-avant, les horaires actuels et à venir peuvent, ensemble, être consultés par la clientèle.

En cas de perturbations non prévisibles sur le réseau, celles-ci devront être signalées sur le site dans un délai maximum de 1 heure à compter de leur survenance ou de l'instant où l'Opérateur Interne en a été informé, y compris pendant les jours et heures de fermeture de la centrale d'information téléphonique.

### 16.3 Les véhicules

#### ➤ Information

L'Opérateur Interne a la charge de financer, d'éditer et de mettre en œuvre et d'entretenir l'information affichée à l'attention de la clientèle à bord des véhicules de transport publics.

Cette information comprend :

- L'autocollant mentionnant le prix du ticket unité affiché de manière visible près du poste de conduite ;
- L'autocollant mentionnant la présence d'un système de vidéo protection (le cas échéant) ;
- Un extrait du Règlement d'exploitation en annexe 13 du Contrat ;
- Un document mentionnant les tarifs en vigueur ;
- Un ou plusieurs autocollants ou pictogrammes d'interdiction de fumer, visibles depuis toutes les places assises,
- Un ou plusieurs pictogrammes spécifiant l'obligation d'attacher les ceintures de sécurité dans les véhicules de type autocars et tout pictogramme nécessaire au respect de la législation afférente au transport scolaire le cas échéant ;
- Toute affiche d'information, de communication et de promotion fournie par l'Autorité Organisatrice ;
- Toute affiche d'information, de communication et de promotion fournie par l'Opérateur Interne. Cependant, en ce cas, un modèle de la fiche doit avoir préalablement été transmis à l'Autorité Organisatrice, laquelle l'approuve par écrit avant tout affichage à la vue de la Clientèle.
- Tout autre pictogramme imposé par les lois et règlements en vigueur.

L'Opérateur Interne affiche dans les véhicules au moins quatre jours ouvrables avant leur prise d'effet, toutes informations relatives au changement de l'offre et des tarifs sur le réseau (changement de grille horaires, d'itinéraires, de points d'arrêts, de tarifs...).

➤ Livrée des véhicules

La livraison extérieure des véhicules respectera la charte graphique en cours de définition et sera mise en place sur l'ensemble des véhicules. La livraison actuelle des véhicules est précisée en annexe 4.

Les véhicules actuellement achetés par l'Autorité Organisatrice sont commandés sans livraison spécifique du réseau dans l'attente du choix définitif de livraison par l'Autorité Organisatrice. L'Autorité Organisatrice prendra à sa charge les opérations de conception et de pose de la nouvelle livraison y compris sur les véhicules déjà en parc.

Les frais d'entretien de la livraison des véhicules en exploitation (y compris sous-traitant et hormis les taxis) resteront à la charge de l'Opérateur Interne.

➤ Espaces publicitaires et droit d'affichage

L'Opérateur Interne est autorisé à commercialiser des espaces publicitaires uniquement à l'extérieur des véhicules, mais il n'est pas autorisé à réaliser un habillage publicitaire complet des véhicules (« Covering ») sauf autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice.

Les publicités ne doivent pas perturber la lisibilité des girouettes ou du logo de l'Autorité Organisatrice, ni masquer les plaques d'immatriculation, les informations et avis destinés à la clientèle.

Toute publicité tâchée ou détériorée doit être immédiatement retirée ou remplacée.

L'Opérateur Interne s'engage à ne faire figurer sur les véhicules ni publicité licencieuse, ou de nature à troubler l'ordre public, ni publicité anti-transports collectifs ou politique ou confessionnelle, sauf accord préalable de l'Autorité Organisatrice dans les 30 jours suivant la demande (dossier et demande écrite).

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit d'affichage gratuit d'une durée totale maximale de 4 semaines (avec réservation imposée de la période de la « semaine du transport public ») sur les espaces publicitaires des véhicules. L'exercice de cette faculté par l'Autorité Organisatrice tient compte du planning d'occupation de ces espaces élaboré par l'Opérateur Interne et doit à minima respecter un délai de prévenance de 2 mois.

Cette réservation peut être complétée, en cours d'année, par l'utilisation de supports occasionnellement libres. A cet effet, dès qu'il en a lui-même connaissance, l'Opérateur Interne communique à l'Autorité Organisatrice le planning des pages libres de réservation.

Enfin, l'Autorité Organisatrice dispose d'un droit d'affichage à l'intérieur des bus tout en respectant les disponibilités. L'exercice de cette faculté par l'Autorité Organisatrice tient compte du planning d'occupation de ces espaces élaboré par l'Opérateur Interne et doit à minima respecter un délai de prévenance d'1 mois.

#### 16.4 Les points d'arrêts

L'implantation des arrêts est arrêtée par l'Autorité Organisatrice, éventuellement sur proposition de l'Opérateur Interne, et en accord avec les autorités investies du pouvoir de police concernées.

Les arrêts sont matérialisés conformément à la réglementation en vigueur.

La fourniture et la pose du mobilier afférent sont à la charge de l'Autorité Organisatrice. L'entretien et la maintenance de l'ensemble du mobilier est à la charge de l'Opérateur Interne, sauf contrats de maintenance de prestations extérieures.

L'Opérateur Interne prend en charge la conception, et la rédaction des documents d'information destinés aux poteaux d'arrêt et abris - voyageurs équipant les lignes du réseau. Tous ces documents devront progressivement être accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite dans le respect du projet de charte d'accessibilité en cours d'élaboration par l'Autorité Organisatrice.

Ces documents sont à minima :

- Le plan du réseau ;
- La fiche horaire de la ou des lignes passant à l'arrêt considéré indiquant la direction de la ligne ;
- Le document tarifaire ;
- Le numéro de téléphone de l'agence commerciale.

En fonction de la place disponible, l'Opérateur Interne définit un ordre de priorité dans l'affichage des informations.

L'Opérateur Interne s'engage :

- à imprimer en nombre suffisant les dits documents ;
- à installer, et à mettre à jour l'information aux poteaux d'arrêt et aux abris-voyageurs en temps voulu ;
- à renouveler autant que de besoin, ces informations aux arrêts. La lisibilité et l'exactitude de l'information doivent être permanentes, et l'Opérateur Interne est soumis en la matière à une obligation de résultats. Il sera donc considéré comme responsable en cas d'information manquante ou effacée ou erronée, même si le manquement est du à un arrachage ou à un acte de vandalisme (excepté si le mobilier est dégradé et ne permet plus l'affichage) ;

- à afficher aux arrêts, au moins quatre jours ouvrables avant leur prise d'effet, toutes informations relatives au changement de l'offre et des tarifs sur le réseau (changement de grille horaires, d'itinéraires, de points d'arrêts, de tarifs...) et tous avis de services tel que « arrêt provisoires », « arrêt reporté à ... », « interruption provisoire du service »....;

Les horaires contractuels de référence sont annexés ci-après (Cf. annexe 1).

## **Article 17 Le rôle de l'agence commerciale (Espace TRANSPORT)**

L'espace commercial Espace TRANSPORT situé actuellement 22 cours Montaigne à Périgueux, assure l'accueil, l'information, la vente de titres auprès de la clientèle, la location des vélos, la distribution du chèque d'aide à l'achat d'un VAE, le renseignement à l'égard des dispositifs liées aux nouvelles mobilités sur le territoire ainsi que toutes autres actions commerciales relatives à l'objet du contrat.

Toute l'année, exceptée les jours fériés, les horaires d'ouverture de l'agence commerciale devront être, à compter du 3 septembre 2018, les suivants :

Lundi à vendredi : de 9 h à 12h30 et de 13h30 à 18h00

Samedi : de 9h à 12h30

Le numéro téléphonique de l'espace commercial Espace TRANSPORT est le 05 53 53 30 37

### **17.1 L'accueil / informations**

L'Opérateur Interne assure au sein de l'agence commerciale :

- l'information du public sur la consistance des services offerts (itinéraires, horaires,...) et les conditions tarifaires ;
- la diffusion du plan général du réseau, des documents d'information voyageurs. À cet effet, il devra disposer en permanence d'un stock suffisant de documents ;
- la diffusion des documents relatifs aux autres services de transports utilisables sur le périmètre de compétence de l'Autorité Organisatrice avec évolution possible à terme vers une information sur le réseau départemental ;
- la location des vélos et le renseignement sur le service ;
- la distribution du chèque d'aide à l'achat d'un Vélo à Assistance Electrique (VAE) ;
- le renseignement des usagers sur les solutions liées aux nouvelles mobilités offertes sur le territoire de l'Agglomération ;

L'Opérateur Interne doit également assurer un **service d'accueil téléphonique de qualité** permettant au public de disposer **immédiatement** d'une **information fiable et pertinente** concernant notamment :

- le choix d'un itinéraire ;
- les horaires ;
- les perturbations éventuelles ;
- les tarifs
- la location des vélos

Enfin, conformément à l'article L. 1112-7 du Code des Transports, l'Opérateur Interne mettra en place pour l'autorité délégante, une procédure de dépôt de plainte concernant les obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

### 17.2 Les réservations

L'Opérateur Interne assure les réservations de l'ensemble des services de Transport A la Demande développés sur le territoire.

### 17.3 La vente de titres

L'Opérateur Interne assure au sein de l'agence commerciale :

- la vente de tous les titres de transport du réseau de transports urbain ;

## **Article 18 Les dispositifs d'information spécifique**

L'Opérateur Interne assure des dispositifs de formation et d'information à la mobilité auprès de populations identifiées afin de leur faire savoir ce qu'est le transport public et comment l'utiliser de manière autonome.

## **Article 19 L'information multimodale**

A terme, l'Opérateur Interne transmettra à la Région Aquitaine, chaque fois que nécessaire, les données qui lui sont nécessaires pour que cette dernière puisse délivrer au public une information parfaitement à jour concernant le réseau de transports publics de l'Autorité Organisatrice, en lien avec la charte d'interopérabilité signée entre l'Autorité Organisatrice et la Région. (cf. annexe n°6, convention relative à la Centrale d'Information Multimodale).

## **Article 20 Promotion du réseau, marketing et gestion des réclamations**

### 20.1 La promotion du Réseau

L'Opérateur Interne a la responsabilité d'animer commercialement les services qui lui sont confiés. Il a toute latitude pour élaborer et mettre en œuvre des actions d'amélioration ou de promotion du Réseau et du Vélo qui lui sont confiés par le Contrat.

Avant la mise en œuvre de ces actions, l'Opérateur Interne présentera son plan d'actions annuel avant le 1<sup>er</sup> novembre de l'année n-1 pour accord préalable à l'Autorité Organisatrice.

Ces propositions détaillent :

- Les actions promotionnelles visant à inciter les résidents des communes desservies par les lignes à emprunter les transports publics ;
- Les actions de communication par voie d'affiches, de prospectus ou de tout autre document écrit, diffusés auprès de la population concernée par les dites lignes, et ayant pour objectif de fidéliser la clientèle ;
- Le budget de chacune des opérations, lequel ne peut être inférieur aux sommes inscrites au plan d'action commercial en annexe 3 ;
- Les objectifs de trafic et de recettes consécutives à ces actions.

L'Autorité Organisatrice, après avoir formulé les demandes de modifications qu'elle jugera opportunes, approuve le programme par courrier simple.

Elle aura par la suite toute liberté :

- de contrôler la réalité des sommes effectivement dépensées par l'Opérateur Interne ;
- de vérifier la mise en œuvre effective des campagnes ;
- de faire évaluer par ses propres services ou bien par un expert qualifié, l'opportunité et l'efficacité des actions entreprises.

Par ailleurs, l'Opérateur Interne s'engage à participer activement à toutes opérations de promotion décidées par l'Autorité Organisatrice.

## 20.2 Le marketing

Hormis les études et enquêtes nécessaires pour mesurer l'impact des modifications de services demandées par l'Autorité Organisatrice ou proposées par l'Opérateur Interne (cf. article 8.2), l'Opérateur Interne met en œuvre les études et enquêtes adaptées permettant de mieux appréhender les habitudes de déplacement, les habitudes de la clientèle et le jugement porté sur le service rendu (qualité perçue) et de faire évoluer le service en conséquence.

L'Opérateur Interne réalise à ses frais, selon le programme et le calendrier indiqués en annexe, les études et enquêtes prévues. Cette annexe décrit notamment la périodicité et la nature des dites enquêtes.

Le financement de ces études et enquêtes est intégré dans le compte prévisionnel d'exploitation annexé au Contrat.

Les résultats complets (synthèse et résultats détaillés) de ces études et enquêtes sont transmis à l'Autorité Organisatrice, sous forme de fichiers informatiques et sous forme papier, au minimum dans le rapport de l'Opérateur Interne.

A l'inverse, l'Autorité Organisatrice fournit à l'Opérateur Interne les enquêtes, études et projets relatifs aux transports ainsi que les éléments contenus dans le plan de déplacements urbains, s'il existe ou tout autre document de référence.

A l'issue du résultat de ces études et enquêtes, l'Opérateur Interne :

- peut proposer des services à mettre en place pour répondre au mieux aux besoins de déplacements de la population en précisant, à la fois les caractéristiques, le niveau de qualité ;
- réalise des études ponctuelles, en particulier celles qui sont nécessaires aux modifications de service ;
- met à sa disposition toutes informations, enquêtes de satisfaction ou bases de données sur le suivi de la fréquentation susceptibles d'être utilisées à des fins d'étude afin de répondre aux objectifs fixés.

### 20.3 La gestion des réclamations-clients

L'Opérateur Interne doit mettre 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 tenu sur registre spécial, coté et paraphé par l'Autorité Organisatrice, 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,
- lorsqu'il s'agit d'une réclamation, de la date, de l'heure, des circonstances de l'événement qui l'a motivée,
- des suites données

L'Opérateur Interne apporte une réponse aux réclamations reçues dans les 15 jours.

Ce registre fait office de formulaire rentrant dans le cadre de la procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacle à la libre circulation en application de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

## **Article 21 Confection des titres de transport et réseau de dépositaires**

### 21.1 L'acquisition des titres de transport

L'Opérateur Interne a la charge d'acquérir et distribuer l'ensemble des titres de transports du Réseau, quel qu'en soit le support.

S'il entend changer le visuel des titres, de transport, les maquettes de chaque titre élaborées et proposées par l'Opérateur Interne sont préalablement soumises, pour approbation, à l'Autorité Organisatrice, avant impression.

Le délai imparti à l'Autorité Organisatrice pour se prononcer sur les maquettes de titre ne pourra être inférieur à deux mois.

### 21.2 Le réseau de dépositaires

En dehors des ventes effectuées au sein du site internet, des véhicules, de l'espace commercial ou de tout autre support technologique, l'Opérateur Interne met en place un réseau de dépositaires dans lequel il développe une politique d'animation commerciale.

La liste du réseau de dépositaires est jointe en annexe.

L'Opérateur Interne s'oblige à signer, ou reprendre, une convention avec les commerçants situés sur le territoire de l'Autorité Organisatrice, afin que ceux-ci soient habilités à vendre les titres de transports du réseau.

La liste de ces points de vente est intégrée au Cahier des Charges. L'Autorité Organisatrice doit être informée, préalablement à toute modification, de la liste de ces points de vente ainsi que des motifs justifiant les évolutions envisagées.

Les dépositaires visés audit article ne sauraient, dans le cadre de l'exécution de leurs obligations contractuelles avec l'Opérateur Interne, pour quelque raison que ce soit, se prévaloir du Contrat pour mettre en cause directement la responsabilité de l'Autorité Organisatrice.

## CHAPITRE V – REGIME DES BIENS

### **Article 22 Dispositions générales**

Deux types de biens sont identifiés en annexe n°9 :

- biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice en annexe,
- biens acquis par l'Opérateur Interne en annexe

L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne demeurent, chacun en ce qui les concerne, propriétaires de leurs licences, logotypes et autres droits de propriété intellectuelle, artistique, ou industrielle.

L'Opérateur Interne fait son affaire de l'utilisation de tous brevets, licences ou droits appartenant à des tiers.

### **Article 23 Biens mis à disposition de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice**

#### **23.1 Inventaire des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice**

L'Autorité Organisatrice met gratuitement à la disposition de l'Opérateur Interne les biens nécessaires suivants pour assurer l'exploitation et la gestion du service public, notamment :

- Le dépôt bus ;
- L'espace commercial ;
- Les véhicules affectés au réseau sur la base du plan pluriannuel de renouvellement des véhicules que doit transmettre l'AOT et les principaux équipements embarqués (valideurs, SAEIV...). Ce plan de renouvellement détaille pour chaque année du Contrat le nombre et le type de véhicules acquis, les âges de chaque véhicule du parc, la moyenne d'âge annuelle du parc au 31/12 de chaque année décomposée par catégorie de véhicules.
- Les véhicules de service et de fonction
- Le matériel informatique afférent aux systèmes embarqués,
- Le mobilier urbain (poteaux, abris-voyageurs et toilettes conducteurs) équipant les points d'arrêts du réseau de transport,
- Les vélos et les accessoires afférents
- Le cas échéant, d'autres biens que ceux visés ci-dessus.

Ces biens font l'objet de l'inventaire en annexe.

### 23.2 Dispositions particulières aux véhicules

L'âge maximum des véhicules, est fixé pendant toute la durée de la convention à 15 ans et ne devra pas dépasser 18 ans pour ceux utilisés en réserve.

Les véhicules affectés spécifiquement au service de transport à la demande peuvent être au maximum des véhicules de 9 à 12 places assises hors conducteur (dont 4 à 5 places réservées aux PMR) répondant aux normes d'accessibilité en vigueur. Ils devront avoir un âge maximum de 8 ans pendant toute la durée de la convention.

Tous les véhicules affectés au réseau sont pourvus de girouettes frontale, latérale(s) et arrière, permettant d'afficher le numéro de la ligne et la destination, exception faite des véhicules dont l'insertion des girouettes est contrainte techniquement.

### 23.3 Dispositions particulières en cas de non-respect du programme d'investissement par l'Autorité Organisatrice.

En cas de non-respect de ce programme d'investissement par l'Autorité Organisatrice, et si ces écarts se traduisent par une augmentation des charges de maintenance du parc de véhicules, l'Opérateur Interne pourra sur la base de justificatifs demander un réexamen de ses charges de maintenance dans le cadre des comités de suivi.

### 23.4 Prise en charge par l'Opérateur Interne des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice

L'Opérateur Interne prendra en charge tous les équipements immobiliers et mobiliers du réseau dont, notamment, le dépôt et les véhicules, la veille du premier jour de prise d'effet du Contrat, à l'heure de la fin du service, dans l'état où ils se trouvent.

La prise en charge de ces biens sera constatée par procès-verbal tant quantitatif que qualitatif et actualisé chaque année autant que nécessaire. Le premier procès-verbal sera fait le Juin 2017.

L'Autorité Organisatrice devra également communiquer à l'Opérateur Interne les tableaux d'amortissements afin qu'il connaisse la valeur des biens mis à sa disposition.

## **Article 24 Biens nécessaires à l'exploitation affectés par l'Opérateur Interne**

L'Opérateur Interne s'engage à financer et renouveler les biens nécessaires à l'exploitation du Réseau et du Vélo, conformément aux engagements pris, autres que ceux mis à disposition par l'Autorité Organisatrice, notamment :

- Certains équipements de l'atelier du dépôt bus
- Le mobilier de bureau/informatique/téléphonie du dépôt et de l'espace commercial,
- Tous les achats nécessaires à la maintenance et à l'entretien de la totalité des véhicules et de leurs équipements embarqués,
- Tous les achats nécessaires à la maintenance et à l'entretien de la totalité des vélos et de leurs équipements
- Le cas échéant, après accord de l'Autorité Organisatrice, l'Opérateur Interne pourra réaliser des investissements en lieu et place de l'Autorité Organisatrice, sur d'autres équipements ou biens que ceux visés ci-dessus.

### **Article 25 Mise à jour des inventaires**

Chaque année dans le rapport annuel d'activité, l'Opérateur Interne met à jour les inventaires de l'annexe retraçant la mise en service ou le retrait des biens nécessaires à l'exploitation des services.

### **Article 26 Entretien et maintenance des biens**

#### **26.1 Dispositions générales**

L'Opérateur Interne doit veiller à assurer la maintenance et l'entretien courant de l'ensemble des biens immobiliers et mobiliers qui lui sont confiés ou qu'il a affecté au Réseau dans le cadre du Contrat afin d'assurer la meilleure continuité du service public possible ainsi que la meilleure qualité de service.

Pour chacun des biens, il met en œuvre une politique d'entretien et de maintenance préventive et curative qui permet notamment de :

- bénéficier des performances optimales en termes d'indicateurs FMD (Fiabilité, Maintenabilité et Disponibilité) garantissant un haut niveau de qualité de service aux usagers ;
- garantir une restitution des biens à l'autorité Organisatrice en bon état de fonctionnement en fin de Contrat ;
- de réduire les coûts de roulage pour les véhicules.

L'Opérateur Interne est chargé de l'entretien et de la maintenance de tous les équipements et matériels embarqués ; il en supporte tous les frais afférents. A cet effet, il est tenu de recourir exclusivement au constructeur desdits équipements et matériels ou, à défaut, à tout prestataire agréé ou désigné par celui-ci.

L'Opérateur Interne assure une prestation d'entretien et de maintenance du mobilier urbain (abris-voyageurs, poteaux d'arrêts, toilettes conducteurs...) sauf les abris bus

sur les communes de Périgueux faisant actuellement l'objet d'un contrat avec la Ville de Périgueux.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, à tout moment, à la vérification du bon état de fonctionnement des biens susvisés. En cas de constat par l'Autorité Organisatrice du mauvais état de ces biens, l'Opérateur Interne pourra être tenu d'en supporter les frais de remise en état.

## 26.2 Dispositions particulières applicables aux véhicules

### ➤ **Dispositions générales**

L'Opérateur Interne a la charge de garantir le fonctionnement permanent en service commercial et en haut le pied, et la parfaite exactitude des informations fournies par les systèmes de tous les véhicules qui en sont équipées, et pour toutes les lignes et services.

La prise en charge de tous les frais afférents revient à l'Opérateur Interne, exception faite des pannes couvertes par la garantie des constructeurs pendant la durée d'application de celle-ci.

L'Opérateur Interne est tenu de remiser ou de garer ses véhicules et les vélos dans des conditions garantissant en toutes circonstances leur bon état de fonctionnement ainsi que la ponctualité d'exécution des services ou de mise à disposition.

L'Opérateur Interne est tenu d'assurer l'entretien régulier des véhicules et des vélos pour en garantir leur bon état de fonctionnement en toutes circonstances. A cet effet, il doit mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution de l'entretien et des réparations des véhicules et des vélos dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité. Tout manquement à ces obligations est sanctionné par les pénalités prévues à l'article 51.

Si l'Autorité Organisatrice juge que les mauvais états de fonctionnement des véhicules et des vélos sont de nature à compromettre la sécurité des usagers et du public, elle ordonne immédiatement l'arrêt de l'exécution des prestations au moyen des véhicules et des vélos mis en cause et applique les pénalités correspondantes.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, aux frais de l'Opérateur Interne, au contrôle du bon état d'entretien des véhicules et des vélos. Dans le cas où l'expertise révélerait une insuffisance d'entretien, l'Autorité Organisatrice met en demeure l'Opérateur Interne d'y remédier dans le délai fixé par l'organisme ou l'expert ayant procédé au contrôle. A défaut d'exécution, l'Autorité Organisatrice fait assurer, aux frais de l'Opérateur Interne, la remise en état des installations et du matériel ou prononce la résiliation du Contrat, sans indemnités, en application des dispositions de cette dernière.

L'Opérateur Interne attachera une attention toute particulière aux éléments suivants :

- Propreté intérieure et extérieure des véhicules ;
- Absence de dégradation de la sellerie (tâches, graffitis, sièges avachis, trous, etc.) et des rideaux (le cas échéant) ;
- Bon état de fonctionnement de l'éclairage intérieur ;
- Bon état de fonctionnement du chauffage et du désembuage du poste de conduite ;
- Absence de traces d'accident sur la carrosserie datant de plus d'une semaine ;
- Absence de traces de corrosion sur la carrosserie ;
- Absence d'odeurs ou de fumées à l'intérieur ;
- Respect de la législation relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
- Pour les vélos au bon état de fonctionnement et l'absence de dégradation des éclairages et des éléments de mise en sécurité.

Les dégâts accidentels et/ou de vandalisme font l'objet de réparation dans les meilleurs délais.

Enfin, les véhicules doivent être nettoyés intérieurement et extérieurement de façon à présenter un état de propreté incontestable. Les vélos seront également nettoyés à chaque entretien.

#### ➤ **Contrôle officiel de l'état des véhicules**

L'Opérateur Interne doit se conformer aux obligations de contrôle des véhicules affectés au transport en commun de personnes, dans les conditions fixées par les textes réglementaires et législatifs en vigueur. Tout véhicule non conforme sera considéré par l'Autorité Organisatrice comme inexploitable dans le cadre de l'exécution des présentes.

L'Opérateur Interne supporte seul les frais afférents aux visites techniques, aux adaptations et réparations éventuelles.

Si un véhicule n'est pas accepté lors d'une visite technique obligatoire, son utilisation est immédiatement interdite sur tous les services objet du Contrat ou d'autres contrats liant l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice. Le(s) véhicule(s) concerné(s) est (sont) remplacé(s) aux seuls frais de l'Opérateur Interne.

#### ➤ **Transmission des justificatifs**

L'Opérateur Interne tient à disposition de l'autorité Organisatrice pour chacun des véhicules affectés à l'exécution des prestations, les justificatifs suivants :

- Attestations d'assurances en cours de validité ;
- Copie certifiée conforme de l'attestation d'agrément portant le visa des services chargés du contrôle technique et mentionnant la date limite de validité de l'autorisation de circulation (visites techniques à renouveler tous les six (6) mois en vertu de l'article 86 de l'arrêté du 2 juillet 1982 modifié) ;
- Copies certifiées conformes des attestations d'aménagement.

### 26.3 Dispositions particulières applicables aux biens immobiliers

- Jouissance, gestion, gardiennage et entretien courant des biens immobiliers à la charge de l'Opérateur Interne

L'Autorité Organisatrice confère à l'Opérateur Interne la jouissance exclusive des biens immobiliers servant à l'exécution des présentes.

L'Opérateur Interne doit en user paisiblement et uniquement suivant la destination qui leur a été donnée.

En dehors de la durée du service, il organise, gère et prend en charge financièrement le gardiennage des locaux qu'il juge nécessaire afin d'éviter toutes intrusions et agissements malveillants.

Il est responsable des dégradations et pertes qui surviendraient pendant la durée de la convention dans les locaux dont il a la jouissance exclusive, sauf à démontrer que ces dégradations sont dues à la force majeure.

Les travaux d'entretien et de réparation courante, qui sont à la charge de l'Opérateur Interne, comprennent toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement de ces biens jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance dont l'Opérateur Interne n'est pas responsable rend nécessaires des travaux de renouvellement ou de grosses réparations au sens de l'article 606 du Code Civil, ces derniers incombant à l'Autorité Organisatrice.

Les travaux d'entretien et de réparations courantes comprennent en outre les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations, de leurs abords et des véhicules.

En outre, l'Opérateur Interne assure l'ensemble des contrôles périodiques des équipements et matériels de l'atelier conformément à la réglementation en vigueur.

Enfin, l'Opérateur Interne assure, une fois par an, l'entretien de l'ensemble des appareils de chauffage, de production d'air ou d'eau chaude conformément à la réglementation en vigueur.

- Travaux lourds d'entretien, de renouvellement et d'amélioration des biens à la charge de l'Autorité Organisatrice

L'Opérateur Interne ne peut s'opposer aux travaux d'amélioration ou d'entretien que l'Autorité Organisatrice déciderait de conduire.

Les Parties au Contrat peuvent, le cas échéant, s'accorder sur des mesures transitoires destinées à limiter la gêne occasionnée pour l'Opérateur Interne, à l'exclusion de toute indemnisation.

L'Opérateur Interne ne peut pas transformer les biens confiés sans l'accord préalable et écrit de l'Autorité Organisatrice, laquelle pourra, si des transformations sont effectuées sans son accord, exiger la remise immédiate en état initial des lieux.

### **Article 27 Dispositions particulières pour la protection de l'environnement**

L'Opérateur Interne participe à la protection de l'environnement dans la gestion des biens nécessaires à l'exécution du service : utilisation de matériaux non polluants, tri et traitement des déchets, économies d'énergies...

L'Opérateur Interne utilise des techniques et des produits d'entretiens adaptés, n'altérant pas les matériels nettoyés et respectant les normes environnementales en vigueur.

Enfin, l'Opérateur Interne assure une politique de suivi de consommation du carburant dont il rend compte à l'Autorité Organisatrice dans son rapport annuel d'activité.

### **Article 28 Vandalisme**

Les conséquences financières, directes et indirectes, des dégradations volontaires des biens dont il assure l'entretien sont, supportées par l'Opérateur Interne.

## CHAPITRE VI – REGIME FINANCIER ET FISCAL

### **Article 29 Equilibre économique du Contrat**

La compensation financière des Obligations de Service Public ne peut pas excéder un montant correspondant à l'incidence financière nette, équivalant à la somme des incidences, positives ou négatives, dues au respect de l'Obligation de Service Public sur les charges et les recettes de l'Opérateur Interne. Les incidences sont évaluées en comparant la situation où l'Obligation de Service Public est remplie avec la situation qui aurait existé si l'obligation n'avait pas été remplie.

L'incidence financière nette est égale aux coûts occasionnés par les Obligations de Service Public du Contrat, diminués de toute incidence financière positive générée au sein du Réseau au titre de l'Obligation de Service Public en question, des recettes autres que tarifaires générées lors de l'exécution de l'obligation ou des obligations de service public en question.

En contrepartie des missions qui lui sont confiées par l'Autorité Organisatrice en exécution du Chapitre II du Contrat, l'Opérateur Interne 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 en annexe, des Biens Dédiés au Réseau et du plan prévisionnel d'investissements prévu en annexe

Cette rémunération a été établie en tenant compte des :

- i. Recettes accessoires de l'Opérateur Interne, telles que définies à l'article 32 ;
- ii. Charges d'Exploitation, telles que définies à l'Article 31.

L'Autorité Organisatrice verse à l'Opérateur Interne 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 Organisatrice à l'Opérateur Interne pourra évoluer, en cours de Contrat, en fonction des stipulations du présent Titre.

Dans la mesure où l'Opérateur Interne 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. Cette comptabilité doit être conforme aux prescriptions du plan comptable applicable en matière de transports.

L'exercice normal de gestion commence le 1<sup>er</sup> janvier et se termine le 31 décembre de chaque année, sauf pour la première année qui aura un exercice de 6 mois courant du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 31 décembre 2013.

## **Article 30 Compte d'exploitation à l'entrée en vigueur des présentes**

A l'entrée en vigueur du Contrat, il est établi un état des recettes et 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. Il en va de même des impacts financiers de tous les litiges éventuels dont le fait générateur trouve sa source avant la date d'effet 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 31 Charges d'exploitation**

L'Opérateur Interne 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 Organisatrice.

L'Opérateur Interne s'engage sur des montants de charges hors taxes.

Si l'Opérateur Interne 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.

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

## **Article 32 Recettes d'exploitation du réseau et recettes d'exploitation du vélo**

### **32.1 Définition**

Constituent les « Recettes d'Exploitation du Réseau », les recettes perçues par l'Opérateur Interne directement auprès des usagers du Réseau.

Constituent les « Recettes d'Exploitation du Vélo », les recettes perçues par l'Opérateur Interne directement auprès du grand public.

### 32.1.2 Régime des Recettes d'Exploitation du Réseau et des Recettes d'Exploitation du Vélo

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

L'Opérateur Interne encaisse, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice, les Recettes d'Exploitation du Réseau et les Recettes d'Exploitation du Vélo dont la gestion lui est confiée au titre du Contrat.

L'Opérateur Interne reverse l'intégralité des Recettes d'Exploitation du Réseau et des Recettes d'Exploitation du Vélo à l'Autorité Organisatrice.

### 32.1.3 Régie de recettes

L'Opérateur Interne dispose d'un agent comptable spécial, habilité, de par son statut, à percevoir les recettes visées au présent article au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice.

Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de remplir ses obligations déclaratives en matière de TVA, la reddition de comptes devra lui être communiquée dès que possible et au plus tard le 30 du mois suivant l'encaissement des Recettes d'Exploitation du Réseau et les Recettes d'Exploitation du Vélo par l'Opérateur Interne.

Ces recettes sont reversées par l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice tous les mois par virement au plus tard le 30 du mois suivant.

## **Article 32.2 Recettes Accessoires**

### 32.1 Définition

Constituent des « Recettes Accessoires », l'ensemble des recettes perçues par l'Opérateur Interne dans le cadre de l'exécution du Contrat ne relevant pas de la catégorie des Recettes d'Exploitation du Réseau et des Recettes d'Exploitation du Vélo définies à l'Article 32, dont notamment :

- i. Les Transports Occasionnels ;
- ii. Les indemnités forfaitaires (amendes fraude clientèle), dans les conditions définies par l'article 529-4 du Code de procédure pénale ;
- iii. Les recettes TIPP (Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers) ;
- iv. Les indemnités d'assurance et toutes indemnités.

- v. Le produit de cession des Biens Dédiés au Réseau appartenant à l'Opérateur Interne ;
- vi. Le remboursement des frais de formation ;
- vii. Les subventions et indemnités attribuées à l'Opérateur Interne par d'autres personnes morales, publiques ou privées que l'Autorité Organisatrice ;
- viii. Les produits financiers et exceptionnels ;
- ix. Les atténuations de charges liées aux contrats aidés.

### 32.2 Régime des Recettes Accessoires

L'Opérateur Interne est propriétaire des Recettes Accessoires. A ce titre, il est seul redevable de la taxe sur la valeur ajoutée grevant lesdites recettes.

## **Article 34 Tarifs**

L'Opérateur Interne est autorisé à percevoir auprès des usagers, pour le compte de l'Autorité Organisatrice, les recettes des titres de transport résultant du prix payé par ces derniers en contrepartie du service de transport qui leur est fourni et qui est établi sur la base des tarifs applicables mais aussi les recettes liées à la location des vélos.

Les grilles tarifaires applicables à la date de signature du Contrat figurent en Annexe.

L'Autorité Organisatrice arrête la politique et la grille tarifaire après consultation de l'Opérateur Interne qui assure en tant que de besoin un rôle de conseil et d'études à l'Autorité Organisatrice. L'Opérateur Interne contribue en étroite collaboration avec l'Autorité Organisatrice à l'analyse des impacts des mesures tarifaires envisagées sur le comportement des voyageurs, sur le trafic de voyageurs et l'évolution des recettes.

L'Autorité Organisatrice peut décider à tout moment de créer de nouveaux titres de transport, à caractère social en particulier, ou de supprimer des titres de transport auxquels cas, les dispositions de l'Article 38.3 s'appliqueraient.

L'Opérateur Interne a l'obligation de mettre en œuvre les décisions tarifaires de l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais.

## **Article 35 Services occasionnels**

### 35.1 À la demande de l'Autorité Organisatrice ou tout autre organisme

Lorsque ces services sont réalisés à la demande de l'Autorité Organisatrice, ils sont facturés au plus sur la base des coûts réellement engagés par l'Opérateur Interne. Il adressera préalablement un devis à l'Autorité Organisatrice. Ces dispositions

annulent celles prises par délibération en Conseil d'Administration de l'Opérateur Interne.

## **Article 36 Modalités de règlement des sommes dues par l'Autorité Organisatrice**

### **36.1. Détermination du montant des versements mensuels de la Rémunération**

Le règlement des sommes, visées à l'Article 29 ci-dessus, est effectué en début de chaque mois par facturation d'acomptes représentant chacun 1/12 des montants de l'exercice concerné.

L'Opérateur Interne adresse à la fin de chaque mois précédent, les titres de recettes dues par l'Autorité Organisatrice au titre du mois-suivant.

L'Opérateur Interne doit déduire des sommes dues le montant éventuel des indemnités kilométriques visées à l'article 35, celui des pénalités visées à l'article 51 et celui du malus afférent au non-respect des exigences en termes de qualité de service qui lui ont été notifiés par l'Autorité Organisatrice.

### **36.3 Règles de facturation**

Le paiement s'effectue suivant les règles de la comptabilité publique.

Les titres de recettes seront établis en un (1) original signés portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- La date de facturation.
- Le nom et adresse du créancier ;
- Le numéro du compte bancaire ou postal ;
- Les prestations exécutées détaillées ;
- Le montant hors taxe de chaque prestation désignée ci-dessus, éventuellement ajusté ou remis à jour ;
- Le taux et le montant de la TVA

En cas de modification prévisible du montant de la Rémunération le montant des acomptes sera adapté dans les meilleurs délais.

## **Article 37 Révision de la Rémunération**

### **37.1 Dispositions générales**

La Rémunération sera révisée au réel chaque année dans le cadre des comités de suivi.

## **Article 38 Ajustement en fonction des modifications de services**

### **38.1 Ajustement de la rémunération en fonction de l'évolution de l'offre kilométrique**

L'ajustement sera effectué au réel, sur la base d'éléments chiffrés préalablement communiqués par l'Opérateur Interne, dans le cadre des comités de suivi.

## **Article 39 Révision**

### **39.1 Clause de rencontre**

Les évolutions du réseau ayant un impact significatif direct sur les conditions économiques et techniques d'exécution du Contrat pourront donner lieu au réexamen des conditions financières du Contrat à la demande :

- soit de l'Autorité Organisatrice,
- soit de l'Opérateur Interne, sur production de pièces justificatives.

### **39.2 Révision pour causes externes**

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du Contrat ainsi que des événements extérieurs aux Parties, de nature à avoir un impact significatif sur l'économie générale, et qui ne peuvent être raisonnablement mesurés à la date d'effet du Contrat, l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne se rencontrent pour discuter de leur impact sur le Contrat et envisager le cas échéant, dans les limites légales, une révision du Contrat, et notamment en cas de modifications de la législation et/ou de la réglementation et/ou de la jurisprudence applicables, concernant les conditions de travail, les conventions collectives nationales, la fiscalité, les règles environnementales ou des règles applicables à la profession de transporteur, entraînant des charges supplémentaires importantes.

Le réexamen des conditions financières du Contrat dans le cadre des articles 39.1 et 39.2 a lieu à la demande :

- Soit de l'Autorité Organisatrice ;
- Soit de l'Opérateur Interne, sur production de pièces justificatives.

En cas de survenance de l'un ou l'autre des cas susvisés, les Parties conviennent d'engager une négociation des termes du Contrat, pouvant porter sur une modification des conditions d'exploitation des services et/ou des termes financiers des présentes.

A défaut d'aboutissement de la négociation susvisée dans un délai de trois (3) mois à compter de la saisine, par courrier recommandé avec accusé de réception, de l'une ou l'autre des Parties, celles-ci s'obligent à recourir à un tiers conciliateur, qu'elles choisissent d'un commun accord et dont elles supportent à parts égales la charge financière. En cas d'échec de la conciliation dans un délai raisonnable, les Parties portent les litiges subsistants devant le tribunal administratif compétent.

## **Article 40 : Obligations fiscales**

L'Opérateur Interne doit effectuer toutes opérations auprès de l'administration compétente et notamment :

- i. Etablir et signer les déclarations de taxe sur la valeur ajoutée relatives aux missions du Contrat ;
- ii. Régler le montant de contribution économique territoriale qui sera répercuté en transparence à l'Autorité Organisatrice (cf. Article 41), si nécessaire ;
- iii. Payer les autres impôts et taxes dus au titre de l'exploitation des missions du Contrat ;
- iv. Introduire toute demande ou réclamation relative aux opérations mentionnées ci-dessus auprès de l'administration compétente. A ce titre, l'Opérateur Interne s'engage à mettre en œuvre les dispositions prévues pour le plafonnement de la cotisation due par l'entreprise sur la base de la valeur ajoutée produite, dans les conditions définies par l'article 1647 B *sexiès* du Code général des impôts (CGI).

Les conséquences financières d'éventuels redressements fiscaux seront à la charge de l'Opérateur Interne lorsque ces derniers lui sont imputables.

## **Article 41 Remboursement par l'Autorité Organisatrice de la contribution économique territoriale**

### **41.1. Principes généraux**

L'Autorité Organisatrice rembourse, à l'euro l'euro, la contribution économique territoriale (« CET ») acquittée par l'Opérateur Interne, au titre du Contrat.

## **Article 42. Impôts et taxes**

Tous les impôts ou taxes et notamment ceux établis par l'Etat ou les Collectivités locales restent à la charge de l'Opérateur Interne, à l'exception de celles remboursées par l'Autorité Organisatrice.

## CHAPITRE VII – DROIT DE CONTROLE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE

### **Article 43 Principes généraux**

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de prendre connaissance et de procéder à tout moment aux vérifications qu'elle jugera utiles de tout document nécessaire au contrôle des opérations afférentes à l'exécution du Contrat.

Ces opérations pourront être effectuées par toute personne mandatée à cet effet par l'Autorité Organisatrice. Le cas échéant, l'Opérateur Interne est informé par l'Autorité Organisatrice de l'identité de ce tiers.

L'Opérateur Interne s'engage à laisser, à tout moment, libre accès au personnel et/ou experts mandatés par l'Autorité Organisatrice pour contrôler la qualité du service et la conformité de l'exploitation aux stipulations du Contrat. Ils ont notamment libre accès à l'ensemble des biens mis à disposition de l'Opérateur Interne ou fournis par lui.

L'Opérateur Interne doit répondre à toutes demandes d'informations émanant de l'Autorité Organisatrice, ainsi qu'à toutes convocations à des réunions afférentes à ce sujet.

L'Opérateur Interne s'engage à faire toute diligence pour satisfaire à ces demandes, étant précisé que celles-ci ne doivent pas perturber le bon fonctionnement des services.

L'Opérateur Interne ne peut pas opposer le secret professionnel aux demandes d'informations faites par l'Autorité Organisatrice ou par les personnes mandatées par elles et se rapportant à l'exécution du Contrat.

L'Autorité Organisatrice exerce son contrôle dans le respect des réglementations et des principes relatifs à la confidentialité (vie privée, droits de propriété intellectuelle et industrielle de l'Opérateur Interne dûment justifiés par celui-ci).

Si, du fait de l'Opérateur Interne, la sécurité des voyageurs et des tiers vient à être compromise par le mauvais état des installations dont il a la garde ou du matériel qu'il exploite, l'Autorité Organisatrice propose aux autorités compétentes en matière de police de prendre immédiatement, aux frais et risques de l'Opérateur Interne, les mesures nécessaires pour prévenir tout danger.

De même, au cas où la sécurité des voyageurs et des tiers viendrait à être compromise par le comportement d'un de ses salariés, l'Opérateur Interne doit prendre immédiatement toutes dispositions nécessaires à son rétablissement. Les mêmes obligations incombent à l'Opérateur Interne en cas de recours à la sous-traitance.

À défaut, l'Autorité Organisatrice se réserve la possibilité de résilier le Contrat, dans les conditions fixées au Contrat.

La responsabilité de l'Autorité Organisatrice ne saurait être recherchée du fait de la découverte ultérieure d'une ou plusieurs irrégularités quelconques par une ou des autorité(s) de contrôles ou de police territorialement compétente(s) pour les aspects techniques, financiers, fiscaux, sociaux lors des contrôles réalisés par leurs soins.

#### **Article 44 Contrôle des documents**

Les agents de l'Autorité Organisatrice peuvent se faire présenter toutes pièces et tous documents nécessaires à l'exercice du droit de contrôle de l'Autorité Organisatrice.

Il en va de même pour tout expert que l'Autorité Organisatrice chargerait d'une mission d'audit et d'expertise des conditions d'exécution du Contrat. En ce cas, le contrat liant l'Autorité Organisatrice à l'expert contient une clause de confidentialité.

#### **Article 45 Contrôle des services**

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de procéder, à tout moment, au contrôle de la conformité de la mise en œuvre des services au regard des prescriptions du Contrat.

L'Autorité Organisatrice dispose à cet effet du droit de diligenter ou faire diligenter toutes vérifications utiles à bord des véhicules.

#### **Article 46 Contrôle de l'entretien des biens**

##### **46.1 Véhicules et équipements embarqués**

L'Autorité Organisatrice a la capacité de faire contrôler, par un prestataire spécialisé indépendant choisi et rémunéré par elle, des véhicules qu'elle choisira librement sur le parc.

Ces contrôles auront pour objectif de vérifier l'état d'entretien et de maintenance de ces véhicules et des vélos. Ils s'appuieront notamment sur les carnets d'entretiens spécifiques à chaque véhicule et à chaque vélo.

En cas d'insuffisance d'entretien, l'Autorité Organisatrice peut mettre l'Opérateur Interne en demeure d'y remédier, à sa seule charge, dans un délai fixé par le prestataire spécialisé. En ce cas, les frais d'expertise seront également pris en charge par l'Opérateur Interne.

À défaut d'exécution, l'Autorité Organisatrice fait assurer, aux frais de l'Opérateur Interne, la remise en état des véhicules concernés et de leurs équipements embarqués le cas échéant.

Si, du fait de l'Opérateur Interne, la sécurité publique vient à être compromise par le mauvais état des installations ou du matériel, l'Autorité Organisatrice, après mise en demeure non suivie d'effet, prend, aux frais et risques de l'Opérateur Interne, les mesures nécessaires pour prévenir tout danger.

#### 46.2 Biens immobiliers et autres biens mobiliers

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de faire procéder, par ses services ou par un expert agréé choisi et rémunéré par elle, au contrôle de l'état des biens immobiliers et autres biens mobiliers concourant à l'exécution des missions confiées à l'Opérateur Interne.

En cas d'insuffisance d'entretien, l'Autorité Organisatrice peut mettre en demeure l'Opérateur Interne d'y remédier dans le délai fixé par l'expert. En ce cas, les frais d'expertise seront pris en charge par l'Opérateur Interne.

À défaut d'exécution, l'Autorité Organisatrice fait assurer, aux frais de l'Opérateur Interne, la remise en état des biens concernés.

#### **Article 47 Contrôle financier et fiscal**

L'Opérateur Interne peut assurer, ou faire assurer à ses frais par des tiers, tout contrôle ou audit financier en relation avec l'exécution du Contrat.

L'Opérateur Interne ou les tiers qu'elle aura désignés ont également toute latitude pour prendre connaissance de tout document, notamment technique, comptable ou financier, lui permettant de vérifier la réalité et la consistance des recettes encaissées.

#### **Article 48 Rapport annuel d'activité de l'Opérateur Interne**

Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice d'exercer son pouvoir de contrôle, l'Opérateur Interne doit lui adresser chaque année, avant le 1<sup>er</sup> Juin, un rapport comportant les données comptables relatifs au Réseau, l'analyse de la qualité de service et le compte rendu technique et financier de l'exécution du service, et ce dans les conditions prévues aux dispositions des articles L. 1411-3 et R. 1411-7 du Code général des collectivités territoriales et du Règlement Européen sur les Obligations de Services publics.

Le rapport annuel est remis à l'Autorité Organisatrice en un exemplaire « papier ».

L'Opérateur Interne présente le rapport annuel susvisé à l'Autorité Organisatrice lors d'une réunion qui se tient dans le mois suivant sa remise.

Pour cela, l'Opérateur Interne doit respecter l'exemple annexé (annexe n°15) au Contrat. Tout comme l'Autorité Organisatrice, il pourra également formuler des propositions visant à en améliorer la lecture et la compréhension de l'activité du Réseau et notamment en fonction des évolutions de cette dernière.

L'Autorité Organisatrice rend public, une fois par an, ce rapport global sur les Obligations de Service Public relevant de sa compétence, sur le choix de l'Opérateur Interne en qualité d'opérateur ainsi que les droits exclusifs qui lui ont été octroyés en contrepartie.

Ce rapport permet le contrôle et l'évaluation de l'efficacité, de la qualité et du financement du réseau de transport public et donne, le cas échéant, des informations sur la nature et l'ampleur de tous les droits exclusifs accordés.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de contrôler ou de faire contrôler a posteriori les renseignements donnés dans ce rapport. A cet effet, les personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice peuvent procéder sur pièce et/ou sur place à toute vérification. Elles peuvent se faire communiquer toutes informations, pièces comptables, justificatifs, factures, contrats ou toutes autres pièces utiles pour s'assurer que le service est exploité dans les conditions du contrat de délégation de service public. Elles peuvent, à cette occasion, vérifier que les informations figurant dans les rapports annuels sont cohérentes avec la comptabilité de l'Opérateur Interne.

#### **Article 49 Tableaux de bord trimestriels**

L'Opérateur Interne a l'obligation de tenir et de présenter ses tableaux de bord trimestriels de manière uniforme pendant toute la durée d'exécution du Contrat. De même, les méthodes, notamment comptables, retenues pour l'élaboration du rapport doivent demeurer constantes durant toute la durée de la convention.

Les tableaux de bord trimestriels sont remis à l'Autorité Organisatrice :

- En un exemplaire sur support papier ;
- Et en un exemplaire sur un support dématérialisé.

Pour cela, l'Opérateur Interne doit respecter le cadre annexé (annexe n°16) au Contrat. Tout comme l'Autorité Organisatrice, il pourra également formuler des propositions visant à en améliorer la lecture et la compréhension de l'activité du Réseau et notamment en fonction des évolutions de cette dernière.

## CHAPITRE VIII –SANCTIONS ET PENALITES

### **Article 50 Généralités**

En cas d'interruption du service résultant d'une perturbation prévisible du trafic au sens de la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007, l'inapplication du Plan de Transport Adapté et du Plan d'Information des Usagers fait encourir à l'Opérateur Interne les pénalités visées à ce chapitre.

### **Article 51 Montant des pénalités**

L'Autorité Organisatrice a défini trois montants de pénalité ci-après :

- pénalité P1 : 300 € ;
- pénalité P2 : 500 € ;
- pénalité P3 : 1.000 € ;

#### **51.1 Pénalités P1**

Les pénalités P1 seront appliquées lors de la constatation d'une non-conformité considérée comme relativement peu grave par l'Autorité Organisatrice.

À titre d'illustration, entrent dans cette catégorie les non-conformités suivantes :

- Non réponse de l'Opérateur Interne, dans un délai de 8 jours, mais sans excéder 15 jours ouvrables, aux demandes et aux enquêtes présentées par l'Autorité Organisatrice, quel que soit la nature des demandes ou enquêtes (pénalité par jour de retard) ;
- Défaut de fonctionnement de l'un des équipements du véhicule (valideur, bouton de demande d'arrêt, équipement P.M.R., girouette, pupitre de vente des titres, information sonore ou visuelle) (pénalité par véhicule et par jour) ;
- Information clientèle non à jour sur le cadre information d'un poteau-arrêt, d'un abribus, ou dans un véhicule (une pénalité par document et par tranche de 10 affichages erronés) ;
- Comportement discourtois ou irrespectueux d'un conducteur ;
- Équipement réseau, point d'arrêt, abribus dégradé non signalé par l'Opérateur Interne dans les délais impartis (pénalité par point d'arrêt) ;
- Le défaut d'information de l'Autorité Organisatrice sur tout dysfonctionnement ;
- Toute autre non-conformité, oubli ou erreur par rapport à l'une des stipulations au Contrat non décrit à cet article et n'entrant pas dans les catégories P2 et P3.

- Détection d'une situation considérée comme inacceptable lors des contrôles qualité mis en œuvre par l'Autorité Organisatrice en vertu des stipulations du Cahier des Charges.

## 51.2 Pénalités P2

Les pénalités P2 seront appliquées lors de la constatation d'une non-conformité considérée comme grave par l'Autorité Organisatrice.

Entrent dans cette catégorie :

- Le non-respect de l'itinéraire conventionnel sans motif impérieux ;
- L'avance de plus de 5 minutes à un point d'arrêt ;
- Le retard de plus de 10 minutes non justifié à un point d'arrêt ;
- L'utilisation d'un véhicule ne correspondant pas à la description contractuelle (pénalité par course irrégulièrement effectuée).
- La non-réponse, dans un délai de 15 jours ouvrables, aux demandes et aux enquêtes présentées par l'Autorité Organisatrice (pénalité pour chaque demande et/ou enquête),
- Retard de réalisation des enquêtes prévues au plan marketing (pénalité par mois de retard)
- Conducteur ou dépositaire percevant, de la part d'un voyageur, une somme ne correspondant pas au titre de transport qu'il achète (pénalité par voyageur concerné) ;
- Recours à la sous-traitance en dehors des cas prévus dans le Contrat et/ou sans respecter les conditions qui y sont décrites (pénalité par course sous traitée irrégulièrement) ;
- Réponse à une demande d'enquête manifestement erronée, imprécise, incomplète ou non circonstanciée (pénalité par demande d'enquête) ;
- Non-production dans les délais impartis du rapport trimestriel (à compter du premier jour du deuxième mois du trimestre suivant) ou annuel de l'Opérateur Interne (pénalité par jour de retard à compter du jour du 2 juin) ou bien remise du rapport trimestriel ou annuel de l'Opérateur Interne comportant une erreur ou une omission (pénalité par erreur ou par omission) ;
- Non-respect du PIU, (non-diffusion, diffusion partielle, ou erronée ou hors délais légaux) de l'information clientèle (pénalité par information manquante et par point où elle doit être affichée) ;
- Actions promotionnelles ou de communication prévues mais non effectuées, ou bien effectuées de manière non conforme par rapport à ce qui a été prévu ;
- Entrave à l'exercice du droit de contrôle ou d'audit de l'Autorité Organisatrice (pénalité par jour de rétention d'information) ;

- Non remise, en fin de convention, des biens appartenant ou financés par l'Autorité Organisatrice, ou bien remise d'un bien hors d'usage ou manifestement non entretenu ou non nettoyé (pénalité par bien et par jour de retard)

### 51.3 Pénalités P3

Les pénalités P3 seront appliquées lors de la constatation d'un service non exécuté du fait de l'Opérateur Interne, en dehors des cas de force majeure.

Si plusieurs services ne sont pas réalisés pour une même ligne et pour un même jour, une pénalité est appliquée pour chaque course non effectuée.

Si une course prévue au Plan de Transports Adaptés n'est pas exécutée, la pénalité est appliquée de la même manière pour chacune des courses non effectuées.

Entrent également dans cette catégorie les infractions au Code de la Route sanctionnées par une amende de 4ème catégorie ou supérieure, telles que :

- le défaut de visite technique d'un véhicule ;
- L'oubli de prise en charge de clients aux arrêts ;
- un véhicule manifestement dangereux et insuffisamment entretenu ;
- Le non-respect des règles de sécurité, confort et propreté, telles qu'annoncées dans l'arrêté du 2 juillet 1982 modifié ;
- Le non-respect du taux de contrôle défini à l'article 10 ;
- une infraction au temps de conduite et de repos du conducteur ;
- un défaut de présentation de copie conforme de licence de transport ;
- l'affectation d'un service à un conducteur dépourvu d'un permis de conduire valide ;
- le dépassement des seuils légaux en matière d'alcoolémie ;
- la conduite sous l'emprise de stupéfiants ;
- l'utilisation d'un véhicule non muni des équipements réglementaires ;
- la conduite avec un téléphone ou un radiotéléphone en main ;
- le défaut d'assurance des véhicules mis en ligne.

Le cas-échéant, les Pénalités P3 s'appliquent en plus des amendes prononcées par les services sus désignés ou par les tribunaux compétents.

En cas de persistance du comportement de l'Opérateur Interne en matière d'absence de remise des documents et informations précités ou de remise partielle, la sanction peut aller jusqu'à la résiliation pour faute, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et restée infructueuse pendant dix (10) jours.

## **Article 52 Multiplication du montant des pénalités en cas de récidive et plafonnement des pénalités**

Si la même non-conformité est constatée, deux fois pendant une période de 90 jours francs, le montant de la 2ème pénalité est multiplié par deux.

Si la même non-conformité est constatée, une troisième fois ou plus pendant une période de 30 jours francs débutant le jour du constat de la non-conformité précédente, le montant des pénalités suivantes est multiplié par cinq.

Le montant annuel des pénalités est plafonné à 50% du montant de la marge de l'Opérateur Interne défini à l'annexe 10.

## **Article 53 Pénalité applicable en cas de travail dissimulé**

En application des dispositions de l'article L. 8222-6 du Code du Travail, des pénalités sont applicables à l'Opérateur Interne s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du même code.

Celles-ci sont égales au montant maximal des amendes prévues aux articles L. 8224-1, L. 8224-2 et L. 8224-5 du Code du travail.

## **Article 54 Déchéance et mise en régie provisoire**

### **54.1 Déchéance**

En cas de manquement grave de l'Opérateur Interne à ses obligations, l'Autorité Organisatrice pourra prononcer, par délibération, la déchéance de l'Opérateur Interne, notamment :

- en cas d'inobservations graves et de transgressions répétées des clauses du Contrat ou de celles des documents qui y sont annexés ;
- si le service vient à être interrompu sur tout ou partie du réseau pendant plus de cinq jours ouvrés, sauf cas prévus aux présentes et cas de force majeure ;
- si, du fait de l'Opérateur Interne, la sécurité vient à être compromise par défaut d'entretien des installations ou du matériel, ou bien par transgression des règles édictées dans le Code du Travail ou dans la convention collective applicable ;
- dans tous les cas où par incapacité, négligence ou mauvaise foi, l'Opérateur Interne compromet l'intérêt général ;
- en cas de cession non régulièrement autorisée du Contrat à un tiers ;
- en cas de fraude ou de malversation de la part de l'Opérateur Interne.

À cet effet, et sans préjudice des droits que l'Autorité Organisatrice pourrait faire valoir par ailleurs, l'Autorité Organisatrice mettra en demeure l'Opérateur Interne par lettre recommandée avec avis de réception, de remédier aux manquements constatés dans un délai imparti sous peine de déchéance.

À l'expiration du délai ou, le cas échéant, du délai prolongé par l'Autorité Organisatrice, si l'Opérateur Interne ne défère pas à la mise en demeure, l'Autorité Organisatrice pourra résilier le Contrat.

Les suites de la déchéance, et le préjudice subi par l'Autorité Organisatrice, seront mises au compte de l'Opérateur Interne qui en assumera seul les conséquences financières. L'Opérateur Interne s'engage notamment à régler, sans délai, les dommages et intérêts dus à l'Autorité Organisatrice en réparation du préjudice qu'il a subi du fait de sa défaillance, et selon l'état exécutoire dûment justifié, établi par l'Autorité Organisatrice.

#### 54.2 Mise en régie provisoire

En cas de faute grave de l'Opérateur Interne, et notamment si la continuité du service n'est pas assurée en toutes circonstances, sauf en cas de force majeure, de grève, de retard imputable à l'Autorité Organisatrice ou de circonstances extérieures, imprévisibles et indépendantes de la volonté de l'Opérateur Interne, l'Autorité Organisatrice peut prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le service par les moyens qu'elle juge appropriés.

Cette mise en régie provisoire sera précédée d'une mise en demeure restée en tout ou partie infructueuse dans un délai de 3 (trois) jours calendaires.

L'Autorité Organisatrice peut alors prendre possession de tous biens nécessaires à l'exploitation.

Elle pourra confier l'exécution des prestations, pour lesquelles la défaillance de l'Opérateur Interne, a été ainsi constatée, à un tiers. L'Opérateur Interne devra dans ce cadre fournir toutes informations nécessaires à la bonne exécution de ces prestations. S'il n'est pas possible pour l'Autorité Organisatrice de se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations exactement conformes à celles dont l'exécution est prévue dans le Contrat, elle pourra y substituer des prestations équivalentes. Les conséquences financières de cette mise en régie provisoire seront à la charge de l'Opérateur Interne.

## CHAPITRE IX – FIN DU CONTRAT

### **Article 55 Résiliation unilatérale**

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de résilier à tout moment, sans indemnité à sa charge, le Contrat, et sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés en réparation du préjudice subi du fait de cette cessation anticipée, notamment :

- En cas de dissolution de l'Opérateur Interne, ou de cessation d'activité ;
- En cas de radiation du registre mentionné à l'article 7 de la LOTI susvisée ou de la dépossession de la licence de transport intérieur ou communautaire ;

La résiliation prend effet, sauf urgence, à compter du huitième jour franc de sa notification à l'Opérateur Interne par lettre recommandée avec avis de réception.

### **Article 56 Résiliation unilatérale pour motif d'intérêt général**

L'Autorité Organisatrice peut, à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception, résilier unilatéralement le Contrat pour motif d'intérêt général, sous réserve d'un préavis de six mois.

La résiliation ouvre droit à indemnisation du préjudice direct et certain subi par l'Opérateur Interne.

L'indemnité est déterminée d'un commun accord entre l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne et sera calculée, à défaut d'accord, conformément aux règles dégagées par la jurisprudence administrative en pareille matière.

### **Article 57 Résiliation à la demande de l'Opérateur Interne**

L'Opérateur Interne peut, en cours de Contrat, être fondé à demander sa résiliation amiable et anticipée si un événement rend très difficile ou impossible la poursuite de l'exécution de ses obligations.

Cette résiliation ne peut intervenir que dans la mesure où, passé un délai de deux (2) mois –sauf accord des Parties sur une prorogation– suivant une demande préalable effectuée par l'Opérateur Interne dans les conditions du Contrat, les Parties ne trouveraient pas d'accord portant sur une nouvelle définition des services et/ou une révision des clauses économiques et financières du Contrat.

Sa date d'effet serait de douze (12) mois à compter du procès-verbal ou de la correspondance portant constatation d'un désaccord irréductible.

## **Article 58 Résiliation bilatérale**

L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne peuvent mettre fin à tout moment d'un commun accord à l'exploitation du Contrat en respectant un préavis de douze (12) mois.

Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnité à la charge ou au bénéfice de l'une ou l'autre des Parties.

## **Article 59 Sort des biens en fin de Contrat**

Ces dispositions s'appliquent au terme normal du Contrat, comme en cas de fin anticipée pour quelle que cause que ce soit.

### **59.1 Biens mis à disposition de l'Opérateur Interne**

Les biens mis à la disposition gratuite de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice (lesquels figurent à l'inventaire 9.A annexé au Contrat) font retour gratuitement à cette dernière en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge, de leur destination et de leur usage et de leur état initial.

À cette fin, l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne établissent, pendant la dernière année de la convention et en tout état de cause pendant le préavis en cas de fin prématurée, un état des biens concernés et, s'il y a lieu, une liste des interventions de maintenance que l'Opérateur Interne devra avoir exécutées à ses frais au plus tard un mois avant la fin du Contrat.

À défaut, il pourra se voir appliquer la pénalité prévue à l'article 51 du Contrat, sans préjudice du droit pour l'Autorité Organisatrice d'exécuter aux frais et risques de l'Opérateur Interne les opérations de maintenance nécessaires.

À la date de son départ, l'Opérateur Interne assure le nettoyage des ouvrages, équipements et installations nécessaires à l'exploitation du Réseau, ainsi que l'évacuation de tous les objets inutilisables.

À défaut, l'Autorité Organisatrice procède à ces opérations aux frais de l'Opérateur Interne, sans préjudice de l'application de la pénalité prévue à l'article 51 du Contrat.

### **59.2 Biens acquis par l'Opérateur Interne**

Les biens, acquis par l'Opérateur Interne durant le Contrat conformément aux dispositions du programme pluriannuel d'investissements annexé au Contrat, et listés dans l'inventaire B, sont repris par l'Autorité Organisatrice, à leur valeur nette comptable majorée de la TVA à reverser au Trésor public, déduction faite éventuellement des frais de remise en état.

. Pour les biens nécessaires à l'exploitation, acquis par l'Opérateur Interne conformément au programme pluriannuel d'investissements annexé au Contrat, dans le cadre de conventions de location financière ou de crédits-bails, l'Autorité Organisatrice se substituera dans les droits et obligations de l'Opérateur Interne à la fin du Contrat.

Les stocks et approvisionnements nécessaires à la poursuite de l'exploitation acquis par l'Opérateur Interne sont repris par l'Autorité Organisatrice ou le nouveau Opérateur Interne à leur valeur d'origine nette comptable.

L'Autorité Organisatrice peut :

- soit exercer elle-même les droits et obligations résultant du présent article ;
- soit en transférer l'exercice sur un nouveau Opérateur Interne désigné par elle.

Six (6) mois au plus tard avant l'expiration du Contrat, l'Opérateur Interne fournit à l'Autorité Organisatrice un inventaire des biens susceptibles d'être repris, mentionnant, la nature du bien, la date et valeur d'acquisition, la durée de vie, la valeur nette comptable avec justificatifs à l'appui, le contrat de location financière ou de crédit bail le cas échéant avec le tableau des loyers restant à courir.

La somme correspondant aux biens repris par l'Autorité Organisatrice ou le nouveau Opérateur Interne sont versées à l'Opérateur Interne dans un délai de 90 jours à compter de la remise effective des biens en bon état de fonctionnement.

Les fichiers clients (abonnés) sont remis à l'Autorité Organisatrice sous format informatique (type Open Office).

### **Article 60 Personnel de l'Opérateur Interne en fin de Contrat**

Dans les douze à dix-huit mois précédant la date d'expiration du Contrat, l'Opérateur Interne communique à l'Autorité Organisatrice des renseignements non nominatifs concernant le personnel du service susceptible de bénéficier d'un transfert de leur contrat de travail en application des dispositions légales (article L. 1224-1 du Code du travail) ou conventionnelles en vigueur.

La liste non limitative de ces renseignements est pour chaque salarié la suivante :

- Âge ;
- Niveau de qualification professionnelle ;
- Nature du contrat de travail (C.D.I., C.D.D., intérim, ou autres) ;
- Durée annuelle du contrat ;
- Ancienneté dans l'entreprise ;
- Mandat syndical s'il y a lieu ;

- Date d'obtention du permis de conduire catégorie D et autres attestations nécessaires à l'exercice de la profession de conducteur ;
- Tâches assurées ;
- Convention collective ou statut applicable ;
- Rémunération brute annuelle charges comprises. Celle-ci sera décomposée en salaire brut, prime, indemnité décomposée par nature ;
- Existence éventuelle dans le contrat ou le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert de l'agent à un autre Opérateur Interne.

Les informations concernant les personnels pourront être communiquées, sans indications nominatives, à l'Opérateur Interne à la reprise du service.

## **Article 61 Coopération avec l'Autorité Organisatrice et le nouvel Opérateur (le cas échéant)**

### **61.1 Renseignements à fournir à l'Autorité Organisatrice avant l'expiration du Contrat**

Douze mois avant le terme normal ou dès le fait générateur de l'expiration anticipée du Contrat connu, l'Opérateur Interne sera tenu, dans le cadre de la préparation d'une éventuelle procédure de passation d'une nouvelle convention, de communiquer, à la première demande de l'Autorité Organisatrice, tous les documents et renseignements d'ordre administratif, technique et financier qui seront nécessaires pour assurer, dans le cadre des lois et règlements en vigueur, l'égalité de traitement des Opérateur Internes et propre à permettre de lancer, dans les meilleures conditions de mise en concurrence, une procédure de consultation destinée à la désignation d'un nouvel Opérateur Interne.

L'Autorité Organisatrice pourra notamment organiser des visites des installations afin de permettre à tous les Opérateur Internes d'en acquérir une connaissance suffisante garantissant une égalité de traitement. Dans ce cas, l'Opérateur Interne sera tenu d'autoriser et faciliter l'accès à tous les ouvrages et installations du Réseau aux dates fixées par l'Autorité Organisatrice, moyennant un préavis minimum de cinq jours francs.

L'Autorité Organisatrice, s'efforcera de réduire, autant que possible, la gêne qui pourrait en résulter pour l'Opérateur Interne.

### **61.2 Changement de Opérateur Interne**

Dès lors que l'éventuelle procédure de remise en concurrence menée par l'Autorité Organisatrice, à la fin du Contrat et pour quelque raison que ce soit, conduit à un changement de Opérateur Interne, le signataire des présentes doit mener la

meilleure collaboration possible avec son successeur, notamment pour les toutes questions liées au transfert du personnel et des biens matériels et cela sous le contrôle de l'Autorité Organisatrice.

## CHAPITRE X – DISPOSITIONS DIVERSES

### **Article 62 Langue et monnaie**

Tous les documents émis dans le cadre du Contrat (notamment les correspondances, les factures ou les modes d'emploi) doivent être rédigés en langue française et les valeurs financières libellées en Euros (€).

L'unité monétaire dans laquelle l'Opérateur Interne est réglé est l'Euro (€). Les prix restent inchangés en cas de variation de change.

### **Article 63 Règlement des litiges et différends**

Toute contestation entre l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne résultant de l'application du Contrat, ou des documents qui y sont annexés, fera l'objet d'une tentative de conciliation amiable entre les Parties.

Dans un délai de 15 jours suivant la notification de la contestation par la partie la plus diligente, l'Opérateur Interne et l'Autorité Organisatrice désigneront, d'un commun accord, un conciliateur unique.

À défaut d'accord sur le choix d'un conciliateur unique, chacune des deux Parties désignera un conciliateur dans un délai qui ne pourra excéder huit jours à compter de l'expiration du délai de 15 jours mentionné à l'alinéa précédent. Les conciliateurs désignés devront, dans un délai de 15 jours courant à compter de leur nomination, désigner un troisième conciliateur pour qu'il complète le collège.

Dans l'hypothèse où, soit l'une des deux Parties refuse expressément ou implicitement de désigner son conciliateur, soit les conciliateurs désignés ne s'accordent pas sur le nom de la personne destinée à compléter le collège de conciliateurs, la partie la plus diligente pourra alors demander au Président du Tribunal Administratif compétent de procéder à cette désignation dans le cadre des pouvoirs qu'il tient de l'article L. 211-4 du Code de justice administrative.

Les frais de conciliation seront supportés par moitié par chacune des deux Parties.

En cas d'échec de la conciliation, constaté par procès-verbal dressé par un des conciliateurs ou le collège de conciliateurs, et en tout état de cause si aucune solution n'est proposée aux Parties dans un délai de deux mois courant à compter de leur désignation, chacune des deux Parties pourra porter le différend devant le Tribunal Administratif compétent.

## **Article 64 Portée et intégralité du Contrat**

Si l'une des stipulations du Contrat était nulle ou inapplicable, en partie ou en totalité, les autres stipulations continueraient à s'appliquer.

En outre, les Parties s'engagent, lors de négociations de bonne foi, à remplacer les stipulations inapplicables ou nulles par d'autres stipulations dont le sens s'en rapproche le plus et les effets sont comparables.

Le défaut par l'une des Parties de parvenir au remplacement des stipulations nulles ou inapplicables n'affectera ni la validité des dispositions restantes, ni la partie valide d'une stipulation en partie invalide qui prendra effet dans la mesure où la loi le permet.

## **Article 65 Permanence des clauses**

La circonstance que l'Autorité Organisatrice n'ait pas exigé l'application d'une stipulation quelconque du Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considérée comme une renonciation de sa part aux droits découlant de ladite stipulation.

## **Article 66 Election de domicile**

Les Parties élisent respectivement domicile :

- Autorité Organisatrice : \_\_\_\_\_,
- Opérateur Interne :  
\_\_\_\_\_

où seront valablement faites toutes notifications ou mises en demeures.

## **Article 67 Annexes à la convention**

Le Contrat comprend les annexes suivantes, lesquelles ont valeur contractuelle :

- Annexe 1 Consistance des services  
(cf. Service Déplacements du Grand Périgueux)
- Annexe 2 Description des services sous-traités
- Annexe 3 Exemple de plan de promotion du réseau
- Annexe 4 Charte graphique  
(cf. Service Communication ou Déplacements du Grand Périgueux)
- Annexe 5 Baromètre qualité de service.
- Annexe 6 Inventaire des biens affectés au service  
(cf. Service Finances du Grand Périgueux)
- Annexe 7 Grille tarifaire (cf. Grand Périgueux)
- Annexe 8 Règlement d'exploitation du réseau
- Annexe 8bis Règlement intérieur des transports scolaires  
(cf. Service Déplacements du Grand Périgueux)
- Annexe 9 Réseau de dépositaires
- Annexe 10 Rapport annuel d'activité 2015 de la Régie PERIBUS
- Annexe 11 Tableau de bord trimestriel

Fait à Périgueux, le ..... 2020

Pour l'Autorité Organisatrice

Le Président de L'autorité Organisatrice

Monsieur Jacques AUZOU

Pour l'Opérateur Interne

La Présidente de la Régie PERIBUS

Madame Claudine FAURE