



Délégation de service public pour l'exploitation des services de mobilités de Laval Agglomération

PROJET DE CONTRAT

LÉGENDE DE COMPLÉMENT DES CANDIDATS :

- À compléter obligatoirement par le candidat,
- Précisions apportées à l'attention des candidats et qui seront supprimées en mise au point,
- Éléments du contrat représentant des conditions et caractéristiques minimales

Les modifications proposées par RATP Développement sont surlignées en bleu.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	6
ARTICLE 1 DÉFINITIONS	6
ARTICLE 2 FORMATION DU CONTRAT	7
2.1 Compétence de l’Autorité Organisatrice	7
2.2 Attribution du contrat	7
2.3 Société dédiée.....	7
ARTICLE 3 OBJET DU CONTRAT	8
ARTICLE 4 PÉRIMÈTRE DU SERVICE	9
ARTICLE 5 PRISE D’EFFET ET DURÉE	9
ARTICLE 6 ÉLECTION DE DOMICILE	9
6.1 Autorité organisatrice.....	9
6.2 Délégué.....	9
ARTICLE 7 DOCUMENTS CONTRACTUELS	9
7.1 Définition des documents contractuels	9
7.2 Primauté	10
7.3 Interprétation	11
ARTICLE 8 APPROVISIONNEMENT, SOUS-TRAITANCE, SUBDÉLÉGATION	11
8.1 Interdiction de la subdélégation	11
8.2 Sous-traitance dans le cadre de l’exploitation du service	11
8.3 Contrats de travaux, de fournitures ou de services avec des tiers	12
ARTICLE 9 RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION	12
ARTICLE 10 RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES	13
10.1 Responsabilités	13
10.2 Obligations d’assurance	13
CHAPITRE 2. CONDITIONS D’EXPLOITATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS	15
ARTICLE 11 CONSISTANCE DU SERVICE « MOBILITÉ »	15
ARTICLE 12 DÉVELOPPEMENT D’UN OUTIL D’INTÉGRATION MULTIMODALE	15
ARTICLE 13 PRESTATIONS POUR DES TIERS	15
ARTICLE 14 DÉNOMINATION ET IMAGE DU RÉSEAU	16
ARTICLE 15 CONTINUITÉ DU SERVICE	16
15.1 Obligation de CONTINUITÉ	16
15.2 Mesures DESTINÉES a assurer la CONTINUITÉ du service.....	16
15.3 Cas de l’adaptation de la consistance ou des modalités d’exécution du service	17
15.4 Moyens de communication.....	17
ARTICLE 16 INFORMATION DES USAGERS, COMMUNICATION ET FOURNITURE DE DONNÉES	18
16.1 Principes GÉNÉRAUX.....	18
16.2 Information en cas de modification des conditions d’exploitation	18
16.3 Documents d’information sur le service.....	19
16.4 Information aux points d’ARRÊT	20

16.5	Information a bord des véhicules.....	21
16.6	Information dans les agences commerciales et chez les DÉPOSITAIRES	21
16.7	Information sur le site internet	22
16.8	Application.....	23
16.9	Politique de la donnée.....	23
16.9.1	Dispositions générales	23
16.9.2	Protection des données personnelles.....	23
16.10	Information Dioxyde de carbone.....	26
ARTICLE 17	PROMOTION DES SERVICES DE MOBILITÉ.....	26
ARTICLE 18	SÉCURITÉ, GESTION DES CONFLITS.....	26
18.1	Dispositions GÉNÉRALES	26
18.2	Sécurité dans les véhicules – lutte contre le vandalisme.....	26
ARTICLE 19	RÉCLAMATIONS	27
ARTICLE 20	RÈGLEMENT D’UTILISATION DU SERVICE.....	27
ARTICLE 21	TITRES DE TRANSPORT	28
21.1	Matériel de validation et billettique.....	28
21.2	Edition des titres de transport.....	28
21.3	Vente des titres de transport	28
21.4	Lutte contre la fraude.....	29
ARTICLE 22	PUBLICITÉ ET COMMUNICATION.....	29
ARTICLE 23	QUALITÉ DU SERVICE.....	30
23.1	GÉNÉRALITÉS	30
23.2	Indicateurs de QUALITÉ.....	30
ARTICLE 24	MISSION D’ÉTUDE ET DE CONSEIL	30
24.1	Principes généraux.....	30
24.2	ÉTUDES et conseil sur la définition et l’optimisation du service de mobilité.....	31
24.3	Enquêtes de qualité.....	32
24.4	COMITE Des partenaires	32
24.5	Assistance au maître d’ouvrage pour sa politique d’investissements	33
CHAPITRE 3. MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS NÉCESSAIRES À L’EXPLOITATION		35
ARTICLE 25	RÉGIME GÉNÉRAL DES BIENS	35
ARTICLE 26	RÉGIME DES BIENS MIS À DISPOSITION PAR L’AUTORITÉ ORGANISATRICE (BIENS DE RETOUR).....	35
26.1	Principes généraux.....	35
26.2	Inventaire A des biens mis à disposition par l’Autorité Organisatrice	36
26.3	Plan annuel d’acquisition et de renouvellement	36
ARTICLE 27	REDEVANCE DE MISE À DISPOSITION	37
ARTICLE 28	RÉGIME DES BIENS MIS À DISPOSITION PAR LE DÉLÉGATAIRE (BIENS DE REPRISE ET BIENS PROPRES).....	37
28.1	Principes généraux.....	37
28.2	Biens mis à disposition par le Délégué.....	37
28.3	Inventaire B des biens mis à disposition par le Délégué	38
28.4	Modifications et ouvrages supplémentaires.....	38

28.5	Réforme des biens	38
ARTICLE 29	ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS.....	38
29.1	Obligations légales	38
29.2	Objectifs de l'entretien et de la maintenance pour les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice	39
29.3	Entretien et maintenance des véhicules	39
29.4	Entretien et maintenance des ÉQUIPEMENTS lies aux usagers, poteaux d'arrêt, bornes d'information voyageurs, écrans TFT et cadres de support d'information des abris voyageurs	40
29.5	Entretien et maintenance des installations fixes	40
29.6	contrôle de l'ÉTAT des biens par l'Autorité Organisatrice	41
29.7	Dégradation et vandalisme	41
ARTICLE 30	PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA SANTÉ.....	41
ARTICLE 31	RÉGIME DU PERSONNEL.....	41
31.1	Principes généraux.....	41
31.2	Qualification des conducteurs et des autres agents en contact avec le public	42
31.3	Manquements aux obligations de sécurité - Suivi des infractions.....	42
31.4	Assermentation des agents	42
31.5	Actions d'insertion sociale et professionnelle	42
31.6	Conditions d'exécution en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap	43
CHAPITRE 4.	RÉGIME FINANCIER ET FISCAL	44
ARTICLE 32	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	44
ARTICLE 33	FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS	44
ARTICLE 34	CHARGES D'EXPLOITATION	44
ARTICLE 35	FORFAIT DE CHARGES.....	45
ARTICLE 36	RECETTES D'EXPLOITATION	45
ARTICLE 37	MÉCANISME DE PARTAGE DES RECETTES	46
ARTICLE 38	INTÉRESSEMENT DE L'AUTORITÉ ORGANISATRICE	46
ARTICLE 39	RÉMUNÉRATION DES SERVICES EXCEPTIONNELS	47
ARTICLE 40	TARIFS	47
40.1	Principes généraux.....	47
40.2	Réductions tarifaires.....	47
40.3	Période de gratuité	47
40.4	Période d'utilisation des titres de transport en cours de VALIDITÉ lors de la notification du contrat.....	47
40.5	ÉVOLUTION des tarifs	48
ARTICLE 41	INDEXATION DES CONDITIONS FINANCIÈRES DU CONTRAT.....	48
41.1	Forfait de charges.....	48
41.2	Coûts unitaires pour les services exceptionnels.....	48
41.3	Références des indices	49
ARTICLE 42	MODALITÉS DE RÈGLEMENT DES SOMMES DUES PAR LE DÉLÉGATAIRE	49
42.1	Modalités de reversement des recettes.....	49
42.2	Règlement des intéressements	49

42.3	Règlement des pénalités	49
42.4	modalités de contrôle	50
ARTICLE 43	MODALITÉS DE RÈGLEMENT DU FORFAIT DE CHARGES	50
ARTICLE 44	ACCEPTATION ET DÉLAI DES PAIEMENTS	50
ARTICLE 45	CONSÉQUENCES DES ADAPTATIONS MINEURES DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITÉS D'EXÉCUTION DU SERVICE	51
ARTICLE 46	RÉGIME COMPTABLE	51
ARTICLE 47	IMPÔTS ET TAXES	51
CHAPITRE 5.	CONTRÔLE, INFORMATION ET RÉVISION DU CONTRAT	53
ARTICLE 48	EXERCICE DU CONTRÔLE PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE	53
ARTICLE 49	DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL DE LA COLLECTIVITÉ.....	53
ARTICLE 50	TABLEAUX DE BORD MENSUELS	54
ARTICLE 51	RAPPORT ANNUEL.....	54
51.1	Principes généraux.....	54
51.2	Données comptables.....	54
51.3	Analyse de la QUALITÉ du service	55
51.4	Annexe technique et FINANCIÈRE	55
ARTICLE 52	CLAUDE DE RENCONTRE	57
ARTICLE 53	MODIFICATIONS DU CONTRAT	59
53.1	Principes généraux.....	59
53.2	Modifications à l'initiative de l'Autorité délégente	59
53.3	modifications a l'initiative du DÉLÉGATAIRE	59
53.4	modifications du contrat et adaptations de ses conditions d'EXÉCUTION RÉSULTANT d'UNE SITUATION d'URGENCE	60
53.5	Clauses de réexamen spécifiques.....	61
CHAPITRE 6.	GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX.....	62
ARTICLE 54	GARANTIE À PREMIÈRE DEMANDE	62
ARTICLE 55	PÉNALITÉS	62
ARTICLE 56	INTÉRÊTS MORATOIRES	62
ARTICLE 57	MISE EN RÉGIE	62
ARTICLE 58	DÉCHÉANCE – RÉILIATION POUR FAUTE.....	63
ARTICLE 59	NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE	63
ARTICLE 60	CLAUSES EXONÉRATOIRES	63
60.1	Principes.....	63
60.2	Causes légitimes	64
ARTICLE 61	REDRESSEMENT, LIQUIDATION, MODIFICATION DE RAISON SOCIALE	64
ARTICLE 62	RECOURS CONTRE LE CONTRAT ET/OU LES ACTES DÉTACHABLES DU CONTRAT	64
ARTICLE 63	NON VALIDITÉ PARTIELLE	64
ARTICLE 64	RÈGLEMENT DES LITIGES	64
CHAPITRE 7.	FIN DU CONTRAT	66
ARTICLE 65	EXPIRATION	66

ARTICLE 66	RÉSILIATION UNILATÉRALE POUR MOTIF D'INTÉRÊT GÉNÉRAL.....	66
ARTICLE 67	RÉSILIATION BILATÉRALE.....	66
ARTICLE 68	RÉSILIATION SUITE À UN ÉVÈNEMENT DE FORCE MAJEURE	66
ARTICLE 69	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION JUDICIAIRE.....	67
ARTICLE 70	CONTINUITÉ DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT	67
	70.1 Principes généraux.....	67
	70.2 Continuité des contrats du Déléguataire conclus avec des tiers	67
ARTICLE 71	SORT DES BIENS EN FIN DE CONTRAT	68
	71.1 SORT des biens de retour.....	68
	71.2 REPRISE des biens financés par le Déléguataire.....	68
ARTICLE 72	REMISE DES DOCUMENTS ET DES FICHIERS	68
ARTICLE 73	DROITS DE PROPRIÉTÉ	68
ARTICLE 74	REPRISE DU PERSONNEL	68

CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 Définitions

Annexe	Document rattaché au corps du contrat et réputé en faire intégralement partie
Autorité délégante	Personne publique compétente signataire du présent contrat En l'espèce, la COLLECTIVITÉ désigne Laval Agglomération, autorité délégante
Autorité Organisatrice de la Mobilité	Laval Agglomération est Autorité Organisatrice de la Mobilité sur son ressort territorial au sens de l'article L. 1231-1 du Code des Transports.
Contrat	Désigne la présente convention incluant l'ensemble de ses annexes
Exercice d'exploitation	Exercice annuel d'exploitation comptable qui correspond à la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre en année pleine
Force majeure	Évènement ou circonstance, indépendant de la volonté des parties, imprévisible dans sa survenance, en ce qu'il ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, dont les effets irrésistibles ne peuvent être évités par des mesures appropriées et impliquant des efforts raisonnablement possibles, et qui empêche l'exécution définitive ou temporaire du contrat.
Jour	Jour calendaire, étant précisé que, pour tout délai prévu au Contrat, si le dernier Jour se trouve être un samedi, un dimanche ou un Jour férié en France, ledit délai est reporté au Jour ouvré suivant.
Jour ouvré	Tout Jour à l'exception des samedis, dimanches et Jours fériés en France métropolitaine
Mois	Période commençant un Jour d'un Mois calendaire et s'achevant le Jour correspondant du Mois calendaire suivant, étant précisé que : a) si le Jour correspondant du Mois calendaire suivant n'est pas un Jour Ouvré, cette période sera alors prorogée au premier Jour Ouvré suivant de ce Mois calendaire (s'il n'en existe pas, la période se terminera le Jour Ouvré précédent de ce Mois calendaire) ; b) si le Mois calendaire suivant ne compte pas de Jour correspondant, la période s'achèvera alors le dernier Jour Ouvré de ce Mois calendaire ; c) si une période commence le dernier Jour Ouvré d'un Mois calendaire, elle s'achèvera alors le dernier Jour Ouvré du Mois calendaire au cours duquel elle doit prendre fin.
Partie (s)	Désigne ensemble ou séparément la COLLECTIVITÉ et/ou le DÉLÉGATAIRE signataires du présent Contrat
PMR	Personnes à mobilité réduite
Règlementation	Toute loi, tout décret, règlement, arrêté, cahier des charges, règle, directive officielle, code de pratiques, exigence ou recommandation (ayant ou non force obligatoire) applicable en France, émanant de toute institution gouvernementale, intergouvernementale ou supranationale d'une autorité réglementaire ou de toute autre autorité, organisation ou service administratif
Service délégué	Service public défini dans le cadre de l'objet de la présente délégation
Usager	Toute personne physique ou morale bénéficiant du service délégué

Article 2 **Formation du contrat**

2.1 COMPÉTENCE DE L'AUTORITÉ ORGANISATRICE

Laval Agglomération, ci-après dénommée l'Autorité Organisatrice est, en vertu de l'article L. 5217-2 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (A.O.M.) sur son ressort territorial.

2.2 ATTRIBUTION DU CONTRAT

Par une délibération en date du 21 juin 2021 l'Autorité Organisatrice a décidé de déléguer la gestion du service public de transport urbain de voyageurs et des mobilités sur son territoire.

Par la délibération n° en date du l'Autorité Organisatrice a approuvé le présent contrat confiant la gestion du service à la société **RATP Développement**, agissant tant pour elle-même que pour le compte de sa filiale dédiée, la société **RD Laval Agglomération** et a autorisé son Président M. Florian BERCAULT, à le signer.

La société **RATP Développement**, dont le siège social est **situé 54 Quai de la Rapée, ci-après dénommée le Déléataire, Société anonyme à Directoire et à Conseil de surveillance au capital de 488 301 057,56 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 389 795 006** représentée par sa Présidente dûment habilitée à cet effet, accepte de prendre en charge la gestion du service délégué dans les conditions du présent contrat.

La présente convention est un contrat de délégation, tel que défini à l'article L. 1121-1 du Code de la Commande Publique.

2.3 SOCIÉTÉ DÉDIÉE

Pour faciliter le contrôle par l'Autorité Organisatrice des engagements souscrits par le Déléataire, la société **RATP Développement** s'engage à transférer le présent contrat dès sa signature, à sa filiale dédiée, la société **RD Laval**, dont l'objet social sera exclusivement réservé à la présente délégation et qui devra assurer, dans leur totalité, toutes les missions inhérentes à l'objet de la délégation.

Cette société se substituera dès sa création, à la société **RATP Développement** dans tous ses droits et obligations nés de l'exécution du présent contrat. L'acte de substitution signé entre les deux sociétés sera notifié à la collectivité délégante. A compter du jour de la substitution et au plus tard le **1^{er} janvier 2023**, la société dédiée ainsi créée, dénommée **RD Laval**, sera Déléataire du service public.

L'extrait K Bis et les statuts de la société seront joints en Annexe **32.....**.

La société dédiée a la forme juridique suivante : **Société par actions simplifiée unipersonnelle** et elle est dénommée **RD Laval**

Son capital social sera détenu majoritairement par la société **RATP Développement** pendant toute la durée de la délégation de manière à garantir la robustesse financière de la société au regard notamment des investissements qu'elle sera amenée à financer. La société (**à compléter ultérieurement**) est inscrite au registre du commerce et des sociétés de (**à compléter ultérieurement**) et son siège social est situé **rue Henri Batard à Laval**

Dans l'exécution du présent contrat, l'appellation « Déléataire » désigne donc la société **RATP Développement** jusqu'à la date de sa substitution par la société dédiée à l'exploitation, la société **RD Laval**

La société **RATP Développement** s'engage à demeurer actionnaire majoritaire de la société dédiée pendant toute la durée de la délégation, et ne pourra céder tout ou partie de sa participation à un tiers qu'avec l'agrément de l'Autorité Organisatrice.

La société titulaire du contrat demeure solidairement tenue à l'exécution du contrat en cas de liquidation de la société dédiée qui s'était substituée à elle dans ses droits et obligations.

Article 3 **Objet du Contrat**

Par le présent contrat, l'Autorité Organisatrice délègue au Déléguataire le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation des services publics de mobilités dans le périmètre défini à l'article 4 du Contrat.

L'Autorité Organisatrice exerce notamment les prérogatives suivantes :

- Définition de la politique des transports et de la mobilité ;
- Création, modification et suppression des lignes et services ;
- Détermination de la structure et du niveau des tarifs ;
- Mise à disposition du Déléguataire des biens nécessaires à l'exploitation des services ;
- Réalisation d'infrastructures de transport et d'investissements liés au service.

Dans le cadre du contrat, les missions du Déléguataire sont principalement les suivantes :

- Assurer l'exploitation du service public global de mobilité durable dans les conditions prévues au présent contrat et à l'Annexe 1 ;
- Assurer le financement et/ou la réalisation d'investissements non supportés par l'Autorité Organisatrice et nécessaires aux services de transports publics urbains et de mobilités durables (en ce compris, notamment ceux qui sont nécessaires au renouvellement / maintenance d'une partie des véhicules, infrastructures, systèmes, équipements et ouvrages dédiés aux services).
- Percevoir les recettes du service pour le compte de l'Autorité Organisatrice et les reverser à l'Autorité Organisatrice,
- Supporter l'ensemble des charges directement liées à l'exécution du contrat dans le respect des normes comptables, fiscales et réglementaires en vigueur ;
- Mettre en place une organisation interne adaptée à la consistance du service (fonctions supports, exploitation, maintenance, sécurité réglementaire, direction, etc.) ;
- Mettre en œuvre une politique de marketing, gestion commerciale et de la communication pour développer la fréquentation, en lien avec LAVAL AGGLOMÉRATION ;
- Mettre en œuvre des modalités adaptées d'informations voyageurs et les améliorer au cours de l'exécution du contrat ;
- Assurer un niveau optimal de qualité de service pour les usagers tout au long du contrat et assurer le suivi de la qualité;
- Assurer l'entretien et la maintenance du matériel et des biens mis à sa disposition par LAVAL AGGLOMÉRATION ;
- Mettre à disposition les biens nécessaires aux services autres que ceux mis à disposition par LAVAL AGGLOMÉRATION ;
- Apporter à LAVAL AGGLOMÉRATION son conseil et son expertise pour améliorer le service public de transport urbain de voyageurs et des mobilités au cours de l'exécution du contrat ;
- Produire pour le compte de LAVAL AGGLOMÉRATION l'ensemble des informations de suivi de l'activité permettant le contrôle de l'AOM via la production d'un rapport annuel et de toute information prévue au contrat (tableaux de bord de suivi, etc.).
- Anticiper l'évolution de l'offre de transport urbain de voyageurs et des mobilités pour s'adapter aux évolutions techniques et de périmètre d'organisation.

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

La gestion du service est assurée par le Déléguataire à ses risques et périls, conformément aux règles de l'art, dans le souci d'assurer la conservation du patrimoine de l'Autorité Organisatrice, les droits des

tiers et la qualité de l'environnement. Le régime financier applicable au contrat est détaillé au CHAPITRE 4. .

L'Autorité Organisatrice assure le contrôle du service délégué dans les conditions fixées au CHAPITRE 5. du présent contrat.

Article 4 **Périmètre du service**

La gestion du service est assurée sur le ressort territorial de Laval Agglomération.

LAVAL AGGLOMÉRATION conserve la faculté, au gré des évolutions de la composition de ses collectivités membres, d'exclure du périmètre du contrat toute partie de son territoire actuel et/ou d'inclure le périmètre du territoire d'une commune ou partie de territoire de communes non compris dans le périmètre actuel. Cette décision constitue une mesure d'exécution du contrat.

La modification du périmètre ouvre droit à la révision des conditions financières selon les conditions définies à l'Article 52.

Article 5 **Prise d'effet et Durée**

Le contrat sera notifié par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par Laval Agglomération, après accomplissement des formalités de transmission au service du contrôle de légalité.

Le contrat prend effet à compter du 1^{er} janvier 2023, pour une durée de huit (8) ans.

Article 6 **Élection de domicile**

6.1 **AUTORITÉ ORGANISATRICE**

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

LAVAL AGGLOMÉRATION

1 place du général Ferrié
CS 60809
53008 LAVAL Cedex

6.2 **DÉLÉGATAIRE**

Son siège social sera situé sur le territoire de LAVAL Agglomération.

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

- Délégué jusqu'à la substitution par la société dédiée : 54 Quai de la Rapée – 75012 Paris
- Délégué après substitution par la société dédiée : rue Henri Batard - Laval

Article 7 **Documents contractuels**

7.1 **DÉFINITION DES DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- Le présent contrat,
- Les annexes au présent contrat :

- Annexe 1 – Consistance du service
- Annexe 2 – Attestations d'assurance
- Annexe 3 – Inventaire A des biens mis à disposition par l'Autorité Délégante
- Annexe 4 – Inventaire B des biens mis à disposition par le Délégué
- Annexe 5 – Plan pluriannuel d'investissement
- Annexe 6 – Périmètre de responsabilité du Délégué dans l'entretien-maintenance des véhicules
- Annexe 7 – Grille tarifaire
- Annexe 8 – Compte d'exploitation prévisionnel
- Annexe 9 – Dispositif de contrôle de la traçabilité des recettes
- Annexe 10 – Modèle de tableau de bord
- Annexe 11 – Modèle de rapport annuel
- Annexe 12 – Billettique et systèmes embarqués
- Annexe 13 – Sous-traitance
- Annexe 14 – Plan de Transport Adapté et Plan d'Information des Usagers
- Annexe 15 – Prescriptions relatives à l'information voyageur multimodale
- Annexe 16 – Signalisation des points d'arrêts
- Annexe 17 – Charte graphique
- Annexe 18 – Règlement d'utilisation du service
- Annexe 19 – Protection de l'environnement et de la santé
- Annexe 20 – Qualité de service
- Annexe 21 – Planning de réalisation des enquêtes qualité
- Annexe 22 – Pénalités
- Annexe 23 – Modèle du registre de traitements
- Annexe 24 – Caractéristiques de mise à disposition de données
- Annexe 25 – Tableau de gestion des demandes d'exercice de droit
- Annexe 26 – Garantie à première demande
- Annexe 27 – Sécurité des biens et personnes
- Annexe 28 – Liste des dépositaires
- Annexe 29 – Plan de communication détaillé et chiffré
- Annexe 30 – Plan de formation du personnel détaillé et chiffré
- Annexe 31 – Insertion sociale et professionnelle
- Annexe 32 – Statuts de la société dédiée

7.2 PRIMAUTÉ

En cas de contradiction entre leurs stipulations, le présent contrat prime sur ses annexes.

Les renvois faits dans le contrat à tout autre document sont réputés comprendre également les modifications ou avenants dont ce document ferait l'objet.

7.3 INTERPRÉTATION

Les documents contractuels doivent être interprétés sur la base des stipulations du présent contrat, des annexes au présent contrat, des éléments des négociations ayant conduit à l'attribution du contrat, des principes du droit des délégations des règles générales applicables aux contrats administratifs ainsi que de toute jurisprudence qui interviendrait pendant la durée du contrat.

En cas de doute dans l'interprétation du contrat, les parties rechercheront un accord.

Article 8 **Approvisionnement, sous-traitance, subdélégation**

8.1 INTERDICTION DE LA SUBDÉLÉGATION

La subdélégation de tout ou partie des prestations et services objet du présent Contrat est interdite.

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

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

8.2 SOUS-TRAITANCE DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

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

L'Autorité Organisatrice autorise le Déléataire à sous-traiter les services qui font l'objet du présent contrat, **à l'exception de l'exploitation des lignes de bus régulières.**

Le Déléataire est tenu d'obtenir l'accord formel, préalable et écrit de l'Autorité Organisatrice pour toute sous-traitance de prestations. Cet accord devra intervenir dans un délai de 15 jours.

En cas de manquement, le Déléataire est passible des pénalités prévues à l'Article 55.

Lorsque des prestations sont sous-traitées à des tiers, les conditions d'attribution et de paiement doivent garantir la transparence des opérations. Les éléments concernant la procédure de choix du sous-traitant et les justifications du prix fixé sont tenus à la disposition de l'Autorité Organisatrice. Le Déléataire fait son affaire des paiements liés aux contrats de sous-traitance.

Les contrats de sous-traitance ne peuvent avoir une échéance postérieure à la date de fin du contrat. En cas de résiliation anticipée du présent contrat, les éventuels contrats de sous-traitance ou d'affrètement ne sont pas transférés à l'Autorité Organisatrice.

Dans tous les cas, le Déléataire reste totalement responsable de l'exécution du service et des biens du service vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice, des usagers et des tiers. Cette responsabilité couvre notamment et non limitativement la responsabilité civile, les clauses découlant de l'application du

présent contrat, et la conformité des prestations sous-traitées à la législation en vigueur et de tout autre document ayant le même objet de SEM.

Les cas de grève subis par le sous-traitant n'exonèrent pas le Délégué de ses obligations contractuelles. Le Délégué doit contrôler la réalité des services sous-traités et le respect des obligations contractuelles par les sous-traitants. Les sous-traitants exécutent le service sous la direction du Délégué et ne pourront se retourner contre l'Autorité Organisatrice pour quelque motif que ce soit.

En cas de défaillance d'un sous-traitant, le Délégué met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement. Le Délégué supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer la continuité du service.

Les dispositions ci-avant ne concernent pas le recours à la sous-traitance ponctuelle et de courte durée (six jours consécutifs maximum) nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivé par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique ; dans ces cas, le recours à la sous-traitance est dispensé d'autorisation préalable mais l'Autorité Organisatrice devra en être informée dans la journée.

D'ores et déjà, le Délégué est autorisé à sous-traiter les prestations évoquées en Annexe 1, sous réserve de dispositions contraires dans le présent contrat.

L'ensemble des sous-traités, actuels et futurs, conclus par le Délégué, comportant les conditions financières de la sous-traitance, sont communiqués à l'Autorité Organisatrice pour information. Dans le cadre du rapport annuel, le Délégué informe et transmet systématiquement à l'Autorité Organisatrice tous les contrats de sous-traitance.

8.3 CONTRATS DE TRAVAUX, DE FOURNITURES OU DE SERVICES AVEC DES TIERS

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

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

Le Délégué prend toutes précautions utiles dans la conclusion de ses contrats de travaux, de fournitures et de services pour garantir la continuité du service et le meilleur rapport qualité-prix de ces prestations. Il organise, le cas échéant, les procédures de publicité et de mise en concurrence dans les conditions prévues par la réglementation. L'Autorité Organisatrice peut demander au Délégué un compte-rendu du déroulement de ces procédures.

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

Article 9 **Respect de la réglementation**

Le Délégué doit pouvoir justifier à tout moment du respect de ses obligations légales et peut être amené à fournir, à la demande de l'Autorité Organisatrice, des justificatifs en la matière (inscription au registre des transports, attestation de capacité financière, attestation de capacité professionnelle, etc.).

En tout état de cause, ces justificatifs doivent être fournis dès le début de l'exploitation, puis annexés au rapport annuel défini à l'Article 51.

Le Délégué est tenu de se conformer à la législation en vigueur concernant les services exploités. Il s'engage notamment au respect :

- De la législation sociale applicable au transport et en particulier à la déclaration intégrale à l'URSSAF des heures effectuées,
- De la convention collective à laquelle il adhère,
- De toute la législation applicable au transport public de voyageurs,
- De la Loi sur le Handicap et l'Égalité des Chances du 11 février 2005, notamment en ce qui concerne le matériel roulant utilisé par ses sous-traitants.

Tout manquement au respect de la réglementation en vigueur, peut donner lieu à une résiliation de plein droit, sans aucune indemnité, du présent contrat dans les conditions prévues à l'Article 58.

Article 10 **Responsabilités et assurances**

10.1 RESPONSABILITÉS

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

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

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

La responsabilité du Délégué s'étend notamment :

- Aux dommages causés par les agents ou préposés du Délégué dans l'exercice de leurs fonctions,
- Aux dommages causés aux usagers du fait d'un accident ou d'une fausse manœuvre quelles qu'en soient les causes,
- Aux dommages aux biens de l'Autorité Organisatrice mis à disposition du Délégué, causés par l'incendie, le dégât des eaux, l'explosion, la foudre, les attentats, les accidents causés par des tiers, les actes de vandalisme et les catastrophes naturelles au sens de la législation en vigueur, ainsi que leur vol ou disparition.

10.2 OBLIGATIONS D'ASSURANCE

Le Délégué est tenu de couvrir sa responsabilité civile et les biens du service par des polices d'assurance appropriées dont il donne une copie d'attestation à l'Autorité Organisatrice et s'engage à lui communiquer sans délai et par écrit toute modification substantielle survenue dans ses polices au cours de l'exécution du contrat.

Les assurances contractées doivent, selon les usages du droit commun, garantir les risques découlant de l'exploitation du transport public et couvrir les biens mobiliers et immobiliers du service.

Le Délégué doit justifier d'une assurance responsabilité civile, dommage aux biens et assurance illimitée de type « risque des tiers et voyageurs transportés ».

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

Les polices d'assurance doivent comporter une renonciation formelle à tout recours contre l'Autorité Organisatrice sauf faute grave, faute lourde ou intentionnelle, ou immixtion de l'Autorité Organisatrice dans l'activité du Délégué.

Au plus tard dans un délai de trente jours suivant le commencement de l'exécution du service, le Délégué devra produire pour lui et pour ses sous-traitants une copie de l'attestation d'assurance et justifier qu'il est à jour du paiement de ses cotisations (Annexe 2).

Dans le cadre de la remise du rapport annuel prévu à l'Article 51, il devra fournir les attestations à jour à l'Autorité Organisatrice.

Les attestations d'assurance font apparaître les mentions suivantes :

- Le nom de la compagnie d'assurance,
- Les activités garanties,
- Les risques garantis,
- Les montants de chaque garantie,
- Les principales exclusions, les franchises et les plafonds de garantie,
- La période de validité,
- Le prix payé par le Délégué

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

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

CHAPITRE 2. CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS

Article 11 Consistance du service « mobilité »

Le présent contrat porte sur les services de transport public de voyageurs et de mobilité suivants, tels que décrits précisément à l'Annexe 1 du présent Contrat :

- Transport urbain TUL
- Transport non urbain
- Transports scolaires
- Transport à la demande Tulib
- Transport PMR Mobitul
- Location Vélos Vélitul et VELA et services associés
- Intégration multimodale de l'ensemble des services de mobilités du territoire dans une interface usager unique

Le service exploité à la date de prise d'effet du présent contrat comprend les lignes et services décrits à l'Annexe 1.

Cette annexe indique notamment pour chaque ligne ou service les itinéraires, les horaires, les points de prise en charge, les fréquences, le type de matériel affecté, le cas échéant pour chaque période de l'année, le kilométrage annuel théorique, les unités d'œuvres : kilomètres, heures de conduite etc. et la consistance des services effectués à la demande (y compris PMR).

[Il est précisé aux candidats que cette liste et l'annexe 1 seront mises à jour à l'issue des négociations].

Ces documents sont tenus à jour par le Déléataire en fonction des modifications (création ou suppression d'arrêts ou de lignes, changements d'horaires, évolution des autres services de mobilité) qui pourraient intervenir dans les conditions prévues à l'article 16.2.

L'offre annuelle prévisionnelle de référence, en kilomètres commerciaux (kilomètres en charge, hors haut-le-pied, essais et dépannages) est de **3 230 807** Kilomètres en première année pleine du contrat (année 2023). Elle intègre les kilomètres commerciaux parcourus dans le cadre des services suivants :

- Transport urbain TUL
- Transport non urbain
- Transports scolaires
- Transport à la demande Tulib
- Transport PMR Mobitul

Article 12 Développement d'un outil d'intégration multimodale

Conformément aux objectifs fixés par la loi d'Orientation des Mobilités, l'Autorité Organisatrice confie au Déléataire le développement d'un système numérique multimodal à destination des usagers permettant d'afficher au sein d'une interface unique une information voyageurs multimodale, y compris sur les services de mobilités présents sur le territoire et non exploités par le Déléataire.

Cet outil devra être développé conformément aux exigences décrites à l'Annexe 15 du présent Contrat.

Article 13 Prestations pour des tiers

L'Autorité Organisatrice autorise le Délégué à exécuter pour le compte des tiers tout contrat relatif à des services de transport public urbain et de mobilité qui ne sont pas de nature à concurrencer les services qui font l'objet du présent contrat.

Lorsque ces contrats emportent usage de tout ou partie des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice, le Délégué doit obtenir l'accord préalable de celle-ci.

Les recettes prévisionnelles découlant de ces prestations figurent dans le compte d'exploitation prévisionnel figurant en Annexe 8.

Article 14 **Dénomination et image du réseau**

La dénomination TUL est propriété de l'Autorité Organisatrice qui autorise le Délégué à en faire usage dans le cadre des dispositions du présent contrat et pendant la durée de celui-ci.

Le Délégué a la charge de la mise en œuvre de l'image du réseau, selon la charte graphique jointe en Annexe 17. Il doit s'y conformer, dans la présentation de son parc de véhicules, de ses antennes commerciales, poteaux d'arrêts, DAT, de la signalétique placée auprès des dépositaires et dans la conception des documents d'information et de promotion qu'il édite, quel qu'en soit le support.

Il est chargé de faire appliquer, s'il y a lieu, cette image par les prestataires auxquels il sous-traite certains services. Cette obligation ne s'applique pas à la sous-traitance ponctuelle et de courte durée (six jours consécutifs maximum) nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivée par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique ; toutefois, dans ce cas, les véhicules utilisés devront comporter des signes distinctifs suffisants (plaques magnétiques ou de pare-brise, autocollants de dimensions suffisantes...) indiquant sans ambiguïté leur contribution provisoire au réseau TUL.

Tous les agents en contact avec le public doivent avoir une tenue vestimentaire approuvée par l'Autorité Organisatrice sur proposition du Délégué y compris pour les sous-traitants. Cette tenue est définie dans l'Annexe 17 Charte graphique.

Il est précisé que la charte graphique pourra évoluer, par voie d'avenant, dans le cadre de l'évolution du réseau au cours de l'exécution du contrat.

Article 15 **Continuité du service**

15.1 OBLIGATION DE CONTINUITÉ

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

Les grèves du personnel du Délégué ou de ses sous-traitants ne sont pas considérées comme cas de force majeure.

De façon générale, le Délégué informe immédiatement et au plus tard 30 minutes après la survenance de l'évènement l'Autorité Organisatrice de toute perturbation ou risque de perturbation du service.

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

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

15.2 MESURES DESTINÉES A ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE

Sauf les cas de force majeure, le Délégué doit s'efforcer avec les moyens disponibles et/ou avec le concours d'autres entreprises de transport, d'assurer les services conformément aux dispositions contractuelles.

En cas d'incapacité du Délégué à assurer totalement ou partiellement le service, celui-ci supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer provisoirement le service, après mise en demeure non suivie d'effet sous 48 heures.

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

En cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic, le Délégué, dans les conditions prévues par le Code des transports (articles L.1324-2 et suivants) sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs :

- Met en œuvre la procédure de prévention des conflits applicable,
- En conformité avec les priorités de desserte et les niveaux de service fixés par l'Autorité Organisatrice, élabore et met en œuvre un plan de transport adapté (PTA) et un plan d'information des usagers (PIU) et communique à l'Autorité Organisatrice un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans.

Le Plan de Transport Adapté et le Plan d'Information des Usagers figurent en Annexe 14.

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers, le Délégué, s'il est directement responsable du défaut d'exécution, peut se voir appliquer les pénalités prévues à l'Article 55 et assure la prolongation de validation, l'échange ou le remboursement des titres qui n'ont pu être utilisés.

15.3 CAS DE L'ADAPTATION DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITÉS D'EXÉCUTION DU SERVICE

Le Délégué devra adapter le service en cas d'adaptations mineures ou temporaires.

Ces adaptations peuvent résulter d'aléas prévisibles ou non (conditions climatiques, événements particuliers, indisponibilités de véhicules de réserve non imputables au Délégué, modification temporaire d'itinéraire consécutive à des travaux de voirie, etc...), ou d'effets de calendrier.

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

Les adaptations :

- Liées à l'organisation de grands événements (par exemple : un départ de tour de France...) feront l'objet d'échanges préalables entre l'autorité organisatrice et le Délégué.
- Liées à des travaux de voirie ou à des manifestations prévues à l'avance sont étudiées et mises en œuvre par le Délégué sur instruction de l'Autorité Organisatrice, et approuvées par celle-ci par courrier, fax ou courriel dans un délai de 7 jours après leur transmission. L'absence de réponse dans ce délai équivaut à une approbation.
- Liées à des problèmes d'exploitation non imputables au Délégué, ainsi que les cas de situations d'urgence et d'imprévis, sont mises en œuvre par le Délégué qui en prévient l'Autorité Organisatrice sans délai, en les justifiant. L'Autorité Organisatrice peut alors exiger des adaptations ou la suppression de ces modifications

15.4 MOYENS DE COMMUNICATION

Le Délégué doit être en mesure de communiquer en permanence.

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

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

Article 16 **Information des usagers, communication et fourniture de données**

16.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

Le Délégué entretient les Systèmes d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs (SAEIV) mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice à l'origine du contrat ou en cours de contrat.

La maintenance et le renouvellement des SAEIV sont à la charge de l'Autorité Organisatrice qui souscrit à cet effet les contrats de maintenance nécessaires auprès des fournisseurs de ces matériels.

Le Délégué reste responsable de la disponibilité permanente du matériel d'information temps réel dans chaque véhicule en service et dans chaque station ou arrêt équipé, en alertant sans délai l'Autorité Organisatrice de pannes et casses et en disposant d'un stock d'équipements de rechange.

L'information diffusée au public doit regrouper, dans toute la mesure du possible, tous les services utilisables sur le périmètre de compétence de l'Autorité Organisatrice, et non limitativement ceux qui sont confiés au seul Délégué. Il appartient au Délégué de procéder aux demandes de communication des éléments correspondants aux différents organisateurs de ces transports.

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

Par ailleurs, le Délégué proposera l'accès aux données numériques nécessaires à l'information des voyageurs pour l'ensemble des services de mobilité, en accord avec les lois en vigueur tout au long du contrat, et en l'état les lois n°2015-990 du 6 août 2015 (notamment son article 4) et n°2016-1321 du 7 octobre 2016 et leurs décrets d'application.

16.2 INFORMATION EN CAS DE MODIFICATION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION

Les usagers doivent être informés, par les moyens les plus appropriés, des modifications et suppressions temporaires de services.

Lorsque des changements importants sont apportés aux conditions d'exploitation, le public en est avisé au moins trois (3) jours à l'avance par des affiches, avis de presse ou tout autre moyen approprié, notamment via le système central de gestion de l'information circonstancielle et temps-réel qui devra pouvoir s'interfacer avec les systèmes d'information multimodaux partenaires et permettre la publication de toute information en open data.

En cas de conflit social ou de forte perturbation affectant l'ensemble du réseau, le Délégué s'engage sur la qualité d'information donnée aux voyageurs :

- 48 heures avant le début de la perturbation, le Délégué communique publiquement les prévisions générales de circulation sur les lignes du réseau,
- La veille de la perturbation, le Délégué indique la nature des perturbations envisagées par lignes ou groupe de lignes en précisant si le service sera assuré, perturbé ou non assuré.

Les moyens d'information suivants sont utilisés pour communiquer les informations mises à jour selon l'évolution de la situation, à savoir :

- Le site internet et l'application smartphone

- Les bornes d'informations voyageurs, (éventuellement mis en place au cours de la présente DSP)
- Les annonces sonores et visuelles, affichage statique à bord des véhicules,
- Les serveurs vocaux de l'espace TUL (agence commerciale),
- Les communiqués dans la presse locale,
- Les SMS envoyés aux clients préalablement inscrits à ce service,
- Les réseaux sociaux ou autres médias ;
- Les réseaux partenaires (ALEOP)
- D'autres médias déployés selon la nature de l'événement et évolutions technologiques, et en open data.

En cas de déviations liées à des situations prévisibles impliquant la non-desserte ou le déplacement d'arrêts ou de stations, le Délégué informe les voyageurs au moyen des dispositifs suivants :

- Message d'information dans la rubrique « infos trafic » du site internet, sur l'application smartphone,
- Information de la mairie de la commune concernée par courriel,
- Communiqué de presse,
- SMS envoyés aux clients préalablement inscrits à ce service,
- Annonces sonores et visuelles, affichage statique à bord des véhicules,
- Aux réseaux partenaires (ALEOP)
- Affichage dans les stations concernées et à l'espace TUL. Les informations délivrées (sur papier ou sur écran) préciseront les modalités du report : localisation de l'arrêt desservi avec plan d'accès, fréquences...

En cas de déviations liées à des situations imprévisibles, le Délégué informe les voyageurs en temps réel par les moyens suivants :

- Message d'information dans la rubrique « infos trafic » du site internet, sur l'application smartphone et via l'open data,
- Bornes d'information voyageurs, (éventuellement mis en place au cours de la présente DSP) délivrant une information appropriée en temps réel,
- Annonces sonores et visuelles à bord des véhicules,
- Affichage dans les stations concernées dans les 30 minutes suivant la perturbation
- SMS envoyés aux clients préalablement inscrits à ce service,
- Information de la mairie de la commune concernée par courriel,
- Information des radios en cas de situation exceptionnelle.

16.3 DOCUMENTS D'INFORMATION SUR LE SERVICE

16.3.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le Délégué édite et tient à jour les documents d'information relatifs à la consistance des services offerts et aux conditions tarifaires.

Le Délégué tient à disposition de l'Autorité Organisatrice un nombre suffisant d'exemplaires de ces documents qu'elle se charge de diffuser, ainsi que les fichiers informatiques exploitables (du Délégué ou de son imprimeur) correspondants que l'Autorité Organisatrice pourra utiliser pour ses propres publications.

Les frais d'édition, de reprographie et de diffusion sont à la charge du Délégitaire.

16.3.2 PLAN DU RÉSEAU

Le Délégitaire édite conformément à la charte graphique définie à l'Annexe 17 après approbation de l'Autorité Organisatrice, un plan général et exhaustif du réseau. Au minimum deux formats sont édités : un format pour l'affichage dans les abris-voyageurs et un second pour une diffusion auprès des usagers. Le plan est mis à jour au minimum une fois par an sauf si aucune modification n'est intervenue.

16.3.3 GUIDE DES TRANSPORTS URBAINS ET DE LA MOBILITÉ

Le Délégitaire fait réaliser, à ses frais, conformément à la charte graphique définie à l'Annexe 17, après approbation de l'Autorité Organisatrice, un guide des transports urbains et de la mobilité, qui comprend au minimum :

- Un plan général résumé du réseau,
- Les conditions tarifaires générales,
- La liste des points de vente,
- L'adresse, les coordonnées téléphoniques et électroniques et site Internet du service clientèle,
- Deux pages d'informations générales à disposition de l'Autorité Organisatrice si elle en fait la demande. À cet effet, le Délégitaire devra informer l'Autorité Organisatrice de toute édition de documents lui laissant un délai minimum d'1 mois pour élaborer ce message. Passé ce délai, le Délégitaire n'est plus tenu à l'obligation d'insertion.
- Les horaires des différentes lignes et services, éventuellement sous forme de fiches séparées,
- Les informations nécessaires à l'utilisation de chacun des services complémentaires de mobilité.

Le guide est mis à jour à chaque changement des caractéristiques du service et au minimum une fois par an.

Le guide des transports urbains et de la mobilité est fourni gratuitement aux usagers qui en font la demande, soit auprès du service clientèle, soit auprès des revendeurs qui doivent disposer d'une dotation suffisante. Il est également à la disposition des mairies, des maisons de quartiers, des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative, ainsi que des principaux hôtels et des agences de tourisme du ressort territorial...

16.4 INFORMATION AUX POINTS D'ARRÊT

Il incombe au Délégitaire de fournir et remplacer en tant que de besoin dans un délai maximum de 3 jours à compter de la constatation d'une dégradation, l'affichage aux points d'arrêt, qui comprend au minimum :

- Le nom de l'arrêt,
- Un plan général du réseau (sauf sur les poteaux d'arrêt),
- Le positionnement du point d'arrêt sur ce plan général ou sur un extrait plus détaillé (sauf sur les poteaux d'arrêt),
- La représentation symbolique des lignes desservant l'arrêt (« thermomètre ») et le positionnement du point d'arrêt,

- Les horaires de passage,
- Les conditions tarifaires générales (y compris sur les poteaux d'arrêt si place disponible),
- Le lieu du point de vente le plus proche,
- Le numéro d'appel téléphonique du service clientèle du Délégué où l'utilisateur peut obtenir toute information utile pour préparer son trajet ou en cas de perturbation l'adresse du service clientèle,
- Un QR Code ou toute autre technologie comparable, permettant à l'utilisateur d'obtenir sur son téléphone portable les horaires de passage en temps réel.

Certaines stations pourront être équipées d'une borne d'information voyageurs (éventuellement mis en place au cours de la présente DSP). Ces bornes, reliées au système d'aide à l'exploitation du Délégué, indiquent le temps d'attente du prochain bus, ainsi que l'indication des perturbations. Le Délégué devra diffuser, sur demande de l'Autorité Organisatrice, des messages de nature commerciale ou institutionnelle concernant le réseau.

L'Annexe 3 précise les mobiliers présents sur le réseau pour assurer l'information voyageurs. Les mobiliers urbains constituent des biens de retour au titre du présent contrat.

16.5 INFORMATION A BORD DES VÉHICULES

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

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

16.6 INFORMATION DANS LES AGENCES COMMERCIALES ET CHEZ LES DÉPOSITAIRES

16.6.1 Agence(s) commerciale(s)

Dans le respect des dispositions du règlement local de publicité intercommunal en vigueur, l'agence commerciale doit être équipée d'une enseigne au logo TUL éclairée la nuit durant les horaires d'ouverture de l'agence, et visible à plus de 50 mètres. Les usagers doivent pouvoir y trouver en permanence l'ensemble des documents sur les services délégués mais également une information sur l'ensemble des moyens de transport public et de tous les autres services de mobilité durable disponibles sur le ressort territorial. Ils sont également informés des perturbations temporaires.

Le Délégué doit pouvoir en permanence :

- Accueillir les voyageurs,
- Les renseigner sur les horaires, les tarifs, les déplacements dans le périmètre des transports urbains, y compris pour les autres réseaux : réseau de transports régionaux par train et autocar, réseau Grandes Lignes, et tous les autres services de mobilité durable,
- Les conseiller sur les titres de transport adaptés,
- Leur délivrer les titres de transport et abonnements demandés.

Le Délégué veille à la propreté, la luminosité, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et la disposition intérieure de l'agence.

16.6.2 Dépositaires

Le Délégué anime et veille au bon approvisionnement d'un réseau de dépositaires délivrant les titres de transport les plus courants.

Le Délégué doit veiller à la présence du logo TUL sur la façade de l'établissement du dépositaire, facilement visible depuis la rue.

16.7 INFORMATION SUR LE SITE INTERNET

Le Délégué maintient un site Internet d'information des usagers sur le réseau.

Les informations contenues dans ce site sont *a minima* :

- Le plan du réseau,
- Le plan des lignes,
- Les horaires à chaque arrêt,
- La localisation des parcs de stationnement publics du territoire,
- La liste et les caractéristiques (notamment emplacement et tarification) de tous les autres services de mobilité durable au sein d'une interface unique,
- Une information sur les connections du réseau TUL avec les autres services de transport collectif et les autres modes de transport (voiture, deux-roues),
- Une aide au voyageur pour organiser son déplacement en fonction de son point de départ, de son point d'arrivée et de l'heure prévue du déplacement, pouvant intégrer des trajets multimodaux, y compris avec des services non exploités par le délégué,
- L'état de l'accessibilité du réseau pour les personnes handicapées et à mobilité réduite,
- L'information en cas d'événements particuliers affectant le réseau,
- Les tarifs,
- Un espace d'achat en ligne des titres de transport,
- Le règlement intérieur du réseau TUL,
- Une présentation des rôles respectifs de l'Autorité Organisatrice et du Délégué,
- Des liens avec les sites d'autres Autorités Organisatrices de Mobilité de la région.
- L'information en temps-réel (prochains passages aux arrêts, et toute autre donnée sur les services de mobilité)

Les informations complémentaires peuvent être de façon non restrictive :

- L'historique du réseau,
- La description des matériels roulants utilisés,
- La présentation de la société du Délégué,
- La présentation de ses liens avec l'Autorité Organisatrice,
- Un espace de type foire aux questions,
- Une possibilité pour l'internaute d'écrire au Délégué,

Ce service devra être conforme aux prescriptions de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et à ses décrets d'application.

16.8 APPLICATION

Le Délégué développe, met à disposition des usagers, maintient et met à jour une application pour téléphone portable (smartphone) et tablette numérique (application multisupport « full responsive »), reprenant les informations et services dispensés par le site internet, et dont la description et les fonctionnalités figurent en Annexe 14. Cette application doit être la porte d'entrée de l'ensemble de la mobilité sur le territoire que ces services soient dans la DSP ou pas

16.9 POLITIQUE DE LA DONNÉE

16.9.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

LAVAL Agglomération souhaite répondre à ses obligations en termes d'accessibilité des données. Les candidats devront donc présenter les moyens qu'ils entendent mettre en œuvre pour y répondre sachant qu'à minima il s'agit de mettre les données à leur disposition sur les plateformes data.gouv.fr et sur le SIM régional de Destinéo ou tout site similaire qui lui serait substitué selon les spécificités techniques (formats) et les périodicités exigées par le gestionnaire du site. Ces données comprennent au minimum : données de topologie, horaires théoriques, horaires temps réel, disponibilité des parkings-relais, données circonstanciées, et autres services de mobilité et seront augmentées et améliorées tout au long du contrat.

Les caractéristiques techniques exigées en matière de mise à disposition de données figurent en Annexe 24.

Cette infrastructure de publication doit d'une part se conformer aux recommandations de normes et standards (formats, protocoles d'échanges) favorisant l'interopérabilité des systèmes d'information présentées dans le Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI), et d'autre part respecter le règlement européen sur la protection des données. Les données publiées y sont documentées dans un format réutilisable, et l'historicisation de toutes les données publiées sur la plateforme est accessible sous forme de fichiers de type tableur, ceci sur l'ensemble de la période du contrat.

16.9.2 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

Obligations de l'Autorité organisatrice

En sa qualité de responsable de traitement, l'Autorité organisatrice s'engage à respecter ses obligations, et notamment celles comprises dans la réglementation en vigueur.

Obligations du Délégué

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

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

- Garantit que les outils et process de traitement respectent les principes de protection des données dès la conception et par défaut et les fera évoluer pour s'assurer de ce respect ;

- Met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Ces mesures peuvent notamment être (i) la pseudonymisation et le chiffrement lors de l'hébergement et du transit des données, (ii) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et services de traitement, (iii) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident, (iv) une procédure visant à tester, à analyser, et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- Procède régulièrement à des tests des mesures de protection mises en place selon les modalités conformes à la réglementation en vigueur relative à la protection des données, les met régulièrement à jour ou met en place des mesures complémentaires pour s'assurer qu'elles restent conformes aux meilleurs standards du marché et aux préconisations des autorités compétentes en matière de protection des données ;
- Tient un registre des traitements effectués pour le compte du responsable de traitement. La tenue du registre des traitements s'effectue selon le modèle figurant en Annexe 23 et devra être complété par le DPO du Délégué. Une copie devra être transmise à l'Autorité organisatrice à chaque modification de la fiche de traitement et à minima 2 fois par an au mois de juin et décembre ;
- S'engage à ne pas extraire, dupliquer ou reproduire les données et informations du responsable de traitement notamment présentes dans son système d'information ;
- Communique au responsable de traitement l'identité et les coordonnées de son DPO au moment de l'entrée en vigueur du présent Contrat ;
- Met à la disposition du responsable de traitement l'ensemble de la documentation nécessaire pour démontrer le respect à ses obligations et pour faciliter la réalisation d'audits et d'inspection par le responsable de traitement ou son mandataire ;
- Permet l'accès, à chaque fois que le responsable de traitement l'estimera nécessaire, le cas échéant sur place, à toutes informations relatives aux prestations objet du présent contrat, dans le respect des réglementations relatives à la communication des informations ;
- Répond aux demandes d'exercice de droit des personnes conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles. Le Délégué est tenu de remplir le tableau de gestion des demandes d'exercice de droit figurant en Annexe 25 qui devra être complété par le DPO du Délégué. Une copie devra être transmise à l'Autorité organisatrice à chaque modification du tableau et à minima 2 fois par an au mois de juin et décembre.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Finalités de traitement

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

- La gestion de la fraude (le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes ; l'émission de bulletins de régularisation ; le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction ; la détection du délit d'habitude ; la réalisation de statistiques anonymes, et dans le cadre de la lutte contre la fraude technologique : instruction des dossiers de fraude technologique ; gestion des cartes invalidées suite à une perte ou un vol ; gestion des cartes invalidées suite à la détection d'un usage abusif ;
- La gestion des cartes invalidées suite à un incident de paiement ;
- La gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transport aux usagers sur le réseau concédé (gestion de la vente et de la délivrance des titres de transport susmentionnés exclusivement au guichet mobile, dans les distributeurs automatiques et à bord (éventuellement mis en place au cours de la présente DSP), gestion des opérations du service après-vente et des réclamations clients) ;
- La gestion des réclamations clients et des demandes d'information ;
- La sûreté et la sécurité dans les transports avec la mise en place de vidéoprotection ;
- La réalisation d'analyses statistiques d'utilisation des réseaux ;
- La mesure de la qualité du fonctionnement du système.

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

16.10 INFORMATION DIOXYDE DE CARBONE

Conformément à l'article L.1431-3 du Code des transports, le Délégué fournit aux usagers une information relative à la quantité de dioxyde de carbone émise par le ou les modes de transport utilisés pour réaliser le service délégué.

Le Délégué se conforme aux dispositions des articles D.1431-1 et suivants du Code des transports en ce qui concerne la portée de l'obligation, la méthode de calcul à appliquer et les modalités d'information des usagers.

Article 17 Promotion des services de mobilité

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

Les opérations promotionnelles à caractère directement commercial relèvent de l'initiative et de la responsabilité du Délégué qui présente, pour avis et validation à l'Autorité Organisatrice un programme annuel prévisionnel. Au plus tard le 30 novembre de l'année n-1, le Délégué remet le programme annuel et l'AO dispose d'un mois pour validation.

La réalisation de ce programme est à la charge du Délégué. Un bilan annuel des opérations réalisées et des résultats obtenus est fourni dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 51.

Après chaque opération, le Délégué transmet à l'AO un rapport détaillé sur les objectifs attendus et les résultats réellement constatés et au minimum un retour trimestriel des actions de communications.

Au plus tard, 2 mois avant la mise en œuvre des opérations promotionnelles, le Délégué présente, pour avis, à l'Autorité Organisatrice les projets et documents supports. L'Autorité Organisatrice peut, dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la date de présentation, demander des modifications concernant lesdits documents.

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

Article 18 Sécurité, gestion des conflits

18.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Délégué est responsable de la sécurité sur l'ensemble du réseau, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

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

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

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

18.2 SÉCURITÉ DANS LES VÉHICULES – LUTTE CONTRE LE VANDALISME

Le Délégué mène des actions de prévention et de sensibilisation et prend toutes les mesures techniques destinées à lutter contre le vandalisme et à identifier les éventuels auteurs de trouble. Il coordonne son action avec celle des forces de l'ordre.

Il supporte les conséquences des vols et actes de malveillance conformément aux dispositions de l'article 10

Article 19 **Réclamations**

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

L'ensemble des réclamations doit être consigné sur registre spécial tenu à la disposition de l'Autorité Organisatrice, et dans une base de données consultable par l'Autorité Organisatrice via une plateforme internet (dans le respect de la réglementation en vigueur), avec mention :

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

Une analyse de ces réclamations et des suites qui leur ont été données figurera dans le rapport d'exploitation annuel et un rapport mensuel indiquant les motifs par ligne et communes concernées.

Le Délégué met en place une ligne téléphonique dédiée accessible aux usagers, a minima de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Ce registre est annexé en l'état dans le rapport annuel remis au titre de l'Article 51

Article 20 **Règlement d'utilisation du service**

Le Délégué édite un règlement d'utilisation du service spécifiant les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service public de l'Autorité Organisatrice ainsi que leurs droits et obligations. Il figure en Annexe 18.

Ses mises à jour successives doivent être soumises à l'Autorité Organisatrice, pour approbation, avant mise en application :

- Transmission pour validation à LAVAL AGGLOMÉRATION par le Délégué : 3 mois avant mise en application
- Délai de validation de LAVAL AGGLOMÉRATION : 45 jours à compter de la remise du document, tout défaut de validation valant refus

Ce règlement est porté à la connaissance des usagers :

- Dans les agences commerciales du réseau : dans son intégralité,
- Dans les véhicules de transport : par des extraits appropriés ou des pictogrammes indiquant les principales interdictions mentionnées dans ce règlement,
- Sur le site internet du réseau.

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

Article 21 Titres de transport

21.1 MATÉRIEL DE VALIDATION ET BILLETTIQUE

Le Délégué assure l'entretien des équipements de billetterie (valideurs, autres équipements embarqués, matériel de contrôle et de centralisation, logiciels) mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice à l'origine du contrat ou en cours de contrat.

L'Autorité Organisatrice assure la maintenance et le renouvellement des équipements et souscrit à cet effet les contrats de maintenance nécessaires auprès des fournisseurs de ces matériels.

Le Délégué reste responsable de la disponibilité permanente du matériel de validation dans chaque véhicule en service, en alertant sans délai l'Autorité Organisatrice de pannes et casses et en disposant d'un stock d'équipements de rechange.

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

21.2 EDITION DES TITRES DE TRANSPORT

Le Délégué a la charge de façonner, stocker, comptabiliser, distribuer à ses frais l'ensemble des supports nécessaires à la gestion tarifaire (supports tickets ...) et de contrôler la régularité de la situation des voyageurs.

Les titres de transport doivent être compatibles avec le système billetterie mis à disposition du Délégué.

Sur proposition du Délégué, l'Autorité Organisatrice valide les formats, les supports, le contenu, le visuel des titres de transport.

21.3 VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Le Délégué est tenu d'assurer la vente des titres de transports, au prix déterminé par l'Autorité Organisatrice mentionné en Annexe 7 par ses propres agents ou des dépositaires qu'il aura choisis.

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

- De ses propres installations ou de celles qui seraient mises à sa disposition à cet effet,
- Des distributeurs automatiques, (éventuellement mis en place au cours de la présente DSP)
- Des ventes à bord des véhicules affectés au service (pour les titres vendus à bord, définis à l'Annexe 7),
- D'un réseau de dépositaires qui doit mailler équitablement le territoire de Laval Agglomération. Le Délégué est libre de fixer un montant de commission à reverser aux éventuels revendeurs qu'il aura choisis. Le Délégué, en accord avec l'Autorité Organisatrice, définit un contrat précisant ses obligations réciproques avec les dépositaires (enseigne commerciale ou logo signalant le point de vente, conditions d'attribution du dépôt, conditions de réapprovisionnement, rémunération du dépositaire, contrôle comptable...),
- Des ventes par courrier ou dématérialisées. Ces moyens de vente ne sont pas limitatifs et pourraient être complétés, par tout autre moyen que le développement du réseau et les nécessités commerciales rendraient nécessaires ou pertinentes.

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

21.4 LUTTE CONTRE LA FRAUDE

21.4.1 Généralités

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

Le Délégué est responsable de la politique de contrôle des titres de transport. A cet effet, il doit notamment contrôler les titres de transport aussi fréquemment qu'il le juge utile pour atteindre les objectifs de taux de fraude mentionnés à l'Article 21.4.2 et faire poursuivre, conformément aux lois et aux règlements en vigueur, les usagers qui circuleraient sur le réseau sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable ou non validé et qui n'accepteraient pas de s'acquitter de l'indemnité forfaitaire prévue dans le règlement du service. Ces dispositions s'appliquent aux services réalisés par le Délégué ou ses sous-traitants conformément aux dispositions du règlement d'utilisation du service (Annexe 18).

Ces prescriptions ainsi que le montant de l'amende encourue sont rappelées à l'attention des usagers par voie d'affiche à l'intérieur des véhicules et sur tous autres supports (poteaux, site internet, ...) Ce montant figure dans la grille tarifaire figurant en Annexe 7.

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

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

Le Délégué doit lutter contre tout type de fraude, qu'il s'agisse :

- De fraude dure,
- De fraude tarifaire
- Ou d'acte de non-validation.

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

21.4.2 Objectif contractuel de taux de fraude

L'objectif contractuel de fraude constatée est de moins de 2% de fraude constatée sur le réseau.

La fraude sur le réseau est ici comprise comme le total des situations de fraude dure, fraude tarifaire ou non-validations constatées sur l'exercice.

Le respect de cet objectif est contrôlé par l'Autorité Organisatrice en présence du Délégué, sur la base de campagnes de contrôle aléatoire :

- 1 000 contrôles individuels dans les bus répartis sur au moins 100 autobus circulant sur au moins 5 lignes différentes et réparties sur différents horaires de fonctionnement du service.

Article 22 Publicité et communication

Le Délégué est autorisé à faire procéder à des publicités commerciales du réseau et communications institutionnelles, sur les véhicules aux emplacements intérieurs et extérieurs réservés à cet usage sous réserve que cette publicité ne soit pas de nature à présenter un caractère politique, confessionnel ou contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public. Les opérations de pelliculage des véhicules peuvent être autorisées après accord préalable de l'Autorité Organisatrice. L'accord ou le refus interviennent dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la demande qui lui est faite.

Les panneaux publicitaires ne doivent pas masquer les plaques identificatrices, affiches et avis destinés au public. En cas de pelliculage, l'emplacement des girouettes doit être respecté. Toute affiche maculée ou détériorée doit être immédiatement retirée ou remplacée.

Article 23 **Qualité du service**

23.1 GÉNÉRALITÉS

Le Délégué assure les missions qui lui sont confiées dans un souci de maintien constant voire de progression de la qualité du service rendu. L'Autorité Organisatrice peut contrôler à tout moment ce niveau de qualité.

La qualité de service inclut notamment les critères suivants :

- Le taux de disponibilité des différents modes de transports et l'efficacité du service de substitution,
- La ponctualité,
- La propreté des bus, des agences commerciales et autres installations destinées au public,
- La disponibilité de l'information aux voyageurs (distante et rapprochée, fixe et en temps réel),
- L'accueil des clients, la courtoisie du personnel,
- L'accessibilité,
- Le traitement des réclamations, etc.

Le Délégué s'engage dans une politique d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers au travers des engagements ci-dessous :

- Obtention dès 2024 de la certification ISO 9001 (Management de la qualité). En cas de non-obtention ou de non-renouvellement de cette certification, une pénalité de 5 000 € par an est applicable ;
- Production chaque année d'un mémoire d'analyse de la qualité de service tenant compte de chaque indicateur qualité ainsi qu'un plan d'amélioration conforme à la norme ISO 9001 (Système d'amélioration continue)

23.2 INDICATEURS DE QUALITÉ

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

Ces indicateurs et leur mode de contrôle sont présentés dans le tableau figurant en Annexe 20.

Chaque indicateur fait l'objet d'un taux de conformité contractuel. La mesure du taux de conformité est effectuée par l'Autorité Organisatrice ou par un organisme mandaté par elle. En fonction du type d'indicateur, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage.

Les manquements aux obligations contractuelles en matière de qualité de service donnent lieu à l'application de pénalités mentionnées à l'Article 55 et définies à l'Annexe 22.

Certains indicateurs de qualité sont utilisés dans le cadre du tableau de bord mensuel indiqué à l'Article 50. Le Délégué peut proposer de compléter ces indicateurs par d'autres permettant de mesurer la qualité produite ou perçue.

Article 24 **Mission d'étude et de conseil**

24.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

- Le développement de l'innovation dans le domaine de la mobilité : nouveaux services de mobilité, exploitation, communication et commercialisation, tarification et billetterie...
- La bonne adéquation de l'offre de transports aux objectifs de sécurité, de gain de temps, d'optimisation de la fréquentation, productivité, respect du budget...,
- L'évolution de la grille tarifaire,
- La qualification des attentes des usagers et notamment la qualité du service rendu,
- Les moyens humains et techniques nécessaires,
- La politique d'investissements et de grands projets et les opérations d'investissement conséquentes

Cette liste n'étant pas limitative.

L'Autorité organisatrice a accès à l'ensemble des données dédiées de ces études.

L'Autorité organisatrice demeure propriétaire des études réalisées par le Délégué.

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

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

Le Délégué assiste de manière permanente l'Autorité organisatrice dans ses études de définition et de condition de réalisation de la politique de mobilité.

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

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

24.2 ÉTUDES ET CONSEIL SUR LA DÉFINITION ET L'OPTIMISATION DU SERVICE DE MOBILITÉ

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

Chaque année, l'Autorité Organisatrice procède à l'actualisation de sa politique de transport urbain de voyageurs et de mobilité.

Le Délégué accompagne l'Autorité délégante dans la définition et l'optimisation du service de mobilités en produisant chaque année, en sus du rapport annuel, un mémoire d'analyse du service de mobilités ainsi qu'un plan de préconisation contenant des suggestions d'optimisation et d'amélioration.

Sur cette base, le Délégué propose les éléments prévisionnels de modification de l'offre de transport, des autres services de mobilité, de la tarification, et de ses conséquences sur le Forfait de charges, les recettes attendues ainsi que tout élément budgétaire correspondant afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de se prononcer, au plus tard six (6) mois avant la date à laquelle il a besoin de la validation de l'Autorité Organisatrice pour mettre en œuvre la modification souhaitée.

Si l'adoption d'une modification au programme a des incidences sur l'économie du contrat, une révision peut être ouverte dans les conditions prévues à l'Article 52. Le Délégué est également chargé de proposer des améliorations afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements qu'il a constatés, ou d'augmenter l'attractivité du service public de mobilité durable.

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

- La faisabilité, le délai nécessaire de mise en œuvre ainsi que les moyens humains et techniques nécessaires,
- Un bilan prévisionnel des dépenses et des recettes, et l'impact éventuel sur le Forfait de Charges,
- L'estimation de la fréquentation induite,
- L'impact sur la qualité du service rendu à l'utilisateur.

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

24.3 ENQUÊTES DE QUALITÉ

Le Délégué est chargé de mettre en œuvre, pendant la durée de la présente convention, un programme d'enquêtes auprès des usagers relatif à :

- La clientèle,
- L'amélioration des produits,
- La commercialisation des titres.

La définition, l'organisation et l'exploitation des enquêtes, selon le planning prévisionnel figurant en Annexe 21, ainsi que leur financement, sont à la charge du Délégué. Celui-ci est notamment chargé de mener : le planning de réalisation et les méthodes d'enquête seront élaborés en collaboration avec l'AOM. À la fin des enquêtes, l'AOM dispose d'un accès à toutes les données collectées.

- Trois enquêtes de satisfaction sur la durée du contrat auprès du public. Le cadre de définition et d'organisation de l'enquête est soumis pour validation à l'Autorité Organisatrice. Un soin particulier est apporté à la cohérence des méthodes d'une enquête sur l'autre afin de permettre des comparaisons valides.
- Deux enquêtes origine-destination afin de mieux connaître la clientèle, réalisée sur la durée du contrat après la mise en service du réseau mis en œuvre par le Délégué. L'enquête permettra de produire par tranche horaire une image précise du nombre de montées (distinguées par type de titre) par arrêt de l'ensemble du réseau, et d'identifier ainsi les fonctions d'émission et d'attraction des différents arrêts selon l'horaire. L'enquête origine destination permet de valider pour chaque ligne l'organisation des flux entre les « arrêts émetteurs » et les « arrêts attracteurs », et surtout permet d'identifier la structure des déplacements en correspondance de ligne. La deuxième enquête devra être réalisée deux ans avant l'expiration du contrat.
- Une enquête fraude tous les deux ans, destinée à connaître l'usage des titres et le taux de fraude réel par type de service sur l'ensemble du réseau. Le cadre de définition et d'organisation de l'enquête est soumis pour validation à l'Autorité Organisatrice. Un soin particulier est apporté à la cohérence des méthodes d'une enquête sur l'autre afin de permettre des comparaisons valides.

Les résultats des enquêtes dont le Délégué a la charge sont transmis à l'Autorité Organisatrice dans un délai de 2 mois à compter de leur réalisation. Le Délégué tient à disposition de l'Autorité Organisatrice tous les éléments et données relatifs à l'enquête (méthodologie, échantillonnage, questionnaires remplis, données brutes et synthèse).

24.4 COMITE DES PARTENAIRES

L'Autorité Organisatrice met en place, en application de l'article L.1231-5 du Code des Transports, un Comité des Partenaires.

Il se réunit au moins une fois par an à l'initiative de l'Autorité Organisatrice et avant toute évolution substantielle de l'offre de mobilité, de la politique tarifaire ainsi que sur la qualité des services et l'information des usagers mise en place.

Le Délégué est un membre de ce comité pour l'ensemble de la durée du contrat et est tenu de participer à chacune de ses sessions.

24.5 ASSISTANCE AU MAÎTRE D'OUVRAGE POUR SA POLITIQUE D'INVESTISSEMENTS

Le Délégué est tenu de fournir à l'Autorité Organisatrice tout avis ou recommandation en matière d'investissement à la charge de l'Autorité Organisatrice en fonction des prévisions de besoins. En particulier, le Délégué signale en tant que de besoin les travaux et investissements incombant au propriétaire qu'il juge nécessaires (notamment renouvellement des véhicules, travaux de renouvellement sur installations fixes). Il propose également la réforme ou la revente des investissements mis à sa disposition.

Le programme pluriannuel d'investissement, défini à l'Annexe 5, présente l'échéancier des investissements réalisés par l'Autorité Organisatrice d'une part et par le Délégué d'autre part (dans deux tableaux séparés) en vue du renouvellement ou de l'amélioration des matériels roulants, installations et systèmes liés au service de transport.

Le Délégué est chargé de proposer annuellement, avant le 15 juin, la mise à jour de ce Plan pour la durée restante du contrat. Le Délégué présente avant le 15 du début de chaque trimestre de l'année N (15 janvier, 15 avril, 15 juillet et, 15 octobre) le suivi des investissements réalisés et à venir pour l'année en cours.

Pour ce faire, il propose à l'Autorité Organisatrice, sur la base d'études argumentées, les modifications à opérer par rapport aux investissements programmés. Il définit les montants estimatifs à prendre en compte. Il chiffre l'incidence de ces modifications sur son engagement de recettes et son Forfait de Charges.

En tout état de cause, l'Autorité Organisatrice reste maître de toutes les décisions en matière d'investissement.

Le Délégué apporte toute son aide à l'Autorité Organisatrice en vue de préparer le renouvellement ou l'acquisition des matériels, systèmes et bâtiments qui lui sont confiés.

En particulier, il peut être chargé de tout ou partie de la rédaction des spécifications techniques des matériels à acquérir, des cahiers des clauses techniques particulières des dossiers de consultation des entreprises dans le cadre de marchés publics, de l'analyse comparative des candidatures et des offres.

Il est associé à toutes les opérations de visites, essais, expertises, liées à ces opérations.

24.6. Accompagnement en matière de développement durable :

Le Délégué s'engage dans une politique de développement durable volontariste par l'intermédiaire de trois engagements :

- Obtention dès 2024 la certification ISO 14 001 (Management environnemental) tenant compte de la stratégie énergétique globale de Laval Agglomération. En cas de non-obtention ou de non-renouvellement de cette certification, une pénalité de 5 000 € par an est applicable ;
- Conseils pour la mise à jour annuelle du PPI Délégué et Délégué tenant de l'expertise et surtout de l'expérience du Groupe RATP en matière de transition énergétique (autonomie des véhicules, prix d'achat, opportunité appels à projet ADEME et Arrêté du 3 août 2018) ;
- A veiller et jouer un rôle de conseil/partenaire pour porter une ambition forte au niveau du Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET) ou encore de projets à structurer en écosystème autour par exemple du multi-énergies autour du BioGNV, de l'électrique et aussi de l'hydrogène.

24.7. Engagement du Délégué en matière d'innovation dans le domaine de la mobilité

Le Déléataire s'engage dans la constitution d'un fond d'innovations de 10 000 € par an pris sur le résultat net dès lors qu'il est supérieur ou égal au CEP contractuel, ce afin de financer des expérimentations dans trois domaines principaux :

- La réalité augmentée et de la réalité virtuelle ;
- Le développement durable ;
- La qualité de service.

Trois domaines principaux qui seront impulsés par un club des usagers que nous constituerons et qui sera animé via des réunions spécifiques ainsi qu'une plateforme de co-création qui vise à recueillir les attentes et idées novatrices des citoyens, les incuber puis les tester en perspective d'un éventuel déploiement.

24.8. Engagement du Déléataire en matière de RSE

Le Déléataire met en œuvre l'ensemble des engagements annuels en matière de RSE tels que listés en annexe. En cas de non-réalisation de la totalité de ces derniers, une pénalité de 5 000 € par an est applicable.

CHAPITRE 3. MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION

Article 25 Régime général des biens

Conformément aux dispositions de l'article L. 3132-4 du code de la commande publique, les biens affectés à l'exploitation du service délégué sont répartis en trois catégories :

- Les biens de retour, constitués de l'ensemble des biens mis à disposition du Délégataire et nécessaire au fonctionnement du service public. Il s'agit tant des biens, ouvrages et équipements requis pour les besoins du service que des améliorations apportées ultérieurement auxdits biens.
- Les biens de reprise, constitués des biens non remis au Délégataire par l'Autorité délégante et qui sont utiles sans être indispensables au fonctionnement du service public. L'Autorité délégante aura la faculté de racheter ces biens au Délégataire à la fin normale ou anticipée du contrat, sans que ce-dernier ne puisse s'y opposer.
- Les biens propres, qui sont les biens acquis par le Délégataire et qui ne constituent ni des biens de retour, ni des biens de reprise.

Article 26 Régime des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice (biens de retour)

26.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'Autorité Organisatrice fournit et renouvelle les biens indispensables au service dont elle transfère la jouissance au Délégataire qui en assume la garde. Ces biens ont le statut de biens de retour.

Ils comprennent notamment :

- Le matériel de transport de voyageurs équipé, à l'exception des véhicules fournis par le délégataire et ses sous-traitants ;
- Les équipements immobiliers d'exploitation (dépôt, agence commerciale, etc.) et de leur agencement ;
- Les systèmes de vidéoprotection, billettique et priorité feux
- Les poteaux d'arrêt et toute la signalétique liée au réseau ;
- Les abris voyageurs
- Le matériel nécessaire à la commercialisation du réseau ;
- Les sanitaires à destination des conducteurs,
- ...

En cours de convention, l'Autorité Organisatrice assure le financement des investissements nécessaires, à titre de renouvellement ou d'extension conformément au programme pluriannuel

d'investissement défini par l'Annexe 5. Celui-ci indique les installations fixes à réaliser, les types et quantités de matériel à acquérir,

Ce plan est mis à jour chaque année par l'Autorité délégante, sur proposition du Délégué. À cette fin, celui-ci adresse à l'Autorité délégante, au plus tard fin septembre de l'année N-1, un plan prévisionnel d'acquisition et de renouvellement de biens de l'inventaire A pour l'année. Les réparations du GER rentrent dans ce cadre.

Le plan annuel d'acquisitions et de renouvellement à sa charge est arrêté par l'Autorité délégante au plus tard fin janvier de l'année N. Il est transmis, pour information, au Délégué dès son établissement.

26.2 INVENTAIRE A DES BIENS MIS À DISPOSITION PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE

À la prise d'effet du présent contrat, l'Autorité Organisatrice remet au Délégué l'ensemble des biens mentionnés à l'inventaire A annexé au présent contrat (Annexe 3). Cette remise est constatée par la signature d'un procès-verbal contradictoire dans un délai de 6 mois suivant l'entrée en vigueur du contrat.

Le Délégué, qui a pu prendre connaissance des biens décrits dans l'inventaire avant la signature du contrat, les prend en charge dans l'état où ils se trouvent sans pouvoir invoquer, à aucun moment, leur situation initiale pour dégager sa responsabilité dans le bon fonctionnement du service.

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens. Il précise la date à laquelle ces biens sont mis à disposition du Délégué. Il est ensuite tenu à jour et mis à disposition de l'Autorité Organisatrice au plus tard le 31 mars de chaque année. En tout état de cause, un état de l'inventaire est joint au rapport annuel. Un suivi trimestriel de l'inventaire est organisé avec le Délégué et l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice reste propriétaire des biens mentionnés à l'inventaire A.

26.3 PLAN ANNUEL D'ACQUISITION ET DE RENOUVELLEMENT

Le plan annuel d'acquisition et de renouvellement des biens en ce qui concerne les véhicules affectés au transport de personnes, inclus dans le plan de renouvellement des biens, est établi sur les bases suivantes :

- moyenne d'âge du parc de véhicules (hors véhicules de service et hors véhicules de réserve), au 31 décembre de chaque année : 10 ans maximum
- âge maximum des véhicules, hors véhicules de service et hors véhicules réserve, au 31 décembre de chaque année : 20 ans

Les véhicules du délégué, et le cas échéant, des tiers affrétés, devront respecter au moins les mêmes règles.

Commentaire à l'attention des candidats :

Les candidats proposeront un plan de renouvellement des biens propriété de l'agglomération et mis à disposition, notamment les véhicules. Ce plan pourra ensuite faire l'objet d'adaptations au stade de la négociation.

Le renouvellement et/ou l'extension des investissements mis à disposition du Délégué se fait également, en dehors du programme pluriannuel, dès lors qu'il serait la conséquence de l'usure normale, de l'obsolescence des biens ou en cas de changement de norme.

Le Délégué est responsable de l'entretien des biens mis à sa disposition. Il supporte toutes les charges générées par leur usage ou par leur garde, y compris les impôts et taxes et les polices d'assurance.

Article 27 **Redevance de mise à disposition**

Conformément à l'article L. 2125-3 du Code général de la propriété des personnes publiques, le Délégué verse une redevance due pour l'occupation ou l'utilisation du domaine et due en contrepartie de la mise à disposition des biens qui tient compte des avantages de toute nature procurés au titulaire de l'autorisation.

Le montant de la redevance annuelle pour l'occupation ou l'utilisation du domaine et des biens mis à disposition est de 7000 € hors taxes.

Le montant de redevance donne lieu à un ajustement, défini par avenant entre les parties, afin de tenir compte de toute modification dans la liste des biens mis à la disposition du Délégué.

Sous réserve de la validation préalable de l'autorité délégante et du respect de ses obligations légales, il peut être envisagé d'assurer des prestations d'entretien de véhicule pour le compte de tiers qui donneront lieu à une redevance d'occupation des biens mis à disposition (immobiliers, mobiliers....) dont le montant et les modalités sont à négocier.

Article 28 **Régime des biens mis à disposition par le Délégué (biens de reprise et biens propres)**

28.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le Délégué est tenu de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation du service, autres que ceux confiés par l'Autorité Organisatrice.

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

Ces biens ne sont pas indispensables à l'exécution du service public mais sont utilisés par le Délégué uniquement pour l'exécution du service public (ils ont alors le statut de biens de reprise) ou ne sont pas affectés exclusivement à la délégation de service public (ils ont alors le statut de biens propres).

28.2 BIENS MIS À DISPOSITION PAR LE DÉLÉGUÉ

Le Délégué met à disposition pendant la durée du contrat les biens nécessaires à la réalisation du service et qui ne sont pas fournis par l'Autorité Organisatrice, conformément au programme pluriannuel d'investissement du Délégué prévu à l'Annexe 5.

Les investissements assumés en cours de convention par le Délégué sont principalement, quand ils ne sont pas fournis par le Délégant :

- Les véhicules nécessaires à l'exploitation non fournis par l'Autorité Organisatrice, et notamment les véhicules exploités par les sous-traitants,
- Les véhicules de service ;
- Le matériel informatique,
- Les logiciels,
- Les agencements légers de locaux administratifs ou de maintenance,
- L'outillage léger de l'atelier,
- Les petits équipements non embarqués d'exploitation,

- Les aménagements légers de constructions.

Ces biens doivent être maintenus en parfait état d'entretien et de fonctionnement.

28.3 INVENTAIRE B DES BIENS MIS À DISPOSITION PAR LE DÉLÉGATAIRE

Un inventaire B des biens mis à disposition par le Délégué est joint en Annexe 4. Il mentionne les biens mobiliers ou immobiliers nécessaires à l'exploitation dont le Délégué est propriétaire, ainsi que ceux qu'il mobilise auprès de sous-traitants / affrétés et ceux dont il a la disposition en vue de l'exploitation de la présente convention. L'inventaire précise le mode de financement (acquisition sur fonds propres, emprunts, crédit-bail, subvention d'équipement, etc.).

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

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

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

Le Délégué s'engage à assurer une parfaite transparence dans l'établissement de l'inventaire des biens qu'il met à disposition. Les coûts correspondant à ces biens sont clairement identifiés dans le détail des charges contractuelles – si nécessaire dans une note complémentaire à ce document (Annexe 8). Le Délégué laisse un libre accès de l'Autorité Organisatrice à toutes pièces comptables correspondantes.

28.4 MODIFICATIONS ET OUVRAGES SUPPLÉMENTAIRES

Le Délégué peut librement réaliser, après information de l'Autorité déléguée, et sans modification du forfait de charge, des modifications et ouvrages supplémentaires qui ne portent atteinte ni à la consistance de la délégation, ni aux performances, ni au niveau de qualité des ouvrages et des prestations. Ces ouvrages font partie intégrante de la délégation dans la mesure où ils sont directement utilisés pour l'exploitation des ouvrages concédés. Les inventaires seront mis à jour pour intégrer les modifications et ouvrages supplémentaires.

Toutes les autres modifications et ouvrages supplémentaires, à l'initiative de l'Autorité déléguée ou du Délégué, doivent faire l'objet d'un accord des parties.

28.5 RÉFORME DES BIENS

Les véhicules et biens mobiliers devant être renouvelés, sont remis à l'Autorité déléguée, qui effectue leur destruction ou cession

Article 29 Entretien et maintenance des biens

29.1 OBLIGATIONS LÉGALES

Le Délégué est tenu de faire procéder, à ses frais, à tous les contrôles prévus par la réglementation concernant les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué doit assurer tous les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué s'assure de la bonne maintenance de tous les biens pour éviter un renouvellement des biens.

29.2 OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN ET DE LA MAINTENANCE POUR LES BIENS MIS À DISPOSITION PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE

Le Délégué s'engage, eu égard à leurs destination, âge, état à la date d'entrée en vigueur de la présente convention ou d'acquisition et/ou de mise à disposition en cours de convention, à assurer le bon entretien des biens nécessaires à l'exploitation. En particulier, le Délégué s'engage à fournir l'ensemble des pièces détachées nécessaires à la maintenance de ces biens.

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

- Garantir un haut niveau de qualité de service à la clientèle du réseau, impliquant notamment que le taux de pannes soit réduit au minimum, que les temps d'immobilisation soient optimisés, et qu'aucun élément de défaillance du matériel ne soit décelable,
- Assurer la conservation de la valeur du patrimoine de l'Autorité Organisatrice,
- Permettre au réseau d'être porteur d'une image valorisante de l'action de l'Autorité Organisatrice.

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

29.3 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES VÉHICULES

En ce qui concerne les autobus et autres véhicules routiers, la mission du Délégué englobe l'ensemble des opérations d'entretien courant ou périodique ainsi que les changements non prévisibles de gros organes.

Le Délégué doit assurer l'entretien et le remplacement des équipements de manière à ce que les véhicules soient en permanence à même d'assurer leurs services.

L'entretien et la maintenance comprennent tout l'entretien des niveaux 1 à 5 de la norme AFNOR FD X 60 – 000), et notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Le nettoyage extérieur et intérieur des véhicules, l'élimination des graffitis : les fréquences de nettoyage mises en œuvre sont les suivantes : au minimum une fois par jour voire plus si besoin
- Les opérations de vidange, graissage, réglage, niveau, sur les véhicules à moteur thermique, et toutes opérations de maintenance définies par le constructeur pour le matériel à motorisation alternative,
- Les réparations ou renouvellements des accessoires électriques, mécaniques ou hydrauliques et des pneumatiques,
- Les opérations de tôlerie et remise en peinture consécutives à des accidents ou accrochages ainsi que les réparations des dégradations,
- Le renouvellement des sièges dégradés ou usés,
 - Soit parce que ces opérations ne relèvent pas d'une section d'investissement,
 - Soit parce qu'elles surviennent par usure anticipée, casse ou accident plus de deux ans avant leur échéance prévisionnelle inscrite dans le Plan Prévisionnel d'Investissement et de Renouvellement.

Lors du retour des véhicules à l'Autorité Organisatrice, notamment en fin de contrat ou en vue de leur revente, le Délégué s'engage, si nécessaire, à remettre en bon état général d'entretien et de fonctionnement les véhicules concernés (carrosserie, sellerie, organes de sécurité), compte tenu de leur âge.

Le périmètre de responsabilité du Délégué est défini en Annexe 6. Par dérogation à l'Article 3, les dispositions de l'annexe prévaudront en cas de contradiction.

En cas de difficulté intervenant pendant la période de garantie des véhicules, le Délégué peut prendre en charge le suivi des garanties et le traitement avec le constructeur des demandes de remise en état et de l'organisation de ces remises en état sous réserve d'en tenir informer l'Autorité déléguée. L'Autorité organisatrice transmet au Délégué l'ensemble des pièces nécessaires à cette action.

Le Délégué informe l'autorité Déléguée de l'ensemble des mesures d'entretien et de maintenance mise en œuvre et des différentes garanties associées.

29.4 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS LIES AUX USAGERS, POTEAUX D'ARRÊT, BORNES D'INFORMATION VOYAGEURS, ÉCRANS TFT ET CADRES DE SUPPORT D'INFORMATION DES ABRIS VOYAGEURS

S'agissant des poteaux d'arrêt, écrans TFT, des bornes d'informations voyageurs (éventuellement mis en place au cours de la présente DSP) et des cadres horaires des abris-voyageurs, le Délégué s'engage à leur entretien courant (nettoyage et contrôle de l'affichage, réparations ou renouvellements des têtes, des cadres supports d'information des poteaux d'arrêt et abris voyageurs, dans un délai maximum de 48 heures à compter de la constatation d'une dégradation). Le Délégué réalise les interventions portant sur les niveaux 1 à 3 de la norme AFNOR FD X 60 – 000).

L'Autorité Organisatrice a la charge du renouvellement de ces équipements, correspondant aux niveaux 4 et 5 de la norme AFNOR FD X 60 – 000.

Le Délégué est par ailleurs chargé de la mise à jour des informations du public sur les poteaux d'arrêt et les abris-voyageurs conformément aux dispositions de l'Article 16.4.

29.5 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES INSTALLATIONS FIXES

S'agissant de l'entretien des immeubles (ateliers-dépôts, locaux d'exploitation, parcs relais et agences commerciales), le Délégué s'engage à l'entretien des locaux en référence aux règles du locataire - définies par l'article 605 du Code Civil ainsi qu'à la jurisprudence afférente.

S'agissant des installations et systèmes nécessaires au bon fonctionnement du réseau de transport en commun, le Délégué en assure la totalité de la maintenance préventive et curative comprenant la fourniture des pièces détachées, les travaux de génie civil, la passation des contrats de maintenance et de travaux, le contrôle de la bonne exécution des prestations.

Les installations et systèmes concernés comprennent tout l'entretien des niveaux 1 à 3 de la norme AFNOR FD X 60 – 000), et notamment, sans que cette liste soit limitative, par :

- Les installations fixes de maintenance des véhicules disposés dans les centres d'exploitation, y compris les dispositifs d'alimentation en carburants et en énergie ;
- Les matériels mobiles de dépannage et d'assistance ;
- Les sanitaires destinés aux conducteurs aux terminus de lignes ;
- Les distributeurs automatiques de titres de transport ; (éventuellement mis en place au cours de la présente DSP)
- Les systèmes de validation et de contrôle des titres de transport ;
- Les systèmes de stationnement sécurisé pour les vélos ;
- Le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs, et tous ses périphériques ;
- Le système de priorité feu,
- Les systèmes de vidéosurveillance, d'alarme incendie et de sécurité, fixes ou embarqués.

L'Autorité Organisatrice a la charge du renouvellement de ces équipements, correspondant aux niveaux 4 et 5 de la norme AFNOR FD X 60 – 000.

29.6 CONTRÔLE DE L'ÉTAT DES BIENS PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE

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

En cas d'insuffisance d'entretien, elle peut, outre l'application des pénalités prévues à l'Article 55, mettre le Délégué en demeure d'y remédier. À défaut d'exécution dans le délai imparti, elle fait assurer, aux frais du Délégué la remise en état des installations ou des matériels concernés.

29.7 DÉGRADATION ET VANDALISME

En matière de vandalisme, le Délégué s'engage, à ses frais :

- Pour les biens qu'il met à disposition, de la remise en état jusqu'au remplacement
- Pour les biens qui lui sont mis à disposition et pour lesquels il est assuré (dépôt bus, véhicules, agence commerciale...), de la remise en état jusqu'au remplacement
- Pour les biens qui lui sont mis à disposition et pour lesquels il n'est pas assuré (poteaux bus, abris voyageurs, bornes voyageurs, autres équipements), de la remise en état de niveau 1 à 3 de la norme AFNOR FD X 60 – 000, l'Autorité Organisatrice prenant à son compte les niveaux 4 et 5.

Article 30 Protection de l'environnement et de la santé

Le Délégué s'engage à mettre en œuvre des mesures visant à limiter l'impact environnemental du service, notamment dans le choix des procédés et produits utilisés pour le nettoyage des équipements. Il veillera à préserver la santé des usagers et de ses salariés.

Le Délégué s'engage également à maîtriser la consommation d'énergie et d'eau du site d'exploitation.

Le Délégué utilisera pour l'entretien du site d'exploitation et du nettoyage des véhicules des produits d'entretien respectueux de l'environnement et de la santé des personnes en charge du nettoyage et des usagers.

Les mesures mises en œuvre en faveur de la protection de l'environnement et de la santé des usagers et des salariés sont décrites à l'Annexe 19.

Article 31 Régime du personnel

31.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le Délégué affecte le personnel qualifié nécessaire à l'exécution du service. Il est l'employeur de son personnel et il fixe les rémunérations du personnel conformément aux usages de la profession et à la convention collective dont il relève.

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

La sécurité de son personnel incombe au Délégué.

Le Délégué veille à faire appliquer les mêmes dispositions aux entreprises de sous-traitance.

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

L'Autorité Organisatrice peut demander à tout moment l'ensemble des documents relatifs au personnel dans le respect des règles de confidentialité.

31.2 QUALIFICATION DES CONDUCTEURS ET DES AUTRES AGENTS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

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

Le Délégué s'engage à procéder à la formation de ses conducteurs suivant un plan de formation par un organisme agréé. Un bilan des actions de formation de l'année ainsi qu'une programmation pour l'année suivante sont transmis annuellement à l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 51. Le plan de formation est transmis à l'Autorité Organisatrice en octobre N-1 pour l'année N.

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

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

Chaque membre du personnel en contact avec le public doit avoir bénéficié en amont d'une formation minimale de reconnaissance des lignes et d'information sur les tarifs du réseau est assurée. Cette obligation s'applique au personnel du Délégué mais également au personnel sous-traitant affecté.

31.3 MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE SÉCURITÉ - SUIVI DES INFRACTIONS

Le Délégué est tenu d'informer au moins une fois par trimestre l'Autorité Organisatrice de toute infraction au Code de la route ou à la réglementation en matière de sécurité des véhicules commise par ses agents ainsi que les agents sous-traitants affectés au service et des suites qui y ont été données.

31.4 ASSERMENTATION DES AGENTS

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

Le Délégué doit faire agréer les agents qu'il charge de la surveillance et de la police du réseau ainsi que ceux qui, conformément à la réglementation et notamment aux dispositions du Code de la route (article L. 130-4), sont chargés de constater les contraventions concernant l'arrêt et le stationnement qui affectent la circulation, l'arrêt et le stationnement des véhicules du service.

Le Délégué se charge de mettre en œuvre tout type d'assermentation pour tous les services de mobilité du contrat (Parc relais, ...).

31.5 ACTIONS D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

LAVAL AGGLOMÉRATION mène une politique en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées du milieu de l'emploi, notamment à travers le levier de la commande publique. Le présent contrat constitue un support pertinent pour favoriser l'emploi de ces personnes.

Au titre de présent contrat, le Délégué favorisera autant que faire se peut l'emploi de personnes éloignées du milieu de l'emploi.

Dans ce cadre, le Délégué réserve notamment un pourcentage du nombre total d'heures nécessaires à la réalisation des prestations, afin d'assurer la mise en œuvre de l'action d'insertion sociale et professionnelle, dont les modalités fixées par l'autorité organisatrice figurent dans la partie 1 de l'Annexe 31. Ce volume représente un minimum annuel de 5 000 heures. Pour répondre à cette obligation, le Délégué a recours, autant que faire se peut, à des contrats à durée indéterminée ou des contrats à durée déterminée de plus de 6 mois ou contrats d'apprentissage et de qualification.

Les modalités de réalisation de l'action d'insertion sociale et professionnelle en faveur des personnes éloignées du milieu de l'emploi sont décrites par le Délégué dans la partie 2 de l'Annexe 31.

Les modalités de réalisation des autres actions d'insertion sociale et professionnelle en faveur des personnes éloignées du milieu de l'emploi mises en œuvre sont décrites par le Délégué dans la partie 3 de l'Annexe 31.

Le Délégué fournit un bilan annuel dans le cadre de son rapport annuel.

31.6 CONDITIONS D'EXÉCUTION EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

LAVAL AGGLOMÉRATION mène une politique en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap notamment à travers le levier de la commande publique. Le présent contrat constitue un support pertinent pour favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap.

Au titre de présent contrat, le Délégué favorisera autant que faire se peut l'emploi de personnes en situation de handicap.

Les modalités de réalisation de la condition d'exécution visant les prestations précitées et les autres actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap sont décrites par le Délégué dans la partie 4 de l'Annexe 31.

Le Délégué s'appuie en tant que de besoin sur des structures employant majoritairement des personnes handicapées.

Le Délégué remet un bilan annuel dans le cadre de son rapport annuel.

CHAPITRE 4. RÉGIME FINANCIER ET FISCAL

Article 32 Dispositions générales

Le Délégué assume :

- Le risque d'exploitation dans la mesure où il est rémunéré sur la base d'un forfait de charges défini à l'Article 35
- Le risque commercial dans la mesure où il s'engage sur un objectif de recettes défini à l'Article 36 ;

L'Autorité Déléguée verse au Délégué un montant forfaitaire correspondant aux charges contractuelles d'exploitation, selon les modalités définies à l'Article 34.

Le Délégué encaisse les recettes auprès des usagers, ainsi que les recettes diverses, et en reverse le montant à l'Autorité Déléguée ; il garantit à l'Autorité Déléguée un montant contractuel tel que défini à l'Article 36.

Dans le cadre du présent contrat et au regard des stipulations du présent chapitre portant sur l'encaissement des recettes et le paiement du forfait de charges, l'Autorité Organisatrice est exploitante fiscale du service conformément à la documentation administrative BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-10.

Article 33 Financement des investissements

Le Délégué finance les éventuels investissements à sa charge par tous moyens, et notamment :

- fonds propres et quasi-fonds propres,
- emprunts,
- cession-escompte de créances,
- crédit-bail,
- subventions d'équipement,

L'Autorité Déléguée ne garantit ni les emprunts ni le paiement des loyers de crédit-bail.

Un plan prévisionnel de financement, incluant les frais financiers et divers, est joint en Annexe 8 au présent contrat

Article 34 Charges d'exploitation

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

- L'amortissement des éventuels biens nécessaires à l'exploitation dont le Délégué (ou ses sous-traitants) est propriétaire et acceptés par l'Autorité Organisatrice, figurant à l'inventaire B annexé au présent contrat,
- Le service des emprunts, ou des loyers de crédit-bail ou autre formule de financement, éventuellement contractés par lui pour assurer le financement des biens nécessaires à l'exploitation,
- Les frais de timbre et les droits d'enregistrement éventuels du présent contrat,
- Les éventuelles commissions à reverser aux revendeurs des titres de transports,
- Les impôts et taxes auxquels est assujéti le service,
- Les coûts des missions d'études, enquêtes et de conseils à l'Autorité Organisatrice,

- Sauf recours contre qui de droit, toutes les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des installations.

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

- les frais de siège ne pourront représenter plus de **[2,9]%** des charges totales pour une année donnée
- les frais de formation ne pourront représenter plus de **[1,8]%** des charges de personnel pour une année donnée.
- Les opérations en commun sont interdites (c'est-à-dire les remontées de pertes et profits au niveau du groupe)

En cas de dépassement de ces montants, la différence sera considérée comme une marge du délégataire sujette à l'intéressement prévu à l'Article 38.

Article 35 Forfait de charges

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

Sur la base du service tel que défini par le présent contrat, le Délégué s'engage sur le niveau de forfait de charges suivant exprimé en €HT 2024 (mai 2022 – derniers indices connus à la date de remise des offres finales) :

	Exercice 1 2023 année pleine	Exercice 2 2024	Exercice 3 2025	Exercice 4 2026	Exercice 5 2027	Exercice 6 2028	Exercice 7 2029	Exercice 8 2030
Forfait de charges (FCn)	15 460 721	15 531 575	15 579 569	15 522 578	15 490 230	15 445 403	15 478 153	15 457 331

Le détail de l'engagement de forfait de charges figure en Annexe 8.

Le forfait de charges fait l'objet d'une indexation annuelle dans les conditions fixées par l'Article 41.

Le forfait de charges est ajusté au 1^{er} trimestre de l'année N+1 dans les conditions fixées à l'Article 45 afin de tenir compte des modifications temporaires intervenues au cours de l'année. Il peut être modifié par voie d'avenant.

Trois éléments constituant des produits et charges prises en compte au réel, viennent corriger automatiquement le niveau de FCn, en fonction de leur montant annuel :

- La contribution économique territoriale,
- Les remboursements de TICPE et TICFE.
- Tout autre remboursement et crédit d'impôt en vigueur à la date de signature du contrat, ainsi que toute nouvelle imposition et taxation à la charge du Délégué dans la limite prévue aux hypothèses de revoyure prévues au présent contrat.

Article 36 Recettes d'exploitation

La perception des recettes doit être faite conformément aux dispositions conventionnelles, réglementaires, ou légales et jurisprudentielles. Ces recettes sont reversées par le Délégué à l'Autorité Organisatrice dans le respect de ces mêmes dispositions.

Ces recettes, qui appartiennent à l'Autorité Organisatrice, sont reversées par le Délégué à l'Autorité Organisatrice dans le respect des dispositions conventionnelles, réglementaires ou légales et jurisprudentielles.

À cette fin, il est conclu entre le Délégué et l'Autorité Organisatrice un dispositif de contrôle qui figure en Annexe 9 permettant de garantir à l'Autorité Organisatrice la traçabilité des recettes perçues pour son compte.

Un tableau de bord trimestriel de suivi des recettes encaissées est fourni par le Titulaire à l'Autorité Organisatrice dans les conditions de l'article 42.4.

Les Objectifs de Recettes (OR) du service sont notamment composés :

- Des recettes tarifaires (RT1) issues de la vente des titres de transport urbain de voyageurs (réseau TUL et TULib) ;
- des recettes spécifiques des services vélos VELA et VELITUL (RT2) ;
- Des recettes issues de l'exploitation du service MOBITUL (RT3) ;
- Des recettes tirées des indemnités fraude (RF) ;
- Des recettes annexes liées à l'exploitation du service et autres recettes (RA).

Sur la base du service tel que défini par le présent contrat, le Délégué s'engage sur le niveau d'objectif de recettes suivant (euros HT constants 2021) (mai 2022 – derniers indices connus à la date de remise des offres finales) :

	Exercice 1 2023 année pleine	Exercice 2 2024	Exercice 3 2025	Exercice 4 2026	Exercice 5 2027	Exercice 6 2028	Exercice 7 2029	Exercice 8 2030
RT1n	2 001 527	2 109 477	2 220 003	2 296 164	2 321 464	2 346 600	2 371 968	2 397 376
RT2n	57 790	59 448	61 155	62 911	64 718	66 578	68 492	70 462
RFn	6 659	7 517	8 473	9 385	10 162	11 002	11 910	12 893
RAn	22 856	23 273	25 698	26 132	28 575	29 027	31 487	31 957
Objectif de recettes (ORn)	2 088 832	2 199 715	2 315 329	2 394 593	2 424 920	2 453 207	2 483 857	2 512 687

Le détail de l'objectif de recettes du Délégué figure en Annexe 8.
L'objectif de recettes peut être modifié dans les conditions fixées par l'Article 40.5.

Article 37 Mécanisme de partage des recettes

À la fin de chaque exercice, si les recettes réelles reversées par le Délégué sont supérieures à l'objectif de recettes défini à l'Article 36, après application des prix pratiqués dans l'année aux quantités de titres vendus prévues en Annexe 8, l'écart serait partagé de la manière suivante :

- Si les recettes réelles sont inférieures à l'objectif de recettes, le Délégué est tenu par son engagement et reversera à l'Autorité Organisatrice le montant de recettes correspondant à cet engagement ;
- Si les recettes réelles sont supérieures à l'objectif de recettes, de 0% à 2%, l'Autorité Organisatrice conserve les recettes reversées par le Délégué.
- Au-delà de 2% : le Délégué recevra 50% de la différence entre les recettes réelles et l'objectif de recettes, et 40% au-delà de 15%.

Article 38 Intéressement de l'Autorité organisatrice

Les parties conviennent que dans le cas où le résultat net après impôts dépasserait **3%** du Chiffre d'affaires HT, le Déléataire s'engage à verser à l'Autorité délégante une somme égale à 50% des sommes dépassant ce seuil.

Article 39 **Rémunération des services exceptionnels**

En cas de mise en œuvre de services événementiels non compris dans l'offre de référence prévue à l'Annexe 1, il est fait application des coûts unitaires kilométriques et horaires suivants:

Modes	Coûts
Bus	Coût kilométrique variable établi sur la base des prix unitaires du CEP + Coût horaire variable établi sur la base des prix unitaires du CEP
Car	
TULIB	
MOBITUL	
VELITUL	Charge globale annuelle moyenne par vélo sur la base du CEP
VELA	Charge globale annuelle moyenne par vélo sur la base du CEP

Le montant des ajustements est obtenu par produit entre la variation des kilomètres commerciaux et les coûts unitaires auxquelles sont appliqués les coefficients d'indexation en fonction des modes.

Article 40 **Tarifs**

40.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le Déléataire est autorisé à percevoir auprès des usagers pour le compte de l'Autorité Organisatrice des recettes calculées sur la base des tarifs applicables.

La gamme tarifaire, les différentes catégories d'ayant droits, les montants de chaque catégorie de titres et leurs conditions d'utilisation applicables lors de l'entrée en vigueur du présent contrat figurent en Annexe 7.

40.2 RÉDUCTIONS TARIFAIRES

Le Déléataire peut, après accord de l'Autorité Organisatrice, accorder des réductions tarifaires à caractère exceptionnel et temporaire, dans le cadre de sa politique commerciale et dans le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public.

Ces opérations n'ouvrent pas droit à modification du forfait de charges ou de l'objectif de recettes.

40.3 PÉRIODE DE GRATUITÉ

Indépendamment de la tarification pratiquée, l'Autorité Organisatrice peut imposer au Déléataire, dans le respect d'un préavis de 15 jours, et sans justificatif aucun, la mise en place de jours de gratuité du réseau.

Si le nombre de jours de gratuité imposés par l'Autorité Organisatrice dépasse 12 jours annuels, les parties conviennent de se rencontrer dans les conditions prévues à l'Article 52.

Cette gratuité ne prend pas en compte les gratuités existantes sur le réseau le weekend à date de signature du contrat.

A noter : article à adapter le cas échéant en fonction de la tarification retenue

40.4 PÉRIODE D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT EN COURS DE VALIDITÉ LORS DE LA NOTIFICATION DU CONTRAT

La Délégataire est tenu d'accepter, sans frais pour les usagers, les usagers munis de titre de transport en cours de validité avant la prise d'effet du présent contrat et ce, jusqu'au terme de leur validité.

40.5 ÉVOLUTION DES TARIFS

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

Le Délégataire transmet à l'Autorité Organisatrice, ses propositions motivées de modifications de la grille tarifaire applicable :

- Tous les ans au 30 janvier de l'année N pour la grille tarifaire applicable à compter du 1^{er} septembre de l'année N
- Au moins 3 mois avant le changement de tarif envisagé pour tout autre demande.

Ces propositions sont complétées par l'impact des modifications sur le niveau de l'objectif de recettes.

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

Les nouveaux tarifs sont communiqués au Délégataire, au moins un mois avant leur mise en application.

L'Autorité Organisatrice se réserve la faculté de modifier les grilles tarifaires, de créer de nouveaux titres, ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants. Elle en informe le Délégataire dans un délai d'au moins deux (2) mois avant leur mise en application.

Article 41 Indexation des conditions financières du contrat

41.1 FORFAIT DE CHARGES

Les prix du contrat sont établis sur la base des conditions économiques du mois zéro, soit le mois de remise des offres.

Le forfait de charges est révisé chaque année pour l'année N, par application de la formule d'indexation suivante.

$$\begin{aligned} \text{Prix } n &= \text{Prix } n_0 \times (5\% \\ &+ \left(61,0\% \frac{S(1 + CHn)}{Sn_0 (1 + CH_0)} + 0,5\% \frac{Gn}{G_0} + 12,2\% \frac{Dn}{D_0} + 0,5\% \frac{En}{E_0} + 5,4\% \frac{RVn}{RV_0} \right. \\ &\left. + 15,4\% \frac{IPSn}{IPSO} \right)) \end{aligned}$$

La pondération des indices Gn, Dn et En sera ajustée chaque année en fonction de l'évolution de la composition du parc, selon la part des véhicules de chaque technologie dans le parc total.

41.2 COÛTS UNITAIRES POUR LES SERVICES EXCEPTIONNELS

Les prix du contrat sont établis sur la base des conditions économiques du mois zéro, soit le mois de remise des offres.

Les coûts unitaires pour les services exceptionnels sont révisés chaque année pour l'année N, par application de la formule d'indexation suivante.

$$\begin{aligned} \text{Prix } n &= \text{Prix } n_0 \times (5\% \\ &+ \left(61,0\% \frac{S(1 + CHn)}{Sn_0 (1 + CH_0)} + 0,5\% \frac{Gn}{G_0} + 12,2\% \frac{Dn}{D_0} + 0,5\% \frac{En}{E_0} + 20,8\% \frac{IPSn}{IPSO} \right)) \end{aligned}$$

La pondération des indices Gn, Dn et En sera ajustée chaque année en fonction de l'évolution de la composition du parc, selon la part des véhicules de chaque technologie dans le parc total.

41.3 RÉFÉRENCES DES INDICES

Pour les formules ci-dessus, les références des indices sont les suivantes :

Sn	Valeur du dernier indice publié et définitif au 1 ^{er} mars de l'année n de l'indice « Salaire, revenus et charges sociales – Salaires mensuels de base – Transport et entreposage » (www.insee.fr , identifiant : 10562720)
CHn	Moyenne arithmétique des taux de charges sociales patronales payées effectivement pour l'année civile N-1 pour les salariés affectés à la réalisation du présent marché
Dn	Valeur du dernier indice publié et définitif au 1 ^{er} mars de l'année n de l'indice « Indice des prix à la consommation – Gazole » (www.insee.fr ; identifiant : 1764283)
Gn	Valeur du dernier indice publié et définitif au 1 ^{er} mars de l'année n de l'indice « Indice des prix à la consommation – Gaz » (www.insee.fr ; identifiant : 1763556)
En	Valeur du dernier indice publié et définitif au 1 ^{er} mars de l'année n de l'indice « Indice des prix à la consommation – Électricité » (www.insee.fr ; identifiant : 1764003)
RVn	Valeur du dernier indice publié et définitif au 1 ^{er} mars de l'année n de l'indice « Indice des prix à la consommation – Réparation de véhicules personnels » (www.insee.fr ; identifiant : 1764109)
IPSn	Valeur du dernier indice publié et définitif au 1 ^{er} mars de l'année n de l'indice « Indice mensuel des prix des services » (www.insee.fr ; identifiant 1764296)

Article 42 Modalités de règlement des sommes dues par le Déléguataire

42.1 MODALITÉS DE REVERSEMENT DES RECETTES

Les recettes encaissées par le Déléguataire sont dues mensuellement à l'Autorité déléguante. Elles sont reversées en une fois le 15 du mois qui suit la fin du mois précédent.

Elles sont dues à hauteur des sommes effectivement perçues & encaissées, y compris abonnements annuels, et ne font pas l'objet d'un lissage mensuel.

Les modalités d'encaissement des sommes dues par les usagers sont définies à l'Article 36.

42.2 RÈGLEMENT DES INTÉRESSEMENTS

Lors de l'arrêté des comptes, le Déléguataire réalise un état des intéressements prévu à l'Article 38 du contrat.

Au 31 mars au plus tard de l'année n+1, l'Autorité Déléguante verse au Déléguataire les sommes dues.

Le même délai s'applique en cas de sommes dues par le Déléguataire à l'Autorité Déléguante.

42.3 RÈGLEMENT DES PÉNALITÉS

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

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

42.4 MODALITÉS DE CONTRÔLE

Chaque trimestre, le Délégué s'engage à adresser à l'autorité organisatrice l'état des charges et des produits d'exploitation du service, globalisés par compte et par nature, suivant un document modèle identique chaque année.

Article 43 Modalités de règlement du forfait de charges

Le forfait de charges est payé par Laval Agglomération au Délégué sous forme d'acomptes mensuels, établis par rapport au forfait de charges de l'année N et réévalué de l'indexation prévisionnelle convenue entre les deux parties.

Le versement du forfait de charges sera effectué par mandatement de Laval Agglomération au plus tard le 15 de chaque mois en cours.

Le Délégué établira la facture d'acompte, au début du mois précédant la période concernée.

L'ajustement du montant du forfait de charges d'un exercice annuel N s'effectuera au plus tard, avant fin mai de l'année N+1 avec les indices définitifs arrêtés et connus.

Le Délégué fera ensuite parvenir à Laval Agglomération la facture de régularisation du forfait de charges.

Pour l'année 2030 l'ajustement du forfait de charges se fera avant fin avril 2031 avec les indices arrêtés et connus.

Article 44 Acceptation et délai des paiements

Les montants dus par l'Autorité Organisatrice au Délégué, ou l'inverse, seront payés conformément aux règles de la comptabilité publique.

Les demandes d'acompte et les factures afférentes au contrat sont établies par voie dématérialisée portant outre les mentions légales, les indications suivantes :

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

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

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

Ces factures sont émises et envoyées à l'adresse stipulée à l'Article 6.1.

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

Article 45 **Conséquences des adaptations mineures de la consistance ou des modalités d'exécution du service**

Suivant leur durée et leur ampleur, les adaptations mineures de la consistance ou des modalités d'exécution du service définies à l'Article 15.3 du présent contrat peuvent se traduire comme suit :

La base de comparaison est ajustée chaque année en fonction des modifications pérennes.

Un suivi trimestriel est demandé au Délégué.

- Jusqu'à 2 ou -2 % de variation par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à l'Annexe 1 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre) : un maintien des conditions financières contractuelles sans variation du montant du forfait de charges,
- Dans une marge de variation au-delà de -2% jusqu'à -5% inclus et au-delà de 2% et jusqu'à 5% inclus par rapport à l'offre kilométrique commerciale prévisionnelle annuelle figurant à l'Annexe 1 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre) : L'application des coûts unitaires prévus à l'Annexe 8 ;
- Au-delà de -5% jusqu'à +5% inclus de l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à l'Annexe 1 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre), une révision des conditions financières formalisées par un avenant suite à une rencontre des parties dans les conditions prévues à l'Article 52.

Pour chacun de ces cas, l'offre de service ainsi constituée et le nouveau nombre de Kilomètres commerciaux associés devient l'offre et le kilométrage de référence pour l'année suivante.

Article 46 **Régime comptable**

Le Délégué établit les comptes de la délégation, conformément aux normes comptables et aux règles spécifiques applicables aux entreprises délégataires de service public.

En particulier, le Délégué prévoit, dans ses comptes, les dotations aux amortissements techniques, et aux provisions de renouvellement, afin de satisfaire aux obligations mises à sa charge au titre de la maintenance et du renouvellement des biens.

L'Autorité déléguante amortit dans ses comptes les biens qu'elle met à disposition du Délégué, le cas échéant.

Article 47 **Impôts et taxes**

47.1.1 **Principes généraux**

Le forfait de charges dû par l'Autorité Déléguante et les recettes reversées par le Délégué sont assujettis à la TVA, au taux en vigueur. L'Autorité Déléguante est propriétaire des recettes taxées et reversera la TVA collectée.

Tous les impôts ou taxes établis par l'Etat, le département, l'Autorité Organisatrice ou une autre collectivité, à l'exclusion des impôts relatifs aux immeubles du service, sont à la charge du Délégué, y compris taxe foncière.

Les recettes étant collectées auprès des usagers au nom et pour le compte de l'Autorité organisatrice, la TVA collectée afférente est celle de l'Autorité et devra donc être déclarée par cette dernière.

Les charges contractuelles visés à l'Article 34 sont réputées comprendre les impôts et taxes en vigueur à l'origine du contrat.

En outre, les véhicules effectuant le service ne sont pas assujettis aux droits de stationnement aux points de départ, terminus et aux arrêts en bordure des voies publiques. En revanche, lors de travaux, des droits de voirie peuvent être appliqués par les communes et restent à charge du Délégué.

47.1.2 Redressements fiscaux

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

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

CHAPITRE 5. CONTRÔLE, INFORMATION ET RÉVISION DU CONTRAT

Article 48 Exercice du contrôle par l'Autorité Organisatrice

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

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

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

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

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

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

- Autoriser à tout moment l'accès libre et gratuit aux véhicules et aux installations mis à disposition du Délégué ou fournis par lui, ainsi qu'aux dépôts et véhicules de ses sous-traitants aux personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice,
- Fournir à l'Autorité Organisatrice le rapport annuel conforme aux exigences prévues par les articles R3131-3 et R3131-4 du code de la commande publique. et répondre à toute demande d'information de sa part consécutive à une réclamation d'usagers ou de tiers,
- Justifier auprès de l'Autorité Organisatrice des informations qu'il aura fournies, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique (certificats délivrés par le service des Mines, carnets d'entretien, graphicage des lignes...) ou comptable (justificatifs, contrats, polices,...) utile se rapportant au contrat,
- Désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par l'Autorité Organisatrice.

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

En cas de manquement à ces obligations, le Délégué sera redevable des pénalités financières calculée selon les dispositions de l'Article 55, sauf cas justifié exonératoire de sa responsabilité.

Article 49 Devoir d'information et de conseil de la Collectivité

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

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

Le Délégué tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels, toutes les données techniques qu'il sera amené à communiquer sur support papier, sur simple demande de l'Autorité Organisatrice. Ceci concerne notamment les fiches descriptives des lignes, des itinéraires, des horaires, les graphiques des lignes et les données statistiques contenues dans le compte-rendu technique annuel, ainsi que les données numériques SIG (Système d'Information Géographique) telles que décrites en annexe 16.

Le Délégué assure les missions d'études et de conseil à l'Autorité Organisatrice prévues à l'Article 24. Il ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont intégrés aux charges d'exploitation fixées à l'Article 34.

Article 50 **Tableaux de bord mensuels**

Le Délégué est tenu de remettre avant le 15 du mois $m+1$ un tableau de bord retraçant l'activité du mois m précédent, le cumul depuis le début de l'année et le rappel des données relatives aux mêmes périodes de l'exercice précédent, conformément au modèle joint en annexe 10.

Article 51 **Rapport annuel**

51.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

En application des articles R3131-1 et suivants du Code de la commande publique, le Délégué remet à l'Autorité Organisatrice, chaque année, un rapport portant sur l'exercice précédent. Celui-ci doit être présenté au plus tard le 1^{er} juin de l'exercice suivant et contient :

- Les comptes afférents à la totalité des opérations entrant dans la présente délégation,
- Un rapport sur la qualité du service,
- Une annexe permettant à l'Autorité Organisatrice d'apprécier les conditions d'exploitation du service.
- Un détail des coûts de maintenance, d'entretien, d'assurance et d'énergie (gasoil, gaz, électricité, location de batteries ...). Il établira un coût moyen de ces différents postes par type d'énergie.

Le Délégué présente la liste des opérations significatives confiées à des entreprises tierces, la liste des sous-traitants conformément à l'Article 8.2 ainsi que les justificatifs prévus à l'Article 9 et à l'Article 10.

L'Autorité Organisatrice a le droit de vérifier les informations contenues dans ce rapport dont le défaut de production dans les délais est sanctionné conformément à l'Article 55.

L'Autorité Organisatrice peut exiger une présentation du rapport par le Délégué en collectivité.

La trame du rapport annuel est présentée en Annexe 11. Elle est complétée d'un modèle de tableau de bord mensuel (Annexe 10).

Une première version du rapport annuel sera transmise en mai $n+1$ pour un échange avec l'Autorité Organisatrice avant de remettre une version finalisée au plus tard le 1^{er} juin $n+1$.

51.2 DONNÉES COMPTABLES

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation, en format exploitable, se rapportant à l'exercice concerné établi selon le même modèle que le détail des produits et charges contractuels figurant à l'Annexe 8, qui rappelle les données des exercices précédents depuis l'entrée en vigueur du contrat, les charges directes et les modalités d'imputation analytique des charges indirectes, notamment des charges de structure,
- Les comptes sociaux et une copie de la liasse fiscale et des déclarations sociales de l'entreprise,

- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation (clé de répartition),
- Un état des variations du patrimoine immobilier, en format exploitable, intervenues dans le cadre du contrat,
- La mise à jour des inventaires A et B, en format exploitable, conformément aux Articles 26.2 et 28.3,
- Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, en format exploitable, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité,
- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, en format exploitable, ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation,
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles, en format exploitable,
- Tous les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public,
- Les éléments du calcul de la contribution financière de l'Autorité Organisatrice,

La comptabilité du Déléataire doit être conforme aux règles en vigueur, notamment les règles générales énoncées par le Code de commerce et le plan comptable général révisé. Elle doit également permettre la vérification des dispositions du présent contrat, en respectant notamment les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes. En cas de modification des méthodes comptables du Déléataire, ce dernier devra fournir un compte pro-forma permettant de raccorder les hypothèses entre les précédents documents et les nouveaux.

51.3 ANALYSE DE LA QUALITÉ DU SERVICE

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

Il propose notamment un bilan et une analyse :

- Des indicateurs de la qualité du service prévus à l'Article 23.2,
- Des réclamations et observations des usagers conformément à l'Article 19,
- Des enquêtes auprès des usagers prévues à l'Article 24.3.

51.4 ANNEXE TECHNIQUE ET FINANCIÈRE

51.4.1 Éléments techniques

Cette partie du rapport comprend notamment :

- Les insuffisances éventuelles des biens et équipements pour répondre aux besoins des usagers ou pour appliquer la réglementation en vigueur, avec rappel des propositions formulées par le Déléataire pour remédier à ces insuffisances,
- La liste détaillée des opérations d'entretien, de maintenance, de renouvellement et de modernisation réalisés pendant l'exercice [notamment la liste des interventions réalisées sur chaque véhicule (réparation, maintenance, tôlerie / peinture, contrôle technique,...)], cette liste étant également remise sur support informatique dans un format exploitable (Excel ou similaire),

- La liste des pannes ou interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée supérieure à 3 jours,
- Les consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule,
- Le bilan des incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations,
- Le bilan de la politique d'information des usagers,
- Le bilan de la politique de lutte contre la fraude,
- Le bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés,
- Une synthèse annuelle des ratios et indicateurs statistiques figurant dans les tableaux de bord mensuels et leur évolution depuis le début du contrat,
- Le nombre de kilomètres parcourus par véhicule,
- La vitesse commerciale et son évolution sur une base heure de point du soir pour toutes les lignes du réseau,
- Les taux de correspondance par ligne,
- Liste des points noirs de circulation et préconisations,
- Une analyse de la fréquentation observée et des propositions d'amélioration sur la base notamment de l'interprétation des données quotidiennes ; les périodes de congés scolaires seront mises en évidence,
- La liste et les résultats des campagnes de promotion du service menées durant l'exercice,
- La liste des enquêtes réalisées sur l'année (fraude, mobilité...),
- Le bilan des infractions constatées par le Délégué,
- Le recensement des actes de délinquance (conformément au décret n° 2008-857 du 27 août 2008 précisant les modalités du concours apporté par les autorités organisatrices de transports collectifs de voyageurs aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers), en précisant les arrêts concernés, la gravité des incidents, les jours et horaires
- La liste des dépositaires de titres de transport et l'état des ventes annuelles pour chacun d'entre eux,
- Le bilan d'activité des services complémentaires de mobilité : TAD, et PSE (le cas échéant)
- Impact environnemental et calcul des émissions de dioxyde de carbone sur l'année

51.4.2 Éléments financiers

- Les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution,
- Les autres recettes d'exploitation,
- Le bilan des activités réalisées pour le compte de tiers. Pour les services de transport seront précisés les kilomètres effectués et les recettes encaissées. Pour les autres prestations seront indiquées la nature des prestations et les recettes encaissées,
- Une présentation et une analyse des ratios financiers caractéristiques (Recette commerciale unitaire par voyage, coût moyen par voyage et par km, contribution financière de l'Autorité Organisatrice par voyage et par km...), cette analyse étant également remise sur support informatique dans un format exploitable (Excel ou similaire). Ces coûts doivent apparaître également par ligne.
- Tout commentaire du Délégué relatif aux éléments financiers,

- Les conditions économiques générales de l'année d'exploitation.

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

51.4.3 Données sur le personnel

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

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

Le Déléguataire informe également l'Autorité Organisatrice :

- De toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du service délégué, notamment en cas de modification de la convention collective applicable,
- Des accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice,
- Des observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué.

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

51.4.4 Données relatives aux actions mises en œuvre en faveur de l'insertion sociale et professionnelle et de l'emploi des personnes en situation de handicap

Le Déléguataire présente :

- Le bilan de l'action d'insertion sociale et professionnelle dite « Clause d'insertion professionnelle » et des autres actions d'insertion sociale et professionnelle mises en œuvre au titre de l'ANNEXE 31 ;
- Le bilan des actions mises en œuvre en faveur de l'emploi direct et indirect de personnes en situation de handicap au titre de l'ANNEXE 31.

Article 52 **Clause de rencontre**

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

- Périodiquement chaque année au cours du premier trimestre,
- En cas de modifications du périmètre du Contrat ou de la consistance du parc ;
- Modifications de la législation, de la réglementation ou de la jurisprudence dans les domaines concernant les conditions de travail, les conventions collectives nationales, la fiscalité, les règles environnementales ou des règles applicables à la profession de transporteur;
- Modifications liées à des évolutions des mécanismes d'abattement fiscal, d'une aide à l'embauche, d'abattement de charges patronales, etc. ;

- Pour tenir compte des travaux relatifs à la place du 11 novembre
- En cas de décalage entre la date de livraison des infrastructures d'avitaillement en GNV au sein du dépôt bus (date prévisionnelle qui sera fixée dans le cadre de la mise au point du contrat)
- En cas de subvention ou d'aides diverses supplémentaires notifiées ou obtenue par le Délégué et non prévues au contrat, notamment en lien avec le verdissement du parc (aide à l'acquisition ou à l'achat d'énergie « verte ») ou l'obtention d'aides de type activité partielle ;
- En cas d'une variation par rapport à l'offre kilométrique commerciale prévisionnelle annuelle de plus de 5%, conformément à l'Annexe 1 ;
- En cas de variation significative des produits et charges d'exploitation entrant dans l'économie du contrat et supportés par le Délégué, consécutive à une modification de la législation, de la réglementation et de la jurisprudence notamment sociale, fiscale ou de la convention collective applicable non connue au 1er jour du mois de remise des offres et non prise en compte dans les indices d'actualisation des prix du contrat ;
- En cas de divergence forte et durable entre l'évolution des recettes fiscales de la collectivité et l'évolution du coût du service.
- En cas d'évolution du périmètre d'exploitation du service ayant un impact significatif sur l'économie du contrat (Article 4) ;
- En cas de retard significatif dans la réalisation du PPI de l'AO ;
- En cas de modification substantielle des services de mobilités autres que les services de transport collectif.
- En cas de révision des tarifs ;
- En cas de modification substantielle des conditions d'exploitation du service délégué impactant l'équilibre économique du contrat ;
- En cas de modification substantielle des conditions économiques propres au domaine des transports publics impactant l'équilibre économique du contrat ;
- En cas de disparition (ou arrêt de publication) ou de modification d'un ou de plusieurs indices utilisés(s) dans les formules d'indexation des redevances et tarifs ;
- Si pendant l'exécution du présent contrat, le Délégué se voyait refuser le prononcé de dégrèvement correspondant au plafonnement de cotisation en fonction de la valeur ajoutée ;
- À compter de la notification à l'une ou l'autre des Parties d'un recours contentieux contre le Contrat, l'une de ses clauses, ou l'un de ses actes détachables ;
- A compter de la notification à l'une ou l'autre des Parties d'une décision juridictionnelle relative à un recours dirigé (i) contre le Contrat, l'une de ses clauses ou l'un de ses actes détachables ou (ii) contre une autorisation administrative nécessaire à l'exécution du Contrat ;
- En cas d'un écart constaté supérieur à 20% entre les recettes prévisionnelles et les recettes réalisées ;
- Et d'une manière plus générale, dans le cas d'une des hypothèses prévues L. 3135-1 et R. 3135-1 à -9 du code de la commande publique.

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

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

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

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

A compter de leur première rencontre, elles conviennent de se donner un délai de six mois pour trouver un accord sur les suites à donner.

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

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

En l'absence d'accord sur les conditions de poursuite du Contrat, l'Autorité délégante pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues au présent Contrat.

Article 53 **Modifications du contrat**

53.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

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

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

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

53.2 MODIFICATIONS À L'INITIATIVE DE L'AUTORITÉ DÉLÉGANTE

L'Autorité délégante peut décider en cours de contrat des modifications portant sur la consistance et les modalités d'exploitation du service. Ces modifications peuvent concerner les lignes ou services existants ou à créer dans le périmètre où l'Autorité Organisatrice a compétence pour le faire.

Dès lors qu'elles sont définitives, ces modifications donnent lieu à une décision unilatérale de l'Autorité Organisatrice ou à un avenant.

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

En cas de modification de l'offre de transport, le Délégué est chargé de l'information des usagers dans les conditions définies à l'Article 16.2 du présent contrat.

53.3 MODIFICATIONS À L'INITIATIVE DU DÉLÉGUÉ

Dans le cadre de sa mission de conseil prévue au présent Contrat, le Délégué peut proposer à l'Autorité délégante des modifications relatives à la consistance ou aux modalités des services et visant à améliorer ceux-ci.

La procédure de modification est la suivante :

- Proposition de modifications et étude d'impact détaillée : le Délégué communique à l'Autorité délégante ses propositions de modification, accompagnées des études détaillées d'impact attendu tant en matière d'offre de services, proposition d'horaires, plan d'information aux voyageurs, d'heures de travail effectif et de moyens, de coûts, de fréquentation que de recettes, en précisant les méthodes de calcul employées ;
- Ces modifications sont présentées pour avis à l'Autorité délégante au moins six (6) mois avant la date de validation souhaitée par les instances délibérantes, qui demeure seule compétente pour décider de la mise en œuvre de ces améliorations et de leur planning ;
- Dès lors qu'elles sont définitives et approuvées par l'Autorité délégante, ces modifications donnent lieu à un ordre de service ou à un avenant.

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

53.4 MODIFICATIONS DU CONTRAT ET ADAPTATIONS DE SES CONDITIONS D'EXÉCUTION RÉSULTANT D'UNE SITUATION D'URGENCE

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

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

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

- Si le Délégué est placé dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie du Contrat, il ne peut pas être sanctionné, ni se voir appliquer les pénalités contractuelles, ni voir sa responsabilité contractuelle engagée pour ce motif.
- À cette fin, le Délégué doit démontrer qu'il ne dispose pas des moyens suffisants ou que leur mobilisation ferait peser sur lui une charge manifestement excessive.
- Si l'équilibre économique est définitivement bouleversé, la résiliation du Contrat pour Force majeure peut être prononcée par l'Autorité délégante selon les conditions et modalités prévues à l'Article 68 du contrat.

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

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

Il devra ainsi notamment veiller à :

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

53.5 CLAUSES DE RÉEXAMEN SPÉCIFIQUES

Cet article constitue une clause de réexamen en application de l'article R3135-1 du Code de la commande publique.

La réalisation des événements suivants donnera lieu à la rencontre des parties dans les conditions définies à l'Article 52 et à un réexamen des conditions financières du contrat.

AMÉNAGEMENT DE LA PLACE DU 11 NOVEMBRE

Les travaux d'aménagement de la place du 11 Novembre vont être réalisés en cours d'exécution du contrat.

Les parties se rencontrent :

- Pour prendre en compte les impacts temporaires de la phase travaux sur l'exploitation du service et les conséquences financières qui y sont rattachées.
- Pour prendre en compte les impacts pérennes de la place réaménagée sur l'exploitation du service et les conséquences financières qui y sont rattachées.

Seront uniquement prises en compte les conséquences financières rattachées à des perturbations de desserte non prévisibles à la date de signature du contrat.

DÉCALAGE DE LA DATE DE LIVRAISON DES INFRASTRUCTURES D'AVITAILLEMENT EN GNV AU SEIN DU DÉPÔT BUS (1^{er} janvier 2027)

La non-livraison des infrastructures d'avitaillement au 1^{er} janvier 2027 donne lieu au réexamen des conditions financières du contrat afin de prendre en compte les impacts financiers strictement rattachés à ce décalage.

ADAPTATION DE LA STRATÉGIE DE VERDISSEMENT DU PARC DE VÉHICULES

Dans le cas où Laval Agglo ne mette plus à disposition les véhicules du parc tel que prévu au document d'orientation.

Les parties se rencontreront pour prendre en compte les impacts sur le portage des investissements, étant précisé que tout véhicule mis à disposition par le délégataire constituerait un bien de reprise racheté en fin de contrat à sa valeur nette comptable par Laval Agglo.

Seront uniquement prises en compte les conséquences financières liées aux amortissements des investissements ainsi portés à la charge du délégataire et des frais financiers de mise à disposition des véhicules et de l'impact financier en fin de contrat.

MODIFICATION DE LA STRATÉGIE EN MATIÈRE DE VLS

Dans l'hypothèse où Laval Agglo souhaiterait modifier sa stratégie en matière de Vélo-Libre-service, les parties se rencontreront pour prendre en compte les impacts sur l'économie du contrat et le cas échéant, intégrer ces modifications par voie d'avenant.

La modification de la stratégie en matière de VLS pourra porter notamment sur la suppression de tout ou partie de la flotte, ou sur la suppression de tout ou partie de la flotte au profit du déploiement d'une solution de vélo en free-floating.

CHAPITRE 6. GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX

Article 54 Garantie à première demande

Dans les quinze jours qui suivent la prise d'effet du contrat, le Délégué fournit à l'Autorité Organisatrice une « garantie à première demande » annexée au présent contrat (Annexe 26).

Le montant de la garantie annuelle s'élève à 10% du Chiffre d'affaires annuel Hors taxes (HT) prévues au compte d'exploitation prévisionnel pour le premier exercice.

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

- Le remboursement des dépenses engagées par elle dans l'hypothèse où elle a été contrainte de prendre les mesures prévues par l'Article 15 ou à l'Article 57 du présent contrat,
- Le paiement des pénalités dues par le Délégué en cas de non-versement dans les conditions prévues par l'Article 55,
- Le paiement de toutes les sommes restantes dues par le Délégué à l'expiration du présent contrat.

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

En cas d'usage de la garantie par l'Autorité Organisatrice, le Délégué veillera à s'assurer du maintien de cette dernière dans son montant originel et en justifiera par un renouvellement de l'engagement souscrit par sa maison mère dans un délai d'un mois suivant la date de sa mise en jeu par l'Autorité Organisatrice.

Article 55 Pénalités

Faute pour le Délégué de remplir ses obligations contractuelles, des pénalités peuvent lui être infligées par l'Autorité déléguante.

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

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

Les pénalités sont applicables sans mise en demeure préalable.

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

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

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

Article 56 Intérêts moratoires

En cas de retard de versement par l'Autorité Organisatrice des sommes dues au Délégué et réciproquement, lesdites sommes sont de plein droit majorées, à compter de leur date d'exigibilité, d'intérêts moratoires calculées *pro rata temporis*, au taux légal majoré de deux points.

Article 57 Mise en régie

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

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

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

Article 58 **Déchéance – résiliation pour faute**

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

- Dissolution de l'entreprise
- Faute grave ou malversation
- Inobservation grave ou transgression répétée des clauses du présent contrat,
- Manquements graves aux règles de sécurité,
- Défaut d'assurance,
- Fausse déclaration concernant les services effectivement réalisés,
- Non-respect des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur,
- Radiation de l'entreprise du registre des entreprises de transports routiers de personnes,
- Sous-traitance non autorisée,
- Interruption totale du service pendant deux jours consécutifs ou trois jours durant la même année glissante, sauf cas de force majeure, d'intempéries
- Cession du contrat à un tiers sans autorisation ou de changement d'actionnaire majoritaire sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice.

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

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

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

En cas de déchéance, le Délégataire n'a droit à aucune indemnité (hors la part non amortie des investissements réalisés par le Délégataire).

Article 59 **Notifications, mises en demeure**

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

Article 60 **Clauses exonératoires**

60.1 PRINCIPES

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

En cas de survenance d'un ou de plusieurs événements constituant des Causes Légitimes, le Délégataire informe l'Autorité organisatrice, par lettre recommandée avec accusé de réception, de la survenance d'une Cause Légitime dans un délai de huit (8) Jours à compter de la date à laquelle il a eu connaissance de la survenance d'un tel évènement. Cette lettre comporte :

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

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

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

60.2 CAUSES LÉGITIMES

Sont seules considérées comme des causes légitimes :

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

Article 61 **Redressement, liquidation, modification de raison sociale**

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

Article 62 **Recours contre le contrat et/ou les actes détachables du contrat**

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

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

En cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat, faisant suite au recours d'un tiers, le Délégué ne peut prétendre qu'à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'Autorité Organisatrice

Article 63 **Non validité partielle**

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

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

Article 64 **Règlement des litiges**

L'Autorité Organisatrice et le Délégué conviennent qu'à défaut d'accord amiable, toutes difficultés relatives à l'application ou l'interprétation du présent contrat seront soumises à la juridiction administrative compétente.

CHAPITRE 7. FIN DU CONTRAT

Article 65 **Expiration**

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

Article 66 **Résiliation unilatérale pour motif d'intérêt général**

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

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

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

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

Article 67 **Résiliation bilatérale**

L'Autorité Délégante et le Délégué peuvent mettre fin à tout moment d'un commun accord à l'exploitation du présent 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 68 **Résiliation suite à un événement de force majeure**

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

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

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

De la moyenne annuelle de la marge prévue dans les comptes prévisionnels pour la durée normale de la délégation de service public multipliée par le nombre des années restant à courir plafonné à une (1) année.

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

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

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

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

Article 69 **Redressement ou liquidation judiciaire**

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

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

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

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

En cas de résiliation du présent contrat consécutif à l'ouverture d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, l'indemnité sera déterminée dans les conditions prévues à l'Article 58.

Article 70 **Continuité du service en fin de contrat**

70.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

70.2 CONTINUITÉ DES CONTRATS DU DÉLÉGATAIRE CONCLUS AVEC DES TIERS

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

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

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

Le Déléataire veille à ce que soient insérées dans les contrats qu'il passe avec des tiers, les stipulations propres à permettre l'application du présent article conformément à l'Article 8.

Article 71 **Sort des biens en fin de contrat**

71.1 SORT DES BIENS DE RETOUR

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

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

71.2 REPRISE DES BIENS FINANCÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

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

La valeur de reprise de ces biens, approvisionnements et stocks est égale à leur valeur nette comptable, majorée des frais éventuels de remise en état.

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

Article 72 **Remise des documents et des fichiers**

Six mois au moins avant la fin du contrat, le Déléataire remet à l'Autorité Organisatrice sur support papier et sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels et à condition que le Déléataire dispose d'une version informatisée de ces données :

- Cartographie et schémas des lignes,
- Fiches horaires,
- Les documents d'information du public concernant la tarification, les règles d'accès, etc...

Article 73 **Droits de propriété**

A la fin de la délégation, pour quelque cause que ce soit, les études, plans et documents techniques ainsi que les logos et les signes graphiques remis au Déléataire demeureront la propriété de l'Autorité délégante, à l'exception des plans ou documents relevant de la propriété intellectuelle, artistique ou industrielle du Déléataire ou d'intervenants pour le compte de ce dernier.

Article 74 **Reprise du personnel**

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

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le Déléataire communique à l'Autorité Organisatrice les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service :

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

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

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

A Laval le.....

Pour l'Autorité Organisatrice

Pour le Déléataire

ANNEXE 1. Consistance du service

		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Moyenne
Kilomètres										
Nombre de kilomètres en ligne	En propre	2 117 646	2 066 661	2 073 034						
Nombre de kilomètres haut le pied / techniques	En propre	323 580	270 120	276 802						
Nombre de kilomètres	En propre	2 441 226	2 336 781	2 349 837						
Nombre de kilomètres en ligne	Sous-traitance	1 113 161	1 291 323	1 305 036	1 319 614	1 332 176	1 335 184	1 334 816	1 334 858	1 295 771
Nombre de kilomètres haut le pied / techniques	Sous-traitance	657 842	684 293	694 236	704 772	714 357	717 753	718 776	720 043	701 509
Nombre de kilomètres	Sous-traitance	1 771 003	1 975 617	1 999 272	2 024 385	2 046 533	2 052 937	2 053 592	2 054 900	1 997 280
Nombre de kilomètres	Total	4 212 229	4 312 398	4 336 054	4 361 167	4 383 314	4 389 719	4 390 373	4 391 682	4 347 117
% kilomètres commerciaux en ligne sous-traité	Sous-traitance	34%	38%	39%	39%	39%	39%	39%	39%	38%
% kilomètres propres	GNV/Elec	7%	19%	26%	32%	35%	38%	41%	46%	31%
ETP conduite										
Conducteurs	En propre	110	108	108	108	107	106	106	106	107
Conducteurs	Sous-traitance	57	63	64	64	65	65	66	66	64
Conducteurs	Total	167	171	172	172	172	171	172	172	171
Parc										
Véhicules	en propre	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Véhicules	Sous-traitance	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Véhicules	Total	126	126	126	126	126	126	126	126	126

ANNEXE 2. Attestations d'assurance

A fournir par le candidat lors de la mise au point.

ANNEXE 3. Inventaire A des biens mis à disposition par l'Autorité Déléguée

Confère annexes jointes

ANNEXE 4. Inventaire B des biens mis à disposition par le Déléataire

ANNEXE 5. Plan pluriannuel d'investissement

Le PPI de Laval Agglo et le PPI du délégataire seront dissociés.

Annexe constituée par le candidat à partir du cadre technico-financier lors de la mise au point

ANNEXE 6. Périmètre de responsabilité du Déléguataire dans l'entretien-maintenance des véhicules

	Fréquence	Libellés de l'opération	Entretien/ Maintenance par le Déléguataire	GER par Laval Agglo
Critère Temps	6 mois	Nettoyage châssis + moteur	X	
		Pré-visite préparatoire au Contrôle Technique + contrôle risque incendie	X	
		Contrôle des circuits électriques + alimentation carburant	X	
		Passage au Contrôle Technique	X	
	1 an	Remplacement filtre dég./chauffage conducteur et passagers	X	
		Remplacement filtre désembuage (le cas échéant)	X	
	1 an (entre juillet et octobre)	Nettoyage radiateur	X	
		Contrôle de la densité du liquide de refroidissement	X	
	1 an (entre février et avril)	Contrôle du système de climatisation (le cas échéant)	X	
	2 ans	Vidange liquide refroidissement	X	
		Remplacement filtre chauffage (le cas échéant)	X	
	3 ans	Contrôle Flexibles de freins	X	
6 ans	Contrôle des vérins d'articulation (Véhicule articulé)	X		
Critère kilomètre	5000 km	Niveaux d'huile et liquide de refroidissement + contrôle rampe UFR	X	
	10000 km	Remplacement du filtre habitacle conducteur, Vidange et remplacement du filtre reniflard + Contrôle de l'articulation (Véhicule Articulé)	X	
	15000 km	Contrôles des mesures de sécurités, des portes, état filtre et ventilateur	X	
	30000 km	Opérations de station-service 30000km Vidange moteur , Remplacement des filtres (air, huile, circuit carburant), contrôles compartiment moteur, contrôles extérieur, contrôles sous le véhicule, analyse d'huile	X	
		Opérations de station-service 60000km Vidange moteur, Vidange Boite de vitesses, Remplacement des filtres (air, huile, boite de vitesses, circuit carburant), contrôles compartiment moteur, contrôles extérieur, contrôles sous le véhicule , analyse d'huile	X	
	120000 km	Opérations de station-service 120000 km Vidange moteur, Vidange Boite de vitesses, Vidange Pont, Vidange circuits hydrauliques, échanges des filtres (air, huile, boite de vitesses, circuit carburant, direction, hydro) , contrôles compartiment moteur, contrôles extérieur, contrôles sous le véhicule , analyse d'huile	X	
		Remplacement des coussins de suspension	X	
		Réglage des culbuteurs	X	
		Contrôle disques de freins	X	
	Grands entretien		Remplacement injecteurs moteur	X
		Remplacement pompe injection (pompe HP)	X	
		Remplacement turbo	X	

	Remise en état partiel boîte de vitesse	X	
	Remplacement injecteurs moteur	X	
	Remplacement collecteur échappement	X	
	Module EGR	X	
	Remplacement Démarreur/ Alternateur	X	
	Régénération FAP (échappement)	X	
	Remplacement FAP (échappement)	X	
	Réparations véhicules accidentés	X	
	Echange standard Moteur	X	
	Echange standard Boîte de vitesse	X	
	Echange standard pont	X	
	Rénovation articulation centrale	X	
	Remplacement pack batteries de traction (véhicules électriques)		X
	Infrastructures de recharge véhicules électriques		X
	Infrastructures de recharge véhicules GNC		X

ANNEXE 7. Grille tarifaire

A mettre à jour lors de la mise au point

L'annexe 7 jointe comprend les éléments de la grille tarifaire actuelle (Confère annexes jointes)

ANNEXE 8. Compte d'Exploitation Prévisionnel

Annexe constituée par le candidat à partir du cadre technico-financier lors de la mise au point

ANNEXE 9. Dispositif de contrôle et de traçabilité des recettes

La gestion des procédures garantissant l'intégrité des recettes versées à Laval Agglomération

Conformément à l'article 36 du contrat, RD Laval est garant de la collecte au nom et pour le compte de Laval Agglomération, les recettes suivantes sont versées intégralement :

- Des recettes tarifaires issues de la vente des titres de transport urbain de voyageurs (réseau TUL et TULib)
- Des recettes spécifiques des services vélos VELA et VELITUL
- Des recettes issues de l'exploitation du service MOBITUL
- Des recettes tirées des indemnités fraude
- Des recettes annexes liées à l'exploitation du service et autres recettes.

Les recettes collectées sont reversées à Laval Agglomération à hauteur des montants encaissés à l'euro, l'euro.

Un tableau de bord trimestriel de suivi des recettes encaissées est fourni à Laval Agglomération dans les conditions de l'article 42.4.

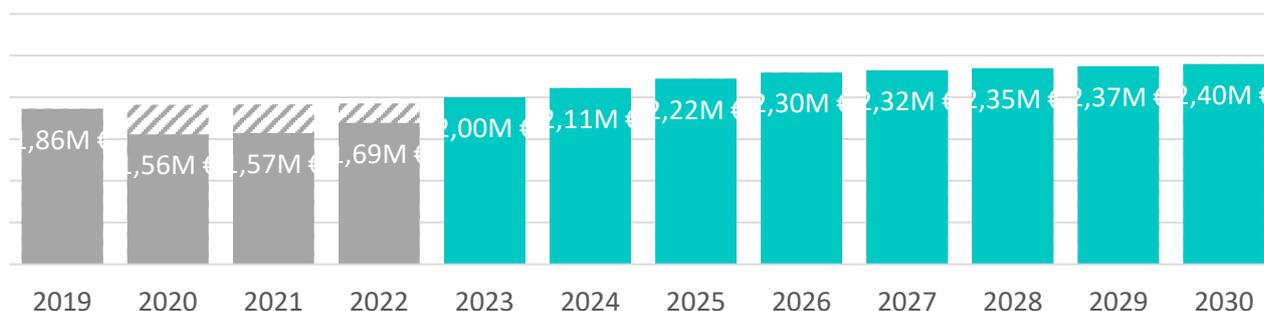
Pour ce faire, comme pour les réseaux de Brest, de Saint Malo ou d'Angers, nous ouvrirons un compte bancaire spécifique où les recettes perçues au nom et pour le compte de Laval Agglomération seront enregistrées.

Un relevé de compte mensuel est transmis à Laval Agglomération en plus de l'état détaillé et récapitulatif issu de notre logiciel de vente.

Le détail de l'objectif de recettes est :

TUL - Recettes € HT

▨ Recettes € HT Hors Covid ■ Recettes € HT Avec Covid ■ Recettes € HT Avec Covid



Enfin, nous nous inscrivons totalement dans l'Instruction BOCP n° 08-016-M0 du 01/04/2008 afin de garantir au Département notre volonté de transparence.

ANNEXE 10. Modèle de tableau de bord

Le tableau de bord retrace l'activité réelle du mois précédent, le cumul depuis le début de l'année et le rappel des données relatives aux mêmes périodes de l'exercice précédent.

Les indicateurs listés ci-après seront contenus dans le tableau de bord :

- Vente de titres : nombre de titres vendus par titre, recettes en € TTC par titre
- Nombre de voyages : nombres de voyages par titre
- Kilomètres totaux : kilomètres commerciaux prévus, kilomètres haut-le-pied, kilomètres non effectués, kilomètres commerciaux réalisés, total kilomètres parcourus
- Qualité de service : Nombre de courses non effectuées partiellement et totalement, vitesse commerciale moyenne des lignes en km/h, nombre d'accidents des véhicules avec et sans constat, nombre de jours d'indisponibilité des véhicules, nombre d'opérations de contrôle, nombre d'amendes
- Transport à la demande Tulib et TPMR Mobitul: nombre de réservations, nombre de refus (taux de refus) nombre de courses réalisées, voyages réalisés, kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, production kilométrique totale.
- Transport scolaire : nombre d'inscriptions, nombre de voyages, nombre de voyages réalisés par des non-scolaires, kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, production kilométrique totale.
- Vélos : nombre d'abonnements (VELITUL et VELA), nombre d'utilisations, nombre de voyages réalisés par des abonnements combinés transport régulier, fréquentations par stations, nombre de vélos vandalisés/perdus/cassés, durée moyenne du trajet (VELITUL)
- Unités d'oeuvre : nombre de véhicules en ligne, nombre de véhicules en réserve, âge moyen du parc, âge moyen du parc en réserve, nombre d'ETP du personnel de conduite
- Données par ligne : kilomètres commerciaux prévus, kilomètres haut-le-pied, kilomètres commerciaux réalisés, kilomètres totaux, vitesse commerciale moyenne, nombre de voyages
- Matériel roulant : actualisation chaque mois du numéro de parc, de l'immatriculation, de l'affectation (ligne/réserve), type (standard, midi, mini...), marque, modèle, carburant/motorisation, places offertes, date de mise en circulation, accessibilité (oui/non), SAE (oui/non), SIV (oui/non), type de système billettique, kilomètres au compteur, âge en fin de mois (en mois), âge en années
- Réclamations : Nombre et motifs des réclamations reçues toutes modalités de transmission comprises, réponses faites à ces réclamations avec délai de réponses, nombres et motifs des appels sur la plate-forme téléphonique, pourcentage de réponses aux appels sur la plate-forme téléphonique...

Les tableaux de bord sont systématiquement accompagnés de commentaires synthétiques expliquant les évolutions constatées.

Il est fourni au format Excel avec formules de calcul apparentes (pas de saisie en brut des données calculées).

L'annexe 10 au format excel est jointe à notre offre.

ANNEXE 11. Modèle de rapport annuel

Le rapport annuel du délégataire comprend :

- 1) Les comptes afférents à la totalité des opérations entrant dans la présente délégation. La présentation des comptes est effectuée selon le modèle retenu pour la présentation du compte d'exploitation prévisionnel qui figure en annexe du contrat. Le rapport comprend :
 - a) Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation se rapportant à l'exercice concerné,
 - b) Les comptes sociaux et une copie de la liasse fiscale et des déclarations sociales de l'entreprise,
 - c) Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation,
 - d) Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat,
 - e) La mise à jour des inventaires A et B
 - f) Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité,
 - g) Le plan pluriannuel des investissements et le plan pluriannuel des amortissements actualisés,
 - h) Le cas échéant, un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation,
 - i) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles,
 - j) Tous les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public,
 - k) Les éléments du calcul du forfait de charges.
 - l) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service concédé
- 2) Un rapport sur la qualité du service. Il propose notamment :
 - a) Des indicateurs objectifs d'évaluation de la qualité du service,
 - b) Les démarches des contrôles internes,
 - c) Les principaux résultats des enquêtes et sondages réalisés pendant l'année,
 - d) Des réclamations et observations des usagers
- 3) Une annexe permettant à l'Autorité organisatrice d'apprécier les conditions d'exploitation du service. Elle comprend :
 - a) Des éléments techniques :
 - i) Les insuffisances éventuelles des biens et équipements pour répondre aux besoins des usagers ou pour appliquer la réglementation en vigueur, avec rappel des propositions formulées pour remédier à ces insuffisances,
 - ii) Une synthèse des opérations d'entretien, de maintenance, de renouvellement et de modernisation réalisés pendant l'exercice (notamment la liste des interventions réalisées sur chaque véhicule : réparation, maintenance, tôlerie / peinture, contrôle technique...),
 - b) Une synthèse des interventions menées sur le mobilier urbain et les infrastructures vélos,
 - c) La liste des contrats et prestations conclus avec des entreprises tierces,
 - d) La liste des pannes ou interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée supérieure à 3 jours,
 - e) La liste exhaustive des courses du réseau n'ayant pas été effectuées.
 - f) Les consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule,
 - g) Le bilan des incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations,
 - h) Le bilan de la politique d'information des usagers,
 - i) Le bilan de la politique de lutte contre la fraude,
 - j) Le bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés,
 - k) Le bilan des kilométrages réalisés dans l'année pour les services pour le compte de tiers,

- l) Le bilan des kilomètres TIPP,
 - m) Une synthèse annuelle des ratios et indicateurs statistiques figurant dans les tableaux de bord mensuels et leur évolution depuis le début du contrat
 - n) Une analyse de la fréquentation réelle observée et des propositions d'amélioration sur la base notamment de l'interprétation des données quotidiennes,
 - o) La liste et les résultats des campagnes de promotion du service menées durant l'exercice,
 - p) Le bilan des infractions constatées,
 - q) Le recensement des actes de délinquance
- 4) Des éléments financiers :
- a) Les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution,
 - b) Les autres recettes d'exploitation,
 - c) Le bilan des activités réalisées pour le compte de tiers. Pour les services de transport seront précisés les kilomètres effectués et les recettes encaissées. Pour les autres prestations seront indiquées la nature des prestations et les recettes encaissées,
 - d) Une présentation et une analyse des ratios financiers caractéristiques (Recette commerciale unitaire par voyage, coût moyen par voyage et par km, contribution financière de l'Autorité organisatrice par voyage et par km...),
 - e) Tout commentaire relatif aux éléments financiers,
 - f) Les conditions économiques générales de l'année d'exploitation
- Les justifications à jour du respect de ses obligations légales (inscription au registre des transports, attestation de capacité financière, attestation de capacité professionnelle, etc.).
 - Une synthèse au format powerpoint destinée à être présentée à l'organe délibérant de l'Autorité organisatrice,
 - Une note de synthèse du rapport de 3 pages environ.

Le modèle définitif dans sa forme sera élaboré avec l'autorité organisatrice afin de se conformer à ses souhaits, notamment en matière d'image et de format.

L'annexe 11 au format power point est jointe à notre offre.

ANNEXE 12. Billettique et équipements embarqués

Confère annexe 12 jointe

ANNEXE 13. Sous-traitance

Les services sous-traités

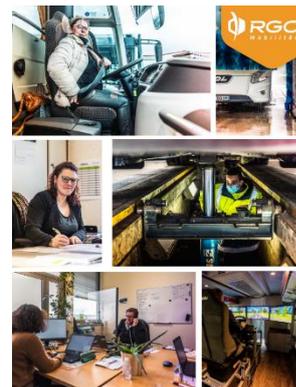
Nous avons choisi de sous-traiter une partie des services scolaires et le service TUL réalisés en cars de lignes ou en Low entry à RGO Mobilités ou à Transdev STAO, acteur local. Des discussions sont en cours auprès de ces deux entreprises

Notre partenaire pour le service en car : RGO Mobilités

En 2008, 8 entrepreneurs du Grand Ouest décident de se réunir pour préserver les PME du transport de voyageurs : Hervé, Perrin et Jolivet (Ille-et-Vilaine).

Aujourd'hui, RGO Mobilités représente :

- 10 sites d'exploitation
- 530 collaborateurs dont 470 Conducteurs et Conductrices (scolaires, lignes régulières, urbain et tourisme)
- 460 Véhicules
- 1 Agence de voyages



La qualité de service

Pour RGO Mobilités, la qualité de service :

- Veille au respect des engagements de l'entreprise
- Transmet des bonnes pratiques
- Rend l'entreprise encore plus efficiente

.....Autour d'une certification AFNOR-REUNIR regroupant 17 engagements et 6 thèmes :

- L'information et la communication
- La réalisation de la prestation
- L'attitude et l'accueil
- Le confort des passagers
- La formation et les compétences
- La sécurité.

L'environnement fait aussi partie intégrante des valeurs de RGO Mobilités et se traduit par :

- Le premier car électrique sur une ligne régulière en France Ligne 130 du réseau Aléop
- Un suivi des consommations
- Une formation Eco-conduite
- L'utilisation de produits durables dans nos ateliers
- Le recyclage des eaux de lavage.

LA SOUS-TRAITANCE DES SERVICES TULIB ET MOBITUL

Les services sous-traités

Nous avons choisi de mutualiser les services Tulib et Mobitul et de sous-traiter une partie de ces services à Titi Floris et au taxi locaux.

23 véhicules sont dédiés aux services Mobitul et Tulib, répartis ainsi :

- En sous-traitance Taxi : 9 véhicules.
- En sous-traitance Titi Floris : 11 véhicules toute la journée ainsi que 3 véhicules de renfort en pointe, et 1 réserve

6 véhicules, 100% propre, en énergie électrique, sont dédiés au service.

Notre partenaire pour le TAD et le TPMR, Titi Floris

Notre partenaire est la société Titi Floris dont le siège est à Saint-Herblain.

Titi Floris & Titi Services forment un Groupement Coopératif depuis mars 2018. Les Titis sont des salariés impliqués ou co-entrepreneurs, réalisant des services de proximité, d'accompagnement, avec sens et du lien social.

En janvier 2022, l'entreprise embauchait 1 850 conducteurs-accompagnateurs répartis sur 18 départements du Grand Ouest et 150 salariés administratifs.

En 2020-2021, le chiffre d'affaires représente 35 millions d'€ (prévision 2021-2022 à 40 M €) Titi Floris déploie des agences en Normandie, dans le Centre, en Sud-Ouest et en Rhône-Alpes.

Il est spécialisé dans le Transport et l'accompagnement de personnes à mobilité réduite.



Les références

Titi Floris possède de nombreuses références tant en TPMR qu'en TAD classique.

Transport à la demande :

- LRAD et TAD en Mayenne et Loire-Atlantique
- TAD TPMR urbain : Vitalis Poitiers, Mobitub St Brieuc.

Transport d'enfants et adolescents en situation de handicap

- Déficiences mentales, troubles associés : I.M.E. (16, 44, 49, 56, 86 avec l'association ADAPEI notamment), ITEP (49)
- Conseil Généraux (Loire-Atlantique, Maine-et-Loire, Morbihan, Mayenne, Vienne, Charente => CLIS, UPI, SEGPA)
- Associations du handicap : Handisup.

Transport TPMR :

- SEM ADIMC, APF (16, 53), I.E.M. (86)
- AJ MAS (adultes IMC dans le 44, 53, 72)

Transport de personnes âgées : 25 accueils de jour desservis

La qualité de service

La SCOP TITI FLORIS, outre un téléphone mobile avec système Bluetooth « Mains Libres », équipe ses véhicules d'un système de géolocalisation très performant qui offre un triple avantage :

- Pouvoir localiser le véhicule à tout moment et demander une course inopinée
- Eviter des appels impromptus et dérangeants lors de la conduite
- Pouvoir réaliser des attestations de passages en un lieu précis à une heure donnée.

Une politique d'insertion pour le métier de conducteur avec notre sous-traitant Titi Floris

Le transport à la demande sera sous-traité à la SCOP Titi Floris qui œuvre pour l'insertion des publics en difficulté en employant actuellement plus de 85 travailleurs handicapés sur un effectif total de 555 employés. Titi Floris est présent en Mayenne avec une agence basée à Entrammes et emploie 62 personnes dans le département.

Dans le cadre de la DSP, Titi Floris s'engage à ce que 80% des conducteurs affectés à ce contrat soient des travailleurs en insertion (chômeurs de longue durée, travailleurs handicapés...).

Au-delà de ce premier niveau de partenariat, nous nous engageons dans un second temps à proposer les postes de conducteurs vacants en interne aux salariés de Titi Floris travaillant pour RD Laval. A cet



effet, nous mettrons en place des passerelles permettant aux salariés de Titi Floris d'obtenir leur permis de conduire TC dans le cadre d'un Titre professionnel pour ensuite accéder au poste de conducteur receveur.

Il s'agit donc d'une insertion en 3 étapes :

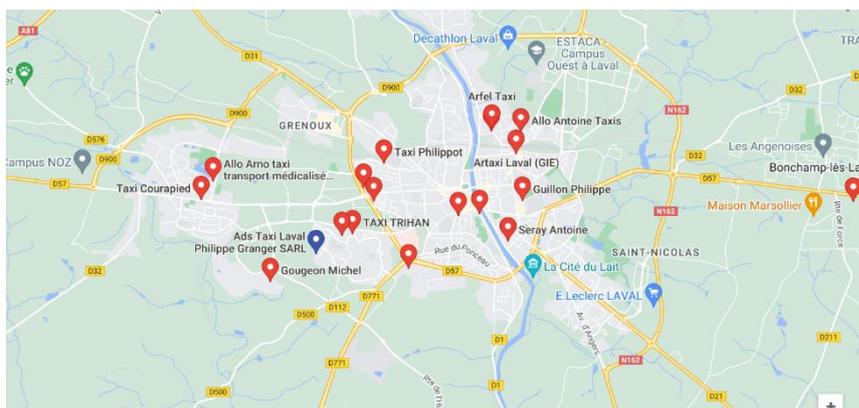
- Etape 1 : Titi Floris emploie des travailleurs en insertion
- Etape 2 : Ces salariés passent leur permis TC
- Etape 3 : Ces conducteurs deviennent des conducteurs du réseau TUL.

Nos partenaires locaux pour la sous-traitance du service Tulib : les taxis locaux

19 sociétés de taxis œuvrent sur l'agglomération tel que :

- Ads Taxi Laval Philippe Granger SARL
- Antoine Seray
- Michel Gougeon
- Taxi Trihan....

Nous nous engageons à travailler en partenariat avec ces sociétés afin d'apporter toute la souplesse, l'agilité et la qualité de service attendue de la part de Laval Agglomération pour le service Tulib.



Le logiciel de réservation et d'exploitation

Nous proposons l'utilisation du logiciel Viacitis de la société Nocratès pour la prise de réservation et la planification des courses. Ce choix a été fait après une recherche étendue des différentes solutions existantes.

La solution Viacitis a retenu notre attention pour sa bonne connaissance du métier du TPMR (Transport de Personnes à Mobilité Réduite) et ses références dans ce domaine (TPMR de Mulhouse : 271 000 courses/an, TPMR d'Amiens : 170 000 courses/an, ...). Viacitis a été mis en place sur les réseaux d'Île-de-France PAM 93, PAM 77, PAM 95 et PAM 91, exploités par des filiales FlexCité, représentant plus 300 000 courses/an et plus.

La solution intègre les fonctionnalités permettant la planification de transport et son optimisation.

Elle comprend les données des voyageurs, conducteurs, véhicules et des accompagnateurs pour permettre une planification et une optimisation des transports tout en tenant compte de tous les critères nécessaires (par exemple, les contraintes réglementaires liés au temps de travail).

En se basant sur un moteur d'optimisation (utilisant des algorithmes), elle permet l'amélioration des groupages.

Elle possède également un service de cartographie intégrant les temps de parcours régulièrement actualisés en fonction des contraintes « terrain », via, par exemple, le report de courses sur un autre véhicule en cas de retard/blocage d'un véhicule.

Tous les horaires des mouvements (heures de prise en charge et de dépose demandées par les usagers, heures de prise en charge et de dépose effectives, etc.) sont enregistrés et exportables pour tout calcul ou contrôle de performance des services.

Elle possède également un système de codification affectant un numéro unique à chaque course.

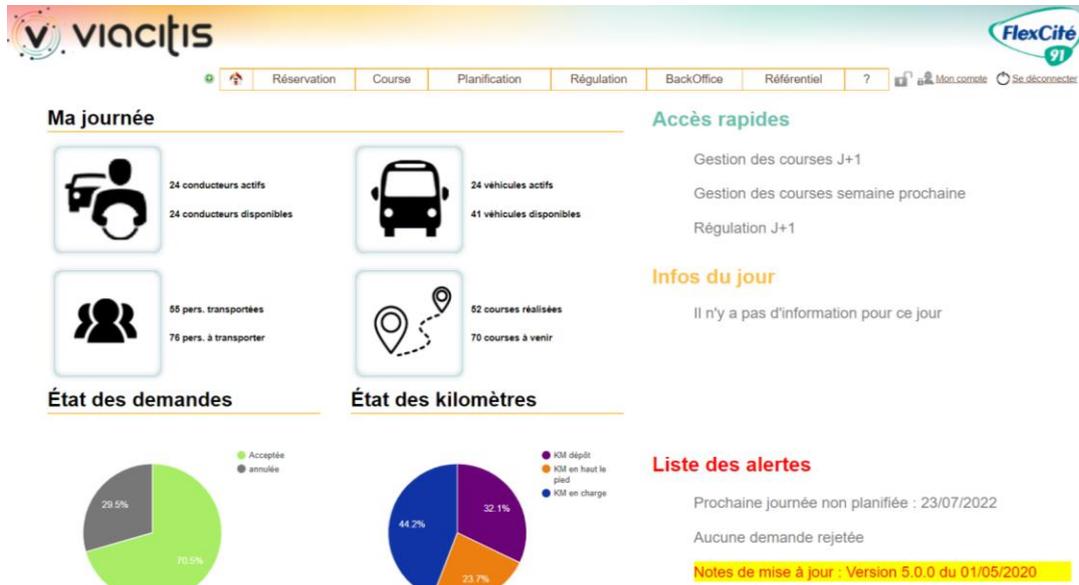
» La solution Viacitis permet :

- D'être fiable et réactif
- D'offrir aux voyageurs un service TPMR accessible via des outils modernes
- D'automatiser le plus possible l'optimisation des courses
- De disposer de matrices de vitesses commerciales reflétant la réalité du terrain
- D'être en mesure de suivre aisément l'accroissement de la demande de transports.

» Ses fonctionnalités :

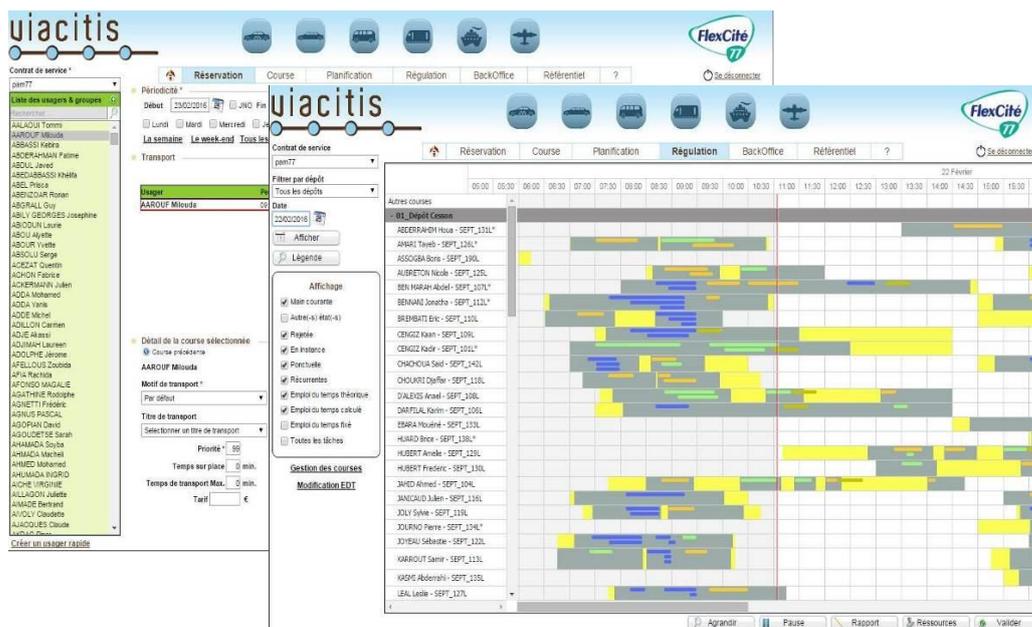
- Prendre les réservations pour un trajet régulier ou occasionnel
- Gérer la planification des ressources humaines et matérielles
- Optimiser les courses au regard des contraintes (Usagers, conducteurs, véhicules, réglementaires, contractuelles...)

- Permettre la régulation via le calcul de l'avance-retard grâce à la géolocalisation des véhicules, avec une capacité à calculer en temps réel la possibilité de reporter des courses sur d'autres conducteurs/véhicules
- Gérer l'édition des factures voyageurs et les comptes web clients
- Générer les indicateurs de gestion (statistiques, suivi de l'activité...).



- » Le moteur d'optimisation de Viacitis modélise un grand nombre de contraintes, parmi lesquelles :
 - La disponibilité des ressources (humaines et matérielles)
 - La capacité des véhicules, les temps d'acheminement (issus des distances calculées à partir des données cartographiques), les temps de prises en charge
 - Le rallongement du temps de trajet en groupage par rapport au temps de trajet sans groupage
 - Le nombre de courses par période et par Usager
 - L'approvisionnement du compte de mobilité.
- » Une solution en deux temps :
 - La réservation : Insertion rapide d'une course dans un planning.
 - L'optimisation : Optimisation globale du planning de manière à regrouper au mieux les courses en tenant compte des toutes les contraintes. Les critères optimisés sont une combinaison des critères suivants : le coût (une somme pondérée des temps de travail de chaque conducteur), le nombre de vacations, la distance parcourue, le temps total de travail, le nombre de conducteurs mobilisés, etc. La prise en compte de l'ensemble de ces critères confère un réel gain au niveau de la disponibilité de transport et des coûts d'exploitation.

Cette gestion en deux temps, permet d'être réactif lors des réservations, et ceci d'autant plus que l'ergonomie de l'application a été conçue pour une saisie rapide de la demande des voyageurs. Après validation du ou des transports demandé(s) par l'utilisateur, Viacitis présente un bilan qui donne la possibilité au régulateur-téléconseiller de récapituler de façon synthétique l'ensemble de ses réservations.



Les indicateurs de performance et suivi des prestations :

En termes de suivi de qualité de services, l'outil Viacitis met à disposition des indicateurs de performances ainsi que des rapports des statistiques :

- Le nombre d'usagers inscrits, en fin de droits, suspendus, radiés et inactifs
- Le nombre de courses total par motif de déplacement et par « zone kilométrique »
- Le nombre de courses pour lesquelles la prise en charge du voyageur n'a pas eu lieu
- Le nombre de SMS transmis par motif (retard, incident, ...)
- La liste d'attente avec les informations des voyageurs.

Les statistiques peuvent être transmises à l'état brut vers une plateforme d'échange de données (GED) accessible au contrôleur et au Conseil Départemental de manière automatisée.

Viacitis conserve, notamment, les données relatives aux horaires de prises en charge et de dépose demandés par le bénéficiaire, les horaires calculés par le moteur de Viacitis, les horaires convenus avec le bénéficiaire, les horaires planifiés ainsi que les horaires réalisées et les heures approximatives d'arrivée confirmées par des SMS d'approche.

La centrale de réservation

L'organisation de la centrale de réservation

Notre centrale de réservation, 100 % dédiée aux services Tulib et Mobitul, est située à Laval.

Nous utilisons la centrale basée à Laval. Elle est constituée d'un téléconseiller qui prend en charge les réservations des clients.

Elle est ouverte de 7h00 à 19h00 du lundi au samedi, permet de gérer tous les appels et de garantir ainsi le taux minimal d'appels aboutis de 95 %.

Notre téléconseiller est en constante relation avec le conducteur-accompagnateur, par téléphone et assurent la régulation du trafic en temps réel.

Dans la gestion des appels entrants et sortants, nos régulateurs-téléconseillers prennent en compte :

- La répartition du trafic journalier entre voyageurs réguliers et occasionnels
- Les phénomènes de pointes
- La nature des appels entrants (demande d'information, réservation, confirmation, réassurance, annulation d'une course...)
- La durée moyenne de communication spécifique à chacun de ces types d'appels.

Les modalités d'exploitation

L'organisation en amont du service de transport

L'enregistrement des courses régulières

Les courses régulières sont placées sur le plan de service, ossature des courses se répétant de la même façon pendant une durée de plus de deux mois. Celles-ci sont confirmées et enregistrées jusqu'à l'annulation par l'utilisateur.

La planification

Le planning des conducteurs est organisé 3 semaines en amont à partir des courses prévues, en tenant compte des CP, formations...

Une fois par semaine, le planning est retravaillé pour l'adapter en fonction de l'évolution des courses et de la disponibilité des conducteurs.

Le téléconseiller a accès au planning et peut l'adapter au quotidien en fonction des événements.

Nos critères de priorisation des courses sont :

- 100% des courses prioritaires (travail) régulières sont réalisées : au besoin nous replanifions les circuits pour être en mesure de trouver une solution.
- Ensuite pour les courses occasionnelles, nous priorisons par ordre :
 1. Course prioritaire occasionnelle (RDV de santé, mandat dans une association...)
 2. Par ordre de réservation et suivant les disponibilités des véhicules et des conducteurs.

Toutes les courses en attente sont affichées lors des planifications des courses sur le logiciel Viacitis. Ainsi la recherche de solution est permanente ; ce qui nous permet d'offrir un maximum de courses aux Usagers des services Tulib et Mobitul.

Un planning prévisionnel pour les conducteurs est affiché au moins 7 jours à l'avance. Les clients ayant la possibilité de réserver et annuler jusqu'au dernier moment. Le planning est donc susceptible d'être modifié le jour même suite à des annulations, absences, accidents, retards...

Les actions mises en place dans la gestion quotidienne du planning d'exploitation

En cas d'évolution des demandes ponctuelles, nous agissons sur plusieurs leviers :

1. Reprogrammation et/ou groupage
2. Déclenchement d'heures supplémentaires
3. Utilisation de sous-traitance supplémentaire (appel à des taxis en renfort).

Un système d'astreinte des conducteurs-accompagnateurs est mis en place pour assurer un service continu et répondre à toutes les demandes.

La prise de service du conducteur

Le conducteur se présente sur son lieu de service en tenue complète aux couleurs du réseau, et à l'heure à la régulation, pour prendre les nouvelles consignes, les clés et la pochette du véhicule.

En cas d'absence du conducteur affecté au service, nous avons une astreinte permettant de le remplacer et ainsi garantir la réalisation de l'offre prévue.

Le conducteur doit contrôler obligatoirement l'état extérieur et intérieur du véhicule qui lui est affecté. En cas de défaut, le signalement doit être fait au régulateur pour un changement éventuel du véhicule.

Pendant le service de transport

Les actions mises en œuvre permettent de garantir le respect des heures de prise en charge et de dépose convenu avec chaque usager.

Le rôle des régulateurs est essentiel en temps réel pour assurer la coordination du service entre le conducteur et l'utilisateur, et gérer les aléas.

Pour réaliser les courses prévues et respecter les heures de prises en charge et de dépose, nos conducteurs s'appuient sur les feuilles de route, sur les connaissances des itinéraires et nos processus. L'optimisation du service rendu passe ainsi par une gestion en temps réel de l'activité grâce à la solution Viacitis.

» Notre outil d'aide à l'exploitation Viacitis propose, pour la régulation, les fonctionnalités de gestion en temps réel suivantes :

- visualisation de la flotte en temps réel
- possibilité de « rejouer » les trajets des véhicules
- aide à la prise de décision dans la gestion des avances/retards
- émission d'un SMS à l'approche du véhicule

- tableau de bord et statistiques.

La meilleure garantie réside dans l'analyse des tendances des temps de parcours. Nous intégrons donc un module d'analyse des temps de parcours afin de planifier au plus juste le temps nécessaire pour réaliser une course. Des bilans sont réalisés et mis à disposition de Laval Agglomération.

L'astreinte et remplacement

Les services Tulib et Mobitul fonctionnent du lundi au dimanche de 07h00 à 19h00.

Nos régulateurs sont présents sur les mêmes plages horaires.

Un roulement des régulateurs couvre l'ensemble de la plage horaire et assure également l'ouverture et la fermeture du dépôt, période après laquelle aucun conducteur n'est en service.

La présence durant les week-ends sera effectuée selon un roulement défini entre les régulateurs et les conducteurs. Chacun de ces salariés effectuera également une rotation de service par weekend.

En plus de cette organisation en local, l'exploitation pourra s'appuyer en débordement sur la centrale de réservation mutualisée, qui est aussi apte à gérer la régulation du réseau.

En cas de conducteur à remplacer, nous établissons des roulements pour disposer de conducteur de réserve, susceptible d'être appelé en cas de besoin : 1 conducteur est ainsi de réserve chaque week-end. En dernier lieu, nous pouvons aussi utiliser la sous-traitance.

LE SUIVI DES SOUS-TRAITANTS

Notre objectif est de tisser une relation saine et efficace avec nos sous-traitants et d'obtenir le niveau d'exigence de Qualité de Service prévu au contrat.

Nous nous engageons à produire le même niveau de qualité de service, quel que soit le transporteur.

RD Laval mettra en place un contrat miroir afin de décliner auprès des sous-traitants les mêmes engagements contractuels en matière de qualité de service.

Le Responsable QSE sera le correspondant des sous-traitants.

Il veillera au quotidien à la bonne réalisation du service prévu et au respect des procédures d'information en situation dégradée., dans le respect des engagements contractuels.

Dans le contrat qui nous lie avec nos sous-traitants, RD Laval est habilité à exercer à tout moment les contrôles pour s'assurer de la bonne exécution des services.

Ces contrôles sont réalisés par les exploitants, dans le cadre des audits qualités.

Nous exigeons de nos sous-traitants un partenariat fondé sur 3 piliers :

- La qualité : les sous-traitants assument les mêmes exigences de qualité que celles fixées dans le contrat de DSP. Et nous réalisons des contrôles sur les services qu'ils exécutent.

- La transparence de gestion : les sous-traitants sont tenus de fournir des tableaux de bords offrant une lisibilité sur les services réalisés. Ces données sont transmises à Laval Agglomération dans le cadre des rapports mensuels et annuels.

- L'implication : nos sous-traitants participent à une concertation annuelle destinée à identifier les pistes d'amélioration, d'optimisation et d'ajustement du service.

À la suite de chaque contrôle, nous établissons un rapport et le transmettons au sous-traitant dans les meilleurs délais.

Le sous-traitant dispose alors d'un délai de 5 jours ouvrés pour apporter par écrit toute explication utile sur des écarts constatés et faire part du plan d'actions qui sera mis en place.

Les manquements font l'objet des pénalités prévues au titre du contrat « miroir » qui lie les sous-traitants et RD Laval. Ils sont consignés dans les rapports d'activité (mensuels et annuels).

Ces rapports alimentent également le Comité de Pilotage QSE.

Les sous-traitants s'engagent, également, à traiter toutes les réclamations portant sur les services qu'ils exploitent. Pour cela, ils tiennent un registre des réclamations, sous format informatique.

Les sous-traitants nous adressent mensuellement un rapport d'exploitation comportant les kilomètres réalisés, les recettes perçues et le matériel affecté.

Tout événement qui porte atteinte aux personnes ou aux biens (accident, agressions, actes de vandalisme...) doit être signalé immédiatement à RD Laval (par téléphone et mail).

ANNEXE 14. Plan de transport adapté et Plan d'information des Usagers

1/ LE PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ

Le principe de définition des niveaux d'offre

Le Plan de Transport Adapté (PTA) ci-dessous, décrit les principes et les niveaux d'offre qui seront mis en œuvre en cas de perturbations prévisibles du fonctionnement normal du réseau TUL.

Il s'agit d'une proposition qui fera l'objet de discussions et d'ajustements avec Laval Agglomération afin de répondre au mieux aux spécificités du territoire et besoins des usagers.

Le plan de transport adapté est basé sur les principes suivants :

- Favoriser les lignes structurantes du réseau afin de permettre une desserte des principaux générateurs et équipements de l'agglomération
- Traiter la desserte scolaire au cas par cas en fonction de la disponibilité des conducteurs pour maintenir le plus grand nombre de lignes possibles
- Ajuster l'amplitude de fonctionnement du réseau pour concentrer les moyens disponibles sur les heures où la fréquentation est la plus forte
- Fournir des informations claires et lisibles aux voyageurs sur les dessertes assurées, les fréquences ou horaires garantis.

Le plan transport est articulé autour de 3 niveaux de disponibilité du service :

- **Niveau 1** : l'amplitude du réseau est concentrée sur la tranche horaire 5h58-23h30 (1^{ers}/derniers départs), toutes les lignes (hors services de soirée) sont maintenues avec une fréquence horaire la plus élevée possible. Le nombre de courses assurées en journée correspond à +/- 80% du service nominal en fonction de la hiérarchisation des lignes qui aura été préalablement discutée avec Laval Agglomération.
- **Niveau 2** : l'amplitude du réseau est également restreinte de 5h58-23h30 et les moyens recentrés prioritairement sur les lignes structurantes du réseau. Les lignes secondaires sont réduites à un niveau de fréquence minimal voire supprimées pour certaines d'entre-elles. Le niveau 2 correspond à +/- 50% de l'offre nominale avec un effort plus important sur les lignes structurantes.
- **Niveau 3** : l'amplitude de fonctionnement du réseau est de 5h58-23h30, seules les lignes structurantes sont maintenues avec des fréquences suffisamment élevées pour éviter les problèmes de surcharge. Quelques lignes secondaires considérées comme « essentielles » sont maintenues. Le niveau 3 équivaut à +/- 30% de l'offre nominale concentrée sur les axes identifiés comme prioritaires.

Chaque niveau est conditionné par la présence d'un nombre minimum de conducteurs disponibles pour assurer le service, il est ensuite adapté en fonction des personnels effectivement disponibles. Ainsi, les fréquences peuvent être améliorées par l'injection de véhicules supplémentaires chaque fois que cela est rendu possible.

Les fréquences par ligne

La desserte des circuits scolaires est traitée au cas par cas et dépendante du nombre de conducteurs effectivement présents. Elle est soumise à des contraintes particulières de connaissances de circuits qui ne permettent pas toujours la réaffectation des agents disponibles. Toutefois, les circuits peuvent être priorisés en fonction des effectifs transportés et des alternatives existantes (lignes régulières à proximité) selon un ordre qui est à définir avec Laval Agglomération.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du niveau d'offre qui est proposé en cas de perturbation prévisible, en fonction des 3 seuils précédemment définis et pour chacun des réseaux. Il a été établi sur la base d'une offre en période scolaire en semaine.

Plan de transport adapté (PTA)			
Niveau de perturbation	Degré 1	Degré 2	Degré 3
% du service normal	Personnels disponibles ou moyens matériels disponibles >60 %	Personnels disponibles ou moyens matériels disponibles entre 40 et 60 %	Personnels disponibles ou moyens matériels disponibles <40%
Lignes principales	Amplitude et fréquence inchangées	60%	25%
Lignes secondaires	Amplitude et fréquence inchangées	40%	Services non assurés
Flexibus	80%	40%	Services non assurés
Lignes à vocation scolaire	Amplitude et fréquence inchangées	Service assuré	25%
Mobitul et Tulib	80%	50%	Services non assurés

2/ LE PLAN D'INFORMATION DES USAGERS

Les enjeux

Les situations perturbées prévues concernent toutes les situations ayant un impact pour les utilisateurs du réseau et dont nous avons connaissance a minima 24h avant (hors évènements particuliers définis par la loi du 21 juin 2007 sur la continuité de service : conflits sociaux et aléas climatiques). Les situations perturbées imprévues concernent toutes les situations ayant un impact pour les utilisateurs du réseau et qui ne sont pas connues à l'avance. Qu'il s'agisse de l'une ou de l'autre, les voyageurs doivent être informés, par les moyens les plus appropriés, des modifications et suppressions temporaires de services, qu'il s'agisse de déviations liées à des situations prévisibles (impliquant la non-desserte ou le déplacement d'arrêts) ou à des situations inopinées (travaux, neige, accidents, etc.). L'organisation doit s'adapter pour garantir à chaque instant un niveau d'information irréprochable, permettant aux clients de se déplacer en toute sérénité.

Notre stratégie

- Une Procédure Claire Pour Chaque Type D'évènement

Notre organisation affecte la gestion de chaque type de situations perturbées à un responsable clairement désigné. Il devient le point unique d'entrée et de sortie de l'information.

- Une vision précise de l'ensemble des supports d'information

Cette vision globale découle de la mise en place d'un inventaire précis des supports d'information. En situation perturbée prévue et imprévue, et selon l'évènement, nos fiches « Réflexe » listent de manière exhaustive l'ensemble des actions à réaliser et des supports à actualiser.

Elles précisent la nature de la perturbation, la personne à informer en interne (notamment le personnel en contact avec la clientèle) et en externe, etc.

Ces fiches « Réflexe » sont un outil de cohérence et d'efficacité puisque tous les évènements sont traités de la même manière sans oubli possible.

- Une stratégie de diffusion efficace

En situations perturbées, l'information est actualisée et relayée à travers les supports d'information suivants :

1. INFORMATIONS AFFICHÉES (POUR LES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES)

Nous affichons des notes d'information (au maximum 10 jours et au minimum 24h avant la perturbation) expliquant la perturbation à des endroits bien définis : aux points d'arrêt, dans l'ensemble des véhicules et agence commerciale (sur un panneau réservé à ce type d'information). Ces supports sont graphiquement codifiés afin d'être immédiatement identifiés par les clients. Le contenu est factuel avec schématisation si besoin.

2. INFORMATIONS DIFFUSÉES

En cas de situation perturbée prévue, les informations sont diffusées sur les réseaux sociaux, le site Internet, l'application, les systèmes d'information dynamiques (embarqués et aux points d'arrêt) et par envoi de mailing et SMS (pour les clients inscrits au service d'Alertes Infos Trafic). Ces informations sont également relayées sous la forme de message sur le répondeur du service de renseignement (quand celui-ci est fermé).

En cas de situation perturbée imprévue, les supports digitaux sont actualisés : médias sociaux, site Internet, application mobile, systèmes d'information dynamiques (embarqués et aux points d'arrêt) et envoi de mailing et SMS (pour les clients inscrits au service d'Alertes Infos Trafic).

Nous définirons également avec Laval Agglomération, les protocoles de gestion de ces situations et notamment les personnes à prévenir selon la gravité de la situation : perturbation mineure, majeure, situation de crise exceptionnelle.

Les dispositions relatives au remboursement des voyageurs dans le cadre du PTA

En cas de grèves ou d'autres perturbations connues à l'avance, le client qui n'a pas pu utiliser le titre de transport qu'il avait acheté, du fait d'un manquement imputable à l'entreprise dans la mise en œuvre soit du plan de transport, soit du plan d'information, peut bénéficier du remboursement partiel ou total de ce titre selon les modalités décrites ci-dessous :

Pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;

En ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc de ne pas composer son titre de transport). Le billet (non composté) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

• Inexécution avérée

L'inexécution est appréciée, en cas de préjudice avéré pour le voyageur.

Pour les abonnements au mois et semaine, les prix des abonnements en vente dans les périodes suivant la grève sont réduits à la proportion des jours d'inexécution (par jour d'inexécution du service, 1/ Xème de l'abonnement mensuel ou hebdomadaire, X = nombre de jours du mois si abonnement mensuel ou 7 si abonnement hebdomadaire).

Pour les abonnements annuels, le remboursement se fait via la réduction de la mensualité M+1 (ou M+2 selon le temps disponible pour préparer la mise en œuvre des traitements) pour les abonnés supposés emprunter le réseau concerné au regard de leur commune de résidence. Pour ces abonnés, la réduction est effectuée à hauteur de 1/365ème du coût annuel du titre utilisé par jour d'inexécution du service.

Plan d'Information des Usagers (PIU)	
Pour toute perturbation prévisible, nous nous engageons à déployer le plan ci-dessous au plus tard 24 heures à l'avance.	
Email Mairies	Envoi de mail au référent au moins à 10j, 48h et 24h de la perturbation
Email clients abonnés	Envoi de mail aux abonnés au moins à 10j, 48h et 24h de la perturbation (<i>module CRM</i>)
Email Laval Agglomération	Envoi de mail au référent au moins à 10j, 48h et 24h de la perturbation
Media régionaux	Envoi de mail au référent au moins à 10j, 48h et 24h de la perturbation
Site internet et appli	Site : bannière "alerte" sur page d'accueil avec renvoi vers le détail des perturbations Appli : pop-up avec renvoi sur page détaillant les perturbations & possibilités de report
Agence commerciale	Au maximum 10 jours et au minimum 24h avant la perturbation : - Affichage d'une note d'information. Ce support est graphiquement codifié afin d'être immédiatement identifié par les clients. Le contenu est factuel avec schématisation si besoin. - Renseignement téléphonique - Message pré-enregistré sur le répondeur de la boutique en cas de fermeture
Points d'arrêt	Affichage d'une note d'information au maximum 10 jours et au minimum 24h avant la perturbation. Ce support est graphiquement codifié afin d'être immédiatement identifié par les clients. Le contenu est factuel avec schématisation si besoin.
A bord des véhicules	Affichage d'une note d'information au maximum 10 jours et au minimum 24h avant la perturbation. Ce support est graphiquement codifié afin d'être immédiatement identifié par les clients. Le contenu est factuel avec schématisation si besoin.
Sur le terrain	En cas de perturbation majeure (<48h), présence d'agents sur le terrain pour informer & guider les clients ("gilets rouges")
Autres	Bulletins Facebook, Twitter.....
Méthodes préventives adoptées pour éviter les conflits internes	
Nous établirons 4 niveaux de dialogue social pour prévenir les conflits :	
1 - Information et échange avec le Comité Social et Economique : tous les mois, une journée (sans limite de temps) est prévue pour prendre le temps de l'échange. L'absence de limite temporelle valorise les échanges et les partenaires : notre expérience nous montre que cela entraîne une baisse des tensions sociales	
2 - Concertation au sein des Commissions de services : ces commissions se réunissent lors de chaque nouvelle offre sur le réseau afin d'étudier les différentes solutions d'organisation de l'exploitation du réseau pour produire l'offre attendue par Laval Agglomération	
3 - Rencontres bilatérales avec les Organisations Syndicales	
4 - Procédure d'Alarme Sociale : ce dispositif est utilisé en dernier ressort et a fait ses preuves au sein du Groupe RATP : c'est l'établissement d'un préalable au dépôt de préavis de grève, avec l'obligation de négocier pour les deux parties : direction et Organisations syndicales.	

ANNEXE 15. Prescriptions relatives à l'information voyageurs multimodale

Depuis 2004, LAVAL Agglomération est partenaire du site d'information multimodale des transports régional.

Le Site internet d'Informations Multimodales, dénommé le SIM ou Destinéo, www.destineo.fr a ouvert en septembre 2006, et rassemble aujourd'hui 12 partenaires, autorités organisatrices de la mobilité en Pays de la Loire.

Destinéo vise à faciliter la préparation des déplacements des voyageurs dans le périmètre de la région des Pays de la Loire et à renforcer ainsi la pratique des transports en commun pour une mobilité durable.

Le SIM a pour vocation d'**offrir un meilleur accès à l'information sur les transports alternatifs à la voiture individuelle**, notamment en facilitant les pratiques multimodales et intermodales. À ce titre, le site internet www.destineo.fr et l'application mobile présentent les fonctionnalités suivantes :

- Recherche d'itinéraires de porte à porte y compris d'autres modes de déplacement, covoiturage, marche, vélo, VLS...
- Recherche d'horaires (à un arrêt ou d'une ligne)
- Informations « trafic » sont présentées dans une rubrique dédiée et dans les résultats du calculateur d'itinéraire ;

Dans un objectif de mutualisation et de mise en commun des moyens, toutes les fonctionnalités de Destinéo peuvent être réutilisées directement par les partenaires (via webservice ou modules réutilisables).

LAVAL Agglomération souhaite que les fonctionnalités de Destinéo soient intégrées au site des TUL et/ou à l'application TC.

Le futur délégataire devra participer aux réunions Destinéo et à la montée en qualité des données transmises et s'assurer que les résultats fournis par le calculateur d'itinéraire sont cohérents avec les propositions du réseau.

ANNEXE 16. Signalisation des points d'arrêts

Les points d'arrêt sont la première vision d'un voyageur. Ils représentent l'image du réseau et nous nous engageons sur un haut niveau de qualité de service, notamment sur les critères de conformité de l'information aux points d'arrêt, de sa maintenance et de son entretien.

Les informations statiques aux points d'arrêt

Des arrêts facilement identifiables et une information affichée plus innovante et adaptée

Pour faciliter le voyage de nos voyageurs et leur permettre de s'orienter avec fluidité, nous leur proposons les mêmes repères et les mêmes informations sur l'ensemble de leur parcours, dans le respect des normes d'accessibilité.

L'information voyageur au point d'arrêt constitue un marqueur central de la qualité de service. Fort de l'expérience du Groupe RATP en matière d'information voyageurs, nous harmonisons l'information présente sur tous les points d'arrêt :

- Le nom de l'arrêt
- La commune de l'arrêt
- Le plan du réseau
- Les fiches horaires à jour des lignes en passage ou informations pour la réservation du transport à la demande.

De même, nous intégrons sur l'ensemble des abris et des totems, les informations complètes sur le réseau :

- La maison de la mobilité
- Le numéro service client
- Le logo du réseau et des informations notamment sur l'application TUL.

L'information est enrichie avec des plans de quartier, les points d'intérêt, les dépositaires et les arrêts à proximité.



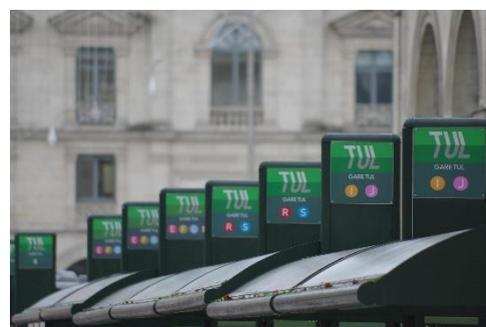
Illustration de l'arrêt réenchanté de Gare SNCF

Pour commencer positivement le voyage, certains arrêts seront réenchantés : RD Laval propose d'enrichir l'expérience voyageur, en personnalisant et en humanisant le mobilier de 3 points d'arrêts stratégiques du réseau comme : l'arrêt SNCF, le pôle universitaire et l'arrêt Laval Virtual. Les objectifs seront de valoriser le territoire, un lieu de vie ou encore la mise en avant d'un partenaire.

Les dispositifs de maintenance des équipements aux arrêts

Le maintien en bon état des points d'arrêt et des cadres d'informations voyageurs sur les abribus est incontournable pour fournir une information de qualité et une image irréprochable à nos clients. Nous nous chargeons de :

- La mise à jour de l'information
- Les trois premiers niveaux de maintenance des poteaux selon la norme AFNOR FD X 60 – 000
- Le signalement à Laval Agglomération de toute dégradation pour qu'une intervention soit planifiée.



Nous proposons une organisation mise en œuvre avec succès sur plusieurs des réseaux RATP Dev en France : nous assurerons tout d'abord une implication systématique de tout le personnel d'exploitation dans la surveillance et la remontée de signalements. Notre organisation repose ensuite sur un personnel

de l'équipe Expérience client dédié à cette activité, gage de réactivité. L'agent d'entretien des points d'arrêt applique des procédures rigoureuses, fondées sur le respect d'un affichage charté, de plannings de tournée des points d'arrêt et de suivi des interventions.

Cette organisation permet de garantir la mise à jour de l'information, la propreté des points d'arrêt, la qualité et la disponibilité des installations fixes.

La description des méthodes

La maintenance des équipements aux arrêts, qu'ils soient équipés d'abris voyageurs ou de simples poteaux d'arrêts, consiste en une mise sous contrôle de ces équipements dans laquelle tout le personnel d'exploitation, et en particulier trois catégories d'acteurs joueront un rôle :

- **Les conducteurs et les contrôleurs**, qui passent quotidiennement et plusieurs fois par jour devant les arrêts, seront sensibilisés à la remontée des dégradations ou dysfonctionnements constatés au même titre que les signalements sur les véhicules ; il sera demandé au conducteur effectuant le premier voyage sur une ligne le matin d'être particulièrement attentif et de transmettre par radio au contrôleur d'exploitation toute anomalie qu'il aurait constatée
- **Les agents d'encadrement** procèdent chaque semaine à l'audit d'un point d'arrêt (poteau ou abri) selon les modalités fixées par nos procédures qualité
- **L'agent de maintenance du mobilier urbain**, dédié à cette tâche, sous la responsabilité du responsable Expérience client (assisté par le responsable qualité sécurité et environnement), vérifie par tournée la propreté et la qualité des points d'arrêt du réseau et effectuent l'entretien des points d'arrêt.

Naturellement, selon les évolutions du réseau, l'itinéraire des tournées est modifié. Cette procédure s'appuie sur des fiches de visite hebdomadaires qui sont renseignées par l'agent chargé de l'entretien des points d'arrêt, puis conservées pour la traçabilité des actions. Il est à noter que ces fiches sont intégrées dans le système de management de la qualité.

Description des moyens humains et matériels

1 AGENT DÉDIÉ À 100%

Un agent de maintenance des points d'arrêt assure la maintenance des équipements aux arrêts. Il sera placé sous la responsabilité du Directeur Expérience Client avec qui il sera en lien continu.

1 VÉHICULE ÉLECTRIQUE DÉDIÉ MAINTENANCE DES POINTS D'ARRÊT

L'agent en charge de la maintenance des points d'arrêt intervient au moyen d'un véhicule utilitaire dédié, équipé d'outillage et de produits de première maintenance et d'équipements de protection individuelle correspondants (masques, gants, lunettes). Il dispose des documents utiles pour remettre à niveau une information dégradée par le temps ou par l'action de tiers (plan ligne, plan réseau, fiche horaires fourni par le service Communication), et est en capacité d'intervenir pour effacer un tag, un graffiti, remplacer un plexiglas significativement détérioré, enlever un sticker ou une affichette sauvage.



Nous prévoyons d'acquérir un **véhicule de type Master électrique** (inscrit à l'inventaire B) afin de :

- Pouvoir transporter des poteaux d'arrêts provisoires
- D'être aménagé pour pouvoir réaliser la maintenance directement au niveau du point d'arrêt
- D'être **en mesure d'imprimer une fiche horaire** ayant besoin d'être remplacée, grâce à l'installation du poste informatique relié au serveur du réseau TUL et connecté à une imprimante dans le véhicule
- De n'émettre aucune pollution en cœur de ville.

1 OUTIL DE GESTION DES POINTS D'ARRÊT : MOBIREPORT

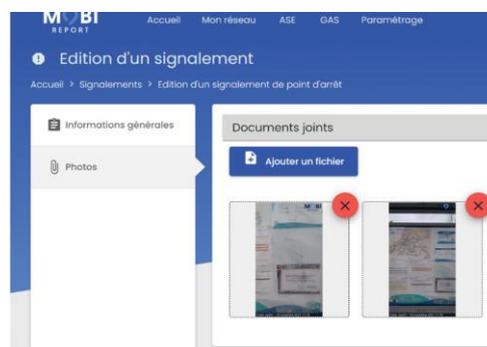
Pour garantir une gestion efficace du parc de points d'arrêt et améliorer notre qualité de service, nous avons intégré l'utilisation de la solution **Mobireport** dans notre organisation : **Mobireport** propose une interface simple d'utilisation et fonctionne à partir d'une base de données qui recense l'ensemble des points d'arrêts du réseau.

Mobireport permet d'intégrer :

- Les données de chaque arrêt : adresse, marques et types de mobiliers, formats, numéros des lignes passants à l'arrêt, équipements, observations...
- Les mises à jour en cas de modifications
- Les codifications des arrêts afin de gérer, par exemple, une information voyageurs spécifique
- Les coordonnées de géolocalisation
- Les photographies horodatées relatives à chaque point d'arrêt.

Mobireport est utilisé par :

- **L'équipe Expérience client**, dans le cadre de la conception (conformément à la charte graphique) :
 - Des informations aux arrêts (nom d'arrêt, horaires, dépositaires à proximité, tarifs)
 - De la signalétique des abris et poteaux avec le nom de l'arrêt, les lignes passantes et la direction (têtes de poteaux et supports sur les abribus)
- **L'équipe d'Exploitation**, lors des actions « terrain »
- **L'agent de maintenance**, lors des contrôles internes qualité :
 - Chaque mobilier du réseau est enregistré dans Mobireport, par catégorie, avec des anomalies prédéfinies, optimisant ainsi la saisie des données par l'agent (tout en lui laissant la possibilité d'ajouter des commentaires plus adéquats)
 - Lorsque l'agent constate un dysfonctionnement, il peut ainsi le décrire dans Mobireport et détailler l'intervention réalisée (nettoyage de tag, réparation de vitre sur un poteau...)
 - Chaque opération peut faire l'objet d'ajout de photos avant et après intervention.



Le logiciel permet :

- **Aux collaborateurs de terrain** (agent d'intervention et managers d'exploitation) de faire des signalements (dégradation...) via une interface simplifiée
- **À l'équipe Marketing** :
 - De disposer d'une cartographie précise et géolocalisée des points d'arrêts
 - D'administrer les informations affichées aux arrêts (temps théorique)
 - De gérer les informations voyageurs ponctuelles (déviations, travaux...), par affichage, et d'en assurer le suivi (pour retirer les informations dès que la période concernée est révolue).

GESTION D'UN SIGNALEMENT

Dès lors qu'une anomalie nécessite une réparation qui ne peut être réalisée immédiatement (par exemple bris de glace sur les abribus, poteau tordu ou descellé...), l'agent enregistre le signalement dans l'application Mobireport. Ce signalement est ensuite transmis via un email programmé directement dans Mobireport à Laval Agglomération (s'il s'agit d'un poteau) ou à JC Decaux (s'il s'agit d'un abribus). Le signalement est également transmis automatiquement à l'équipe marketing s'il est nécessaire d'agir sur les informations obligatoires à destination des usagers. Cette organisation interne permet une réactivité accrue dans le traitement des anomalies tout en assurant un suivi régulier et précis de l'état global du mobilier du réseau.

Les plannings type

Chaque semaine, l'agent de maintenance des points d'arrêts, effectuera, selon un itinéraire optimisé, une « grande tournée » de l'ensemble des arrêts du réseau TUL, répartie pour moitié entre le lundi et le jeudi.

Chaque point d'arrêt est observé de la manière suivante :

- Pour les points d'arrêt équipés de **simples poteaux d'arrêt** :
 - Vérification de la propreté du point d'arrêt et de son environnement immédiat
 - Vérification de la conformité de l'information à destination du public
 - Vérification de l'existence de graffitis ou tags, de gravages, de stickers, d'affichettes sauvages.
- Pour les points d'arrêt dotés d'**abri voyageurs** :
 - Vérification de la propreté du point d'arrêt et de son environnement immédiat
 - Vérification de la conformité de l'information à destination du public
 - Vérification de l'existence de graffitis ou tags, de gravages, de stickers, d'affichettes sauvages
 - Vérification de la propreté du siège et de la poubelle, si existants
 - Vérification de l'état des vitres (gravages, tags, bris)
 - Vérification du fonctionnement des Ecrans d'Information Voyageurs, quand ils existent.

En milieu de semaine, l'agent de maintenance contrôle et maintient les points d'arrêt sur les secteurs périurbain. Etant donné les dégradations moins importantes sur les secteurs périurbains, tous les arrêts ne sont pas contrôlés chaque semaine, mais font l'objet d'un roulement sur un mois : chaque arrêt périurbain est contrôlé et entretenu si besoin au moins une fois par mois. Evidemment en cas de dégradation signalée par un conducteur ou un encadrant, l'agent d'entretien se rendra sur place pour réaliser les réparations sous 48h.

En fin de semaine, le vendredi après-midi, le même agent effectue une « petite tournée » ciblée en se rendant sur les points d'arrêt reconnus « sensibles » pour détecter d'éventuelles dégradations et les traiter dans la foulée.

Sur la base de cette organisation, le roulement « points d'arrêt » de l'agent de maintenance est le suivant, qu'ils effectuent en service de jour (08h30-12h00 et 13h00-17h00).

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	Préventif	Correctif	<i>Périurbain</i>	Préventif	Correctif
Après-midi	Préventif	Prév + Corr	<i>Périurbain</i>	Préventif	Prév + Corr

Ce roulement garanti à la fois une réactivité en cas de signalement, mais aussi une certitude que tous les points d'arrêts du réseau sont vus régulièrement par l'agent de maintenance : au moins une fois par semaine sur l'aire urbaine et au moins une fois par mois sur le périurbain.

CHANGEMENTS D'HORAIRE

En cas de changement d'horaires (été, nouvelle offre...), une tournée est organisée dans les 2 jours précédant le changement d'horaire, tous les supports à changer étant préparés en interne afin de faciliter l'affichage dans l'ordre de la tournée.

Les procédures de contrôle mises en œuvre

Notre organisation intègre 2 niveaux de contrôles : le suivi régulier et planifié (décrit ci-dessus) et les contrôles ponctuels.

Des contrôles ponctuels complètent le dispositif de suivi régulier. Ils relèvent de différents acteurs, présents sur le terrain :

- **Les managers d'exploitation** sont organisés en « référent ligne ». Ils sont responsabilisés sur des lignes spécifiques avec pour objectif de faire la tournée des arrêts de leurs lignes une fois par mois
- **Le référent RQSE**, dans le cadre de ses opérations de contrôles internes qualité de service chaque mois. Chaque contrôle terrain du RQSE fait l'objet d'un rapport, dans le logiciel de suivi « MobiReport », intégrant :
 - Vérification de l'affichage (horaires, plan schématique du réseau, etc)
 - Vérification de l'état des abris-bus (dégradation, salissure, etc)
 - Vérification de l'état des poteaux (dégradation, salissure, etc)
 - Vérification des BIV (borne d'information voyageur).

L'ensemble de ces actions permet d'inscrire RD Laval dans une véritable démarche d'amélioration continue.

ANNEXE 17. Charte graphique

Annexe fournie par Laval Agglo et complétée en cours de procédure.

Voir dossier joint

ANNEXE 18. Règlement d'utilisation du service

1 – LE REGLEMENT DU RESEAU TUL ET LES CONSEILS AUX VOYAGEURS

Article 1. Objet

Le présent règlement d'exploitation a pour objet de fixer les conditions de l'exploitation du réseau de transport public urbain de voyageurs de Laval Agglomération, conformément au Contrat de DSP auquel il est annexé et concernant les communes de [Laval](#), [Ahuillé](#), [Argentré](#), [Beaulieu-sur-Oudon](#), [Bonchamp-lès-Laval](#), [Le Bourgneuf-la-Forêt](#), [Bourgon](#), [La Brûlatte](#), [Châlons-du-Maine](#), [Changé](#), [La Chapelle-Anthenaise](#), [Entrammes](#), [Forcé](#), [Le Genest-Saint-Isle](#), [La Gravelle](#), [L'Huisserie](#), [Launay-Villiers](#), [Loiron-Ruillé](#), [Louvigné](#), [Louvigné](#), [Montflours](#), [Montigné-le-Brillant](#), [Montjean](#), [Nuillé-sur-Vicoin](#), [Olivet](#), [Parné-sur-Roc](#), [Port-Brillet](#), [Saint-Berthevin](#), [Saint-Cyr-le-Gravelais](#), [Saint-Germain-le-Fouilloux](#), [Saint-Jean-sur-Mayenne](#), [Saint-Ouën-des-Toits](#), [Saint-Pierre-la-Cour](#) et [Soulgé-sur-Ouette](#) ci-après désigné Réseau TUL.

Le présent règlement fixe les règles applicables aux personnes circulant sur le réseau TUL et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens ; il précise également les droits et obligations des usagers du réseau TUL. Il complète les textes légaux en vigueur.

Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau TUL : lignes urbaines, lignes scolaires. ~~services de transport à la demande et de transport pour les personnes à mobilité réduite.~~

Le réseau TUL est constitué des lignes exploitées par RD Laval, en propre et sous-traitées.

Ces règles ont pour objet de préciser les modalités d'application au réseau TUL des textes suivants :

- La loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer
- Le décret N°730 du 22 mars 1942 modifié, sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local
- La loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières,
- Le Code civil, - Le Code de procédure pénale,
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice. RD Laval décline, par avance, toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants du réseau TUL.

Les principales dispositions du présent règlement sont affichées de façon persistante et inaltérable, par les soins de RD Laval, dans les différents points d'information du réseau. Ces dispositions sont disponibles, sur simple demande, à l'Espace TUL et au dépôt des bus TUL et consultables sur le site internet *[sera précisé dans la version finale]*.

Laval Agglomération et RD Laval se réservent la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'ils jugeraient nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau TUL et en conformité avec l'évolution de la législation.

Article 2. Champ d'application

Le présent règlement d'exploitation est applicable à l'ensemble du réseau de transport en commun du ressort territorial de Laval Agglomération. Il comprend le réseau de transport public TUL, à savoir toutes les dessertes effectuées dans le cadre de l'exploitation du réseau (lignes urbaines, scolaires, transport à la demande, etc.) ainsi que l'ensemble des biens immobiliers et locaux accessibles au public (agences commerciales, dépôt, P+R, etc.).

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés à bord des véhicules ainsi que dans l'agence commerciale accessible au public.

Article 3. Accès au réseau TUL

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport en bonne et due forme et correspondant à sa catégorie et à la nature du service qu'il utilise ainsi que des justifications éventuellement requises.

Article 3.1. Accès aux lignes

L'accès aux lignes du réseau TUL s'effectue exclusivement depuis les arrêts du réseau matérialisés soit par un poteau d'arrêt, soit par un abri voyageur.

Pour monter dans un bus, les voyageurs doivent faire signe au conducteur afin que celui-ci puisse s'arrêter dans des conditions garantissant la sécurité.

La montée s'effectue uniquement par la porte avant sauf pour les clients à mobilité réduite qui sont autorisés à monter par la porte centrale.

Après avoir validé son titre de transport, le client doit se diriger dans la mesure du possible vers l'arrière de l'autobus pour faciliter d'une part l'accès des autres clients et d'autre part ne pas gêner la visibilité du conducteur et la circulation des autres passagers. Dans tous les cas, il est interdit de stationner sur la plateforme avant des véhicules.

La descente se fait uniquement aux points d'arrêts du réseau identifiés, par les portes du milieu et arrière. La demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons « demande d'arrêt » mis à disposition dans les véhicules. A l'arrivée aux « terminus », tous les voyageurs sont invités à descendre du véhicule.

Port de la ceinture de sécurité : Le décret du 09 juillet 2003 étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes, lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation s'applique à tous les conducteurs et passagers d'un autocar des lignes secondaires et complémentaires, adultes ou enfants, dès lors que les sièges qu'ils occupent sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.

Article 3.2. Tarification et conditions d'utilisation

Les tarifs des différents titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs par voie d'affichage.

Plusieurs types de supports sont existants :

- Le support magnétique
- Le support sans contact
- Les titres dématérialisés « M-Ticket » (sur smartphone) que le client peut obtenir via une application de vente, sur la e-boutique ou en open payment (Paiement par Carte Bancaire à bord)

Les conditions d'utilisation des titres et abonnements en vigueur sont définis par l'Autorité Organisatrice. Toute personne qui voyage sur le réseau TUL doit être munie d'un titre de transport valide et validé, exceptions dûment autorisées dans les conditions tarifaires.

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'exploitant.

Le client veillera, conformément à l'article L112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint.

La validation est obligatoire dès la montée dans le véhicule, y compris en correspondance ou pour les abonnés.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client est tenu de se présenter auprès du conducteur afin de se mettre en règle. Le client ne pourra évoquer le dysfonctionnement du valideur comme étant la cause de son irrégularité.

Il est par ailleurs interdit à tout voyageur :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières

De faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude,

- De céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ou une carte d'abonnement nominative ou de revendre des titres de transport non validés.

Article 4. Dispositions particulières

Article 4.1 Personnes à mobilité réduite

Certains services sont équipés de véhicules spécialement adaptés qui permettent aux personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite, d'accéder aisément à l'intérieur du véhicule. Cette mise en accessibilité ne couvre pas la garantie d'arrêts aménagés aux normes d'accessibilité selon la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Cette accessibilité facilitée est proposée uniquement à bord des autobus en circulation sur les lignes et aux arrêts accessibles. Chaque véhicule accessible est équipé de palette rétractable et d'un espace aménagé (unité pour fauteuil roulant). Il n'est admis par construction et pour des raisons de sécurité qu'un seul fauteuil roulant par véhicule.

Les véhicules comportant un espace aménagé sont repérés à l'avant du véhicule un pictogramme. Situé au niveau de la porte centrale des autobus aménagés, cet espace est prioritairement réservé aux personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

Pour les personnes en situation de handicap, une tierce personne pourra accompagner le client gratuitement si la mention « Besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » est présente sur la carte d'invalidité du voyageur.

Article 4.2. Jeunes enfants et poussettes

Les enfants au-dessous de 6 ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité.

Les enfants de moins de 6 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport.

Les enfants de moins de 6 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau TUL exceptions faites des services de transport scolaire identifiés comme tels.

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le bus, sans supplément de tarif. Dans la mesure du possible, les poussettes devront être stationnées sur la plateforme centrale, leurs roues seront bloquées et elles seront positionnées dos à la route. Leurs propriétaires devront s'assurer qu'elles ne sont pas de nature à constituer un risque d'accident pour eux et les autres voyageurs.

Article 4.3. Objets encombrants

Sont admis dans les véhicules du réseau TUL, les bagages accompagnés dont le poids n'excède pas 10 kg et dont la plus grande dimension ne dépasse pas 75 cm, en dehors des heures de forte affluence. Ils doivent être tenus sur les genoux afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres voyageurs. Ils ne doivent pas contenir de substances inflammables, toxiques ou dangereuses.

Les voyageurs porteurs de ces bagages doivent prendre place à un emplacement ne gênant pas le mouvement des autres voyageurs. Les paquets ou bagages présentant des dangers d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature, leur forme ou leur odeur peuvent blesser, salir ou incommoder les autres voyageurs ou les véhicules, ne sont pas admis dans les voitures.

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

La responsabilité du réseau TUL et de l'exploitant ne pourra être engagée pour tout objet fragile ou denrées périssables qui seraient détériorés et pour tout objet volé ou perdu.

Les vélocycles et les chariots de type « supermarché » sont interdits. Les vélos pliants sont acceptés dans les bus à la condition d'être pliés. En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service. Toute personne

contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

Les voyageurs cyclistes sont autorisés à emporter leur vélo à l'intérieur des bus tous les jours de l'année, pendant les heures d'exploitation, pour autant que la charge des véhicules le permette sans provoquer de gêne pour les autres voyageurs. Les tandems, les vélos munis d'un moteur auxiliaire et les vélos munis d'une remorque sont exclus du présent règlement et sont rigoureusement interdits dans les bus. Il est explicitement rappelé que les voyageurs cyclistes ne sont jamais prioritaires par rapport aux autres voyageurs et que la courtoisie est de mise. En toutes circonstances, c'est le conducteur ou le personnel d'encadrement et de contrôle qui décide d'autoriser ou non l'accès du vélo au véhicule (notamment en cas de trop forte charge, le vélo pouvant alors incommoder d'autres voyageurs).

Article 4.4. Animaux

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau TUL sauf cas énumérés ci-dessous :

- chiens guides d'aveugles, malentendants ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité s'ils sont tenus en laisse
- animaux familiers de petite taille, à condition d'être transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et dans la mesure où leur propriétaire les conserve sur les genoux et qu'ils n'apportent aucune gêne aux autres voyageurs. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise. A défaut, il pourra être demandé au propriétaire accompagné de son animal de descendre du véhicule.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

L'utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil).

Article 4.5. Objets trouvés

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau TUL, ni de la détérioration d'objets laissés avec ou sans surveillance. Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau TUL sont remis au dépôt des bus TUL dès le lendemain de leur découverte ; ils sont conservés quelques jours dans les locaux, puis portés au service des objets trouvés de la mairie de Laval.

Pour la récupération des objets de valeur, une pièce d'identité sera exigée et mention sera faite sur un registre de son retrait.

Article 5. Obligations du voyageur

Article 5.1. Interdictions

Sur l'ensemble du réseau TUL, il est interdit aux clients sous peine d'amende dans les conditions définies du présent règlement :

- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné à la clientèle, de pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par l'exploitant
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant la fermeture des portes, ou pendant la marche du véhicule ou en dehors des arrêts, de gêner l'ouverture et la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente de la clientèle
- D'ouvrir de manière injustifiée les accès "issue de secours" et de faire usage de manière injustifiée d'un dispositif d'alarme, de sécurité ou d'arrêt, de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par l'exploitant
- De troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs en particulier par l'emploi d'appareils mobiles de diffusion sonore dont le niveau sonore est de nature à gêner les autres voyageurs, y compris d'utiliser leur téléphone portable à bord pour converser
- De fumer (Décret N° 2006 – 1386 du 15 novembre 2006) ou d'utiliser une cigarette électronique à l'intérieur des véhicules, des locaux destinés au public ou réservés à l'exploitant

- D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent
- De jeter papiers ou déchets à l'intérieur du véhicule, des locaux destinés au public ou réservés à l'exploitant, de dégrader le matériel, la publicité et les inscriptions du service de transport
- De pénétrer dans les véhicules ou les locaux avec des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs
- De pratiquer toute forme de mendicité, de quêter, de distribuer, de vendre quoi que ce soit
- D'introduire un animal sans respect des conditions prescrites à l'article 4.4 de ce règlement
- De se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'exploitant
- De faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'exploitant
- De parler sans nécessité au personnel de l'exploitant lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique
- D'apposer aux arrêts équipés d'abris-voyageurs ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Article 5.2. Règles de bonne conduite

En cas d'accident

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau TUL, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'exploitant présent sur les lieux qui fera appel aux services de secours si nécessaire.

En cas d'accident survenu dans un véhicule du réseau TUL au cours de son transport, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur. Pour toute demande intervenant postérieurement à l'accident, il appartiendra à la victime de faire la preuve de sa présence dans le véhicule. Il pourra, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire.

L'exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries.

Les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique, soit par constat amiable soit par constat de police.

Courtoisie

Les voyageurs sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité. Ils doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène. Ils ne doivent ni boire ni manger à bord.

De manière générale ils doivent veiller à leur sécurité lorsqu'ils circulent sur le réseau TUL, notamment veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge et en particulier les enfants.

Rappel de la loi : Nul ne peut dans l'espace public porter une tenue destinée à dissimuler son visage au point de rendre impossible l'identification de la personne (Loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010).

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau TUL ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4ème classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

Places réservées

Dans les véhicules certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement aux "Passagers à mobilité réduite" que constituent toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les personnes en fauteuil roulant, les invalides de guerre, du travail et civils, les personnes en situation d'invalidité temporaire, les non-voyants, les malvoyants, les malentendants, les femmes enceintes, les personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans, les personnes âgées, etc.

Ces places réservées sont matérialisées par un pictogramme placé à proximité. Les autres voyageurs peuvent utiliser ces places lorsqu'elles sont libres mais doivent les céder immédiatement à un ayant droit dès qu'il se présente.

Article 6. Titres de transport

Article 6.1. Points de ventes

Les titres de transport sont accessibles au public :

- Auprès des conducteurs : titre 1 voyage et 1 journée
- A l'agence commerciale TUL, Galerie commerciale « Le Saint Louis » - 11 allée du Vieux Saint-Louis - 53009 LAVAL
- Dans la e-boutique accessible depuis le site reseautul.com
- Par smartphone ou par internet via une application de vente dématérialisée
- Chez un commerçant « dépositaire »

Article 6.2. Contrôles des titres

Les agents désignés par l'exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport à bord des véhicules de transport public, et en règle générale sur l'ensemble du réseau TUL.

À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité.

Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une amende. Tout client, qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'exploitant, sera considéré en infraction.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

Les agents habilités à constater les infractions sont des agents assermentés, lesquels peuvent exercer leurs fonctions en uniforme ou en civil.

Article 6.3. Infractions

Sont considérées comme des infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégories A et B), les cas suivants :

- Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendance de service de transport public routier d'accès non libre
- Falsification de titre
- Voyage sans titre de transport public routier du réseau TUL,
- Impossibilité de présenter, lors d'un contrôle, pour les voyageurs abonnés, la carte d'abonnement du réseau TUL. Dans ce cas, le voyageur est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport » passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie
- Conditions d'admission non respectées (concerne toutes les infractions au présent règlement non répertoriées dans les autres classes)
- Violation de l'interdiction de fumer dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier
- Titre illisible ou déchiré, falsifié, détérioré ou périmé, déjà utilisé
- Titre valide incomplet, utilisé avant la période de validité, sans rapport avec la prestation
- Usage irrégulier d'un titre gratuit, tarif réduit non justifié, titre réservé à l'usage d'un tiers, non valable ou non complété, hors période de validité, non validé (ticket)
- Absence de titre de transport à bord du véhicule.

Il est rappelé que les actes et tentatives de fraude, quel qu'en soit la nature, exposent leurs auteurs à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales compétentes. Tous les clients doivent valider / oblitérer leur titre de transport, dès qu'ils effectuent leur premier voyage sur le réseau TUL. Faute de quoi, ils s'exposent à une verbalisation au motif de « Titre non validé », passible du montant maximum

de l'amende de cette catégorie, même s'ils sont en possession lors du contrôle d'un titre de transport papier valable sur le réseau non oblitéré.

Sont considérées comme des infractions de 4ème classe à la police des transports, les cas suivants :

- Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public,
- Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public (dégradations légères, graffiti, souillures, pieds sur les sièges, urine ...)
- Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public
- Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule de transport public, trouble de la tranquillité de la clientèle
- Entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou une dépendance d'un service de transport public
- Revente d'un titre de transport public au-dessus des tarifs homologués, cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport (en cours de validité)
- Propagande, pétition, quête et distribution de tracts ou d'objets dans une voiture de transport public
- Introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables
- Crachat dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public
- Entrave à la circulation des personnes
- Refus d'obtempérer (injonctions pour faire respecter la réglementation)
- Quête dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public
- Vente à la sauvette dans un véhicule ou une dépendance du service du transport public.

Article 6.4. Montant des amendes

[Les montants de l'indemnité forfaitaire, de l'amende et de la majoration seront alignés sur les montants indiqués dans le Code des Transports, et résumés dans le tableau ci-dessous.]

Classe de contravention	Indemnité forfaitaire (L. 2241-3 du code des transports)	Amende forfaitaire (R. 49 du code de procédure pénale)	Amende forfaitaire majorée (A.F.M.) (R. 49-7 du code de procédure pénale)
Première classe	Fixée par les transporteurs et inférieure à 40% de l'A.F.M. ATTENTION : pour l'infraction de l'article R. 2241-8 du code des transports (absence de billet ou non valable), les transporteurs ne peuvent pas fixer le montant sous 25% de l'A.F.M.	11 euros	33 euros
Deuxième classe		35 euros	75 euros
Troisième classe		68 euros	180 euros
Quatrième classe		135 euros	375 euros

Ces valeurs sont revalorisées au 1er janvier chaque année.

Le procès-verbal comporte, pour ce qui concerne les amendes, les mentions suivantes : l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues. Le montant des frais de constitution de dossier est prévu par le deuxième alinéa de l'article 529-4 du Code de procédure pénale.

Article 6.5. Régularisation des infractions

Procédure classique

Pour éviter toute poursuite pénale, le client peut s'acquitter immédiatement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance.

A défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent assermenté rédigera un procès-verbal sur présentation d'une pièce d'identité. En cas de refus ou d'incapacité de justifier de son identité auprès de l'agent, ce dernier aura recours aux forces de police afin qu'il soit procédé aux vérifications d'identité du contrevenant.

En cas de non-paiement différé et dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du ministère public qui charge les services de l'Etat du recouvrement de la dette.

Dans un délai de deux mois, le client peut s'acquitter à l'agence TUL, de l'indemnité forfaitaire majorée de frais de dossier définis par la législation en vigueur. Il peut également durant ce même délai, transmettre une réclamation écrite motivée à l'agence TUL, qui la transmettra au procureur de la République si elle est rejetée. Le contrevenant fera alors l'objet de poursuites pénales.

Cas de minoration

Pour les titres d'abonnement en cours de validité non présentés au contrôle, une tolérance pourra être appliquée dans le cas suivant où il s'agit d'une première omission dans les douze derniers mois.

Dans ce cas, le client sera redevable d'une amende d'un montant minoré égal à 20 % du montant de l'amende de cette catégorie, tel que déterminé à l'article 6.3, arrondi à l'euro inférieur. Il appartiendra dès lors au client de formuler sa requête par écrit à l'agence TUL.

Des poursuites judiciaires seront engagées à l'encontre des personnes ayant commis plusieurs infractions.

Il sera demandé à tout voyageur sans titre de transport ou qui présente un titre non valable ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre, de s'acquitter d'une indemnité forfaitaire suivant la nature de l'infraction. Des frais de dossiers de [a mettre à jour] € seront systématiquement appliqués dès lors que l'indemnité forfaitaire n'aura pas été réglée dans un délai de quatre jours ouvrés suivant son établissement.

Le tarif des indemnités forfaitaires et les frais de dossier seront réévalués réglementairement chaque année. En cas d'utilisation frauduleuse, l'exploitant se réserve le droit de récupérer le titre de transport.

Article 7. Sanctions

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement, les contrevenants pourront se voir refuser l'accès au réseau Mistral, ou être expulsés sur le champ ou au prochain arrêt, par le personnel de l'exploitant, avec recours si nécessaire à la force publique, sans préjudice de dépôt de plaintes et de poursuites pénales ou civiles qui pourront être intentés.

Article 8. Réclamations

Les réclamations peuvent être adressées :

- par courrier à Réseau TUL – RD Laval – Rue Henri Bâtard – 53000 Laval
- par l'intermédiaire du site internet
- par courriel à l'adresse [sera précisé dans la version finale]
- ou encore auprès d'une agence TUL.

Article 9. Droits d'accès aux informations

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit de rectification. Ce droit d'accès s'exerce auprès de RD Laval, exploitant du réseau – Rue Henri Bâtard – 53000 Laval.

Article 10. Obligations du délégataire

Article 10.1. Service aux voyageurs et clients du réseau

Le Délégataire s'engage à réaliser l'offre de transport telle que définie dans le contrat de DSP qui le lie à l'Autorité Organisatrice. Sa mission est d'assurer le transport des voyageurs dans les meilleures conditions de régularité, de confort, de propreté, de sécurité et de rapidité.

En cela, il doit avoir en service, à tout moment, dans la limite des autobus ou des navires et du personnel dont il dispose, le matériel permettant d'assurer normalement les services (dessertes, horaires, amplitude, fréquence, etc.), sans préjudice du droit de recours du Délégataire contre les auteurs d'accidents entraînant une immobilisation du matériel.

Le Délégataire se conforme à toutes les prescriptions législatives et réglementaires intéressant directement ou indirectement la circulation et les transports publics.

Article 10.2. Continuité de service

Bien que n'étant pas responsable des retards imputables aux conditions climatiques, aux événements indépendants de sa volonté ou autres cas de force majeure, l'exploitant s'engage à assurer la continuité du service public en mobilisant tous les moyens et ressources à sa disposition, sous réserve que la sécurité des biens et des personnes ne puisse être remise en question.

Article 10.3. Information du public

Le Délégué s'engage à fournir toute information concernant le réseau TUL dont l'objet serait de favoriser la promotion et l'utilisation du réseau par la connaissance des lignes, itinéraires, horaires, tarifs et conditions d'utilisation des différents services de mobilité proposés.

Cette information est déclinée a minima dans les véhicules, les navires, aux points d'arrêts, dans les locaux commerciaux et sur le site internet du réseau.

A ce titre, le délégué est en charge de l'entretien des supports et de la mise à jour de toutes les informations fournies.

Article 10.4. Salariés du délégataire et des sous-traitants

Les salariés du délégataire ainsi que de ses sous-traitants sont les représentants du réseau, à ce titre ils se doivent d'adopter un comportement professionnel et courtois vis-à-vis du public.

Article 11. Domiciliation

Le Délégué fait élection de domicile à son siège social : Rue Henri Bâtard – 53000 Laval.

2 – LE REGLEMENT DES SERVICES MOBITUL ET TULIB

Préambule

Le service de transport à la demande (TAD) de Laval Agglomération est un service complémentaire à l'offre de transport du réseau des Transports Urbains Lavallois (TUL) existants. Il propose aux habitants de Laval Agglomération, un rabattement vers les lignes du réseau TUL.

Toutes les communes de Laval Agglomération sont desservies par le service de TAD, excepté les communes desservies par le réseau TUL.

Le service de TAD fonctionne avec des véhicules de moins de 9 places équipés pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Il ne fonctionne qu'en cas de réservation sachant qu'une seule réservation suffit à déclencher le service.

Article 1. Périmètre de fonctionnement

Le périmètre de fonctionnement du service de TAD correspond au périmètre de Laval Agglomération composée des communes suivantes :

[Laval](#), [Ahuillé](#), [Argentré](#), [Beaulieu-sur-Oudon](#), [Bonchamp-lès-Laval](#), [Le Bourgneuf-la-Forêt](#), [Bourgon](#), [La Brûlatte](#), [Châlons-du-Maine](#), [Changé](#), [La Chapelle-Anthenaise](#), [Entrammes](#), [Forcé](#), [Le Genest-Saint-Isle](#), [La Gravelle](#), [L'Huisserie](#), [Launay-Villiers](#), [Loiron-Ruillé](#), [Louverné](#), [Louvigné](#), [Montflours](#), [Montigné-le-Brillant](#), [Montjean](#), [Nuillé-sur-Vicoin](#), [Olivet](#), [Parné-sur-Roc](#), [Port-Brillet](#), [Saint-Berthevin](#), [Saint-Cyr-le-Gravelais](#), [Saint-Germain-le-Fouilloux](#), [Saint-Jean-sur-Mayenne](#), [Saint-Ouën-des-Toits](#), [Saint-Pierre-la-Cour](#) et [Soulgé-sur-Ouette](#) ci-après désigné Réseau TUL.

Article 2. Organisation du service de transport à la demande

Toutes les lignes de TAD proposent une desserte vers Laval, L'Huisserie, Saint Berthevin, Changé, Louverné et Bonchamps. Il est toutefois possible de descendre à un point d'arrêt d'une commune desservie dans la zone (à préciser lors de la réservation).

L'utilisateur peut réserver un aller et/ou un retour.

Le service de TAD ne fonctionne pas les jours fériés.

Le service est découpé en 5 zones :

Zones	Destinations (Hubs)	Communes desservies
Tulib A	Changé, Louverné	St-Germain le Fouilloux, Montflours, St-Jean de Mayenne
Tulib B	Louverné, Bonchamp-lès-Laval	Châlon du Maine, La Chapelle Anthenaïse, Argentré
Tulib C	Bonchamp-lès-Laval, Laval (Bozées, aéroport), L'Huisserie	Louvigné, Soulgé sur Ouette, Forcé, Parné sur Roc, Entrammes
Tulib D	Laval (La Jaunaie), L'Huisserie, St-Berthevin	Ahuillé, Montigné Le Brillant, Nuillé sur Vicoin
Tulib E	St-Berthevin, St-Pierre-La-Cour, Port-Brillet, Le-Genest-St-Ile, Loiron-Ruillé	Beaulieu sur Oudon, Bourgon, La Brûlatte, La Gravelle, Launey-Villetz, Le Bourgneuf, Loiron-Ruillé, Montjean, Olivet, St-Cyr le Gravelais, St-Ouen des Toits, St-Pierre La Cour

Article 3. Fonctionnement et utilisation du service de transport à la demande

Article 3.1. Réservation

Toute personne souhaitant utiliser le TAD doit effectuer une réservation par téléphone auprès de l'agence TUL au plus tard une heure avant son départ au [sera précisé dans la version finale].

Au moment de la réservation, l'usager devra communiquer les informations suivantes :

- Nom / Prénom / Adresse / Age
- Nombre de personnes concernées par la réservation
- N° de téléphone
- Situation spécifique : PMR, transport animal, transport enfant nécessitant un rehausseur...
- Ligne empruntée avec point de montée et point de descente souhaités.

Lors de la première réservation, une fiche client sera créée.

Article 3.2. Prise en charge

Le TAD prend en charge les usagers aux points d'arrêts de transport en commun le plus proche de leur domicile.

Les personnes à mobilité réduite peuvent être prises en charge à l'adresse de leur choix, sur la voie publique (à signaler lors de la réservation).

Il est demandé à l'usager de se présenter au point d'arrêt au minimum 5 minutes avant l'heure de prise en charge à l'aller comme au retour. Pour ne pas pénaliser les autres usagers, le transporteur attendra maximum 2 minutes après l'heure prévue de prise en charge.

Article 3.3. Annulation / Retard / Non-présentation de l'usager

Les annulations de réservation, à l'initiative de l'usager ou du transporteur, devront être faites par téléphone au plus tard une heure avant le transport.

En cas d'annulation hors délai ou de non-présentation de l'usager, sauf cas de force majeure avec production de justificatifs, l'usager recevra une lettre d'avertissement dès la première fois. En cas de récurrence, une suspension pourra lui être notifiée.

En cas de force majeure (intempéries, arrêté préfectoral interdisant la circulation...) et à l'initiative du transporteur, celui-ci pourra annuler une course. Chaque usager ayant effectué une réservation sur la ligne concernée en sera informé par téléphone.

En cas de retard du transporteur supérieur à 10 minutes, le transporteur devra se donner les moyens de prévenir le client au numéro de téléphone indiqué lors de la réservation.

Article 4. Usagers du service

Le service est exclusivement réservé aux habitants des communes membres de Laval Agglomération. Toute personne de plus de 12 ans peut emprunter le service TAD. Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte.

Sont exclus du TAD les urgences médicales et tout transport médicalisé pris en charge par la sécurité sociale.

Article 4.1. Personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite (PMR) doivent rester en fauteuil roulant pendant le voyage et sont arrimés. Elles devront le signaler au moment de la réservation.

Article 4.2. Enfants

Les enfants de moins de 3 ans doivent être transportés dans un siège bébé fourni par l'utilisateur. Entre 3 et 10 ans, ils doivent être transportés sur un rehausseur fourni par le transporteur (à signaler au moment de la réservation).

Article 4.3. Bagages / Poussettes / Vélos

Les poussettes sont autorisées à condition qu'elles soient pliées.
Les bagages de taille standard (sac de voyage, valise...) sont limités à un par personne.
Les vélos ne sont pas admis.

Article 4.4. Animaux

A l'exception des chiens guides, admis gracieusement, les animaux de compagnie de petite taille sont autorisés à condition d'être transportés dans une cage (à signaler lors de la réservation). Leur propriétaire sera seul responsable de toute dégradation ou accident subi par leur animal ou causé à un tiers par leur animal.

Article 5. Tarifs et titres de transports

Les titres du réseau TUL fonctionnent à bord des véhicules ou sont en vente directement auprès du conducteur.

Article 6. Comportement des usagers et sécurité

Il est interdit :

- de souiller ou détériorer le matériel roulant
- de monter dans le véhicule en état d'ivresse
- de boire, fumer et manger dans le véhicule
- de faire usage d'appareils ou instruments sonores
- de transporter des matières dangereuses
- de mendier ou de vendre des objets dans les véhicules, et d'une manière générale, d'avoir un comportement susceptible de perturber le conducteur et le voyage des autres usagers.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Les usagers ont obligation de mettre leur ceinture de sécurité.

Toute personne se trouvant dans le véhicule victime d'un acte de violence verbale ou physique devra porter plainte pour demander la condamnation de l'auteur des faits. Elle pourra ensuite se constituer partie civile pour faire réparer son préjudice.

En cas de refus d'un usager de respecter les consignes listées ci-dessus, le conducteur est habilité à lui refuser dès l'instant l'accès au véhicule.

Article 7. Communication

Le présent règlement est disponible dans les véhicules dédiés au TAD. Il est également consultable dans les mairies des communes de Laval Agglomération, à l'agence TUL et sur le site internet [sera précisé dans la version finale]

Des affiches et flyers présentant les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service de TAD sont disponibles :

- dans les mairies des communes de Laval Agglomération
- à l'agence commerciale TUL
- sur le site internet.

Une information est également faite à chaque point d'arrêt concerné par une desserte de ligne de TAD.

Article 8. Réclamations

Les usagers peuvent faire part de leurs remarques et réclamations à tout moment :

- par téléphone au [sera précisé dans la version finale]
- par mail : [sera précisé dans la version finale]
- par courrier à Réseau TUL – RD Laval – Rue Henri Bâtard 53000 Laval

Article 9. Informations légales

Les informations recueillies dans le cadre des réservations du service de TAD peuvent faire l'objet d'un traitement destiné à :

- Organiser les courses du service de TAD (gestion des réservations, des déplacements...)
- Réaliser des tableaux de bords mensuels permettant d'évaluer le fonctionnement du service (statistiques, bilans...)
- Mettre en place des actions de communication ciblées auprès des usagers du service (information sur l'évolution du service...).

Article 10. Validité du règlement

Le présent règlement est valable pour une durée indéterminée. Il pourra être modifié en fonction de l'évolution du service : modification des lignes de TAD (horaires et/ou jours de fonctionnement, ajout et/ou suppression de communes sur les lignes...).

3 – LE REGLEMENT DU SERVICE VELITUL

Article 1. Objet du service

Le service de vélos en libre-service « VELITUL » est proposé par Laval Agglomération. Ce dernier a confié à RD LAVAL, l'exploitation dudit « service ».

Article 2. Structure du service

2.1 Le service VELITUL est composé de 6 stations avec une borne principale et des bornes d'accrochage permettant la mise à disposition ou la remise de vélos.

2.2 Les 6 stations sont situées à :

- Gare SNCF de Laval
- Cité administrative
- Gare TUL
- Centre universitaire
- Préfecture
- Ferrié

2.3 La borne principale permet l'identification des Utilisateurs. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de cartes VELITUL et d'un lecteur de cartes bancaires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les bornes d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo, et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.

2.4 Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux bornes d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des stations.

2.5 Pour les 6 stations, un lecteur de cartes bancaires permet la location occasionnelle de vélos et le chargement de crédits vélo pour les abonnés annuels.

Article 3. Utilisateurs du service

Le service VELITUL est réservé aux personnes âgées de 14 ans et plus (personne ci-après dénommée « l'Utilisateur »). L'Utilisateur reconnaît être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale.

Article 4. Accès au service

4.1 L'abonnement longue durée

Pour s'abonner, l'Utilisateur doit être en possession d'une carte VELITUL (attribuée à l'espace TUL - 11, allée du Vieux Saint Louis – Laval ou commandée au service VELITUL, lors de la remise du formulaire d'abonnement). Ce formulaire est également disponible sur le site internet des TUL. Il peut être adressé au service VELITUL en ligne, ou par courrier. L'abonnement est annuel.

4.2 L'Utilisateur peut effectuer une pré-inscription sur Internet et réaliser son dépôt de garantie par empreinte carte bancaire afin de bénéficier au plus vite du service. Un code temporaire valable 12 jours est alors remis à l'Utilisateur dans l'attente de la validation complète du dossier (création de la carte VELITUL, enregistrement du dépôt de garantie et de l'ensemble des données Utilisateur).

4.3 La location occasionnelle

La location occasionnelle est possible en réglant directement par carte bancaire sur une borne vélo ou sur le site internet « tul-laval.com » dans la rubrique VELITUL. Un numéro d'accès est alors délivré à l'Utilisateur (à rappeler lors de toute utilisation durant la période du contrat de 24h ou 7 jours). L'Utilisateur complète ce numéro d'accès par un code secret de son choix (lui-même à rappeler lors de toute utilisation). Le numéro de l'antivol est alors communiqué et le retrait du vélo devient possible.

4.4 Le retrait

Après reconnaissance de la carte VELITUL ou de l'identification de l'Utilisateur occasionnel à la borne de consultation, le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la bornette. Il peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut il pourra le raccrocher et demander l'accès à un autre vélo.

4.5 La remise du vélo en station :

L'Utilisateur accroche son vélo à une bornette. Il doit s'assurer qu'un bip sonore + voyant vert allumé confirme bien la prise en compte de la remise du vélo. Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo loué et le moment de son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert présent sur la borne d'accrochage.

4.6 : En cas de difficulté de raccrochage par le client, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le centre d'appel ou adresser un mail au service VELITUL pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa course. A défaut, la location ne sera pas clôturée, la facturation poursuivie normalement. Si toutefois l'anomalie est avérée par le système informatique VELITUL, le solde client sera re-crédité.

Article 5. Disponibilité du service

5.1 Accès au service

Le Service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure.

5.2 La location occasionnelle :

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès de 1 à 7 jours glissants à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris le dépôt de garantie). Les 6 stations équipées de cartes bancaires proposent ce service également accessible sur le site « tul-laval.com » rubrique VELITUL.

5.3 Les abonnés longue durée :

La carte VELITUL permet à son détenteur de s'abonner au service VELITUL 12 mois à compter de la date d'enregistrement des données par l'Exploitant.

5.4 : Litige

En cas de litige sur la durée d'utilisation du Vélo par l'Utilisateur, seules les données délivrées par le serveur informatique du Service VELITUL feront foi.

Article 6. Tarification du service

Les dépassements horaires sont facturés dès la 31ème minute comme indiqué ci-dessous :

Tarifs						
Moins de 30 min	De 30 min à 1 h	De 1 h à 2 h	De 2 h à 3 h	De 3 h à 6 h	De 6 h à 10 h	De 10 h à 24h
Gratuit	1 €	2 €	3 €	10 €	24 €	48 €

Article 7. Paiement du service

7.1 Le dépôt de garantie

Un dépôt de garantie d'un montant de 150 € TTC devra être constitué soit par autorisation de prélèvement, soit par remise de chèque lors de l'abonnement. Il ne sera pas encaissé. En cas de besoin, l'Exploitant se réserve la possibilité de faire supporter à l'Utilisateur les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant à couvrir ces dommages, ce que l'Utilisateur accepte dès à présent. En cas de non-restitution par l'Utilisateur du vélo, l'Exploitant procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie. Pour les abonnés annuels, le dépôt de garantie couvrira l'année de l'abonnement.

Pour les Utilisateurs occasionnels, le dépôt de garantie est réservé sur carte bancaire durant 14 jours.

7.2 Le prépaiement

Les abonnés annuels doivent obligatoirement avoir un crédit suffisant pour pouvoir emprunter les vélos. Des recharges de 5 € sont proposées à la signature du contrat. Elles sont ensuite disponibles par Internet ou directement sur les bornes équipées de cartes bancaires. En cas de fermeture définitive du contrat, le solde restant sera crédité par virement sur le compte bancaire désigné lors de l'abonnement au service. Solde maximum présent sur le compte : 50 €. En cas de solde négatif, l'Utilisateur est prélevé directement sur ce même compte bancaire.

7.3 Le paiement par prélèvement

L'Utilisateur occasionnel 24h ou 7 jours : le service VELITUL procède à la fin de validité de l'abonnement, au prélèvement bancaire pour le paiement des éventuels dépassements horaires indiqués à l'article 6.2 et au montant du dépôt de garantie dans les cas cités à l'article 7.1.

Pour les Abonnés annuels : le service VELITUL procède au prélèvement bancaire pour le paiement des dépassements horaires qui ne seraient pas couverts par le crédit présent sur la carte VELITUL lors de la location. L'Utilisateur s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, susceptible d'affecter pendant la Durée de Validité la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de caution. 7.4 Les duplicata de carte VELITUL En cas de perte ou vol de la carte VELITUL, il sera possible d'établir un duplicata (coût 5 € TTC) à l'Espace TUL. Le solde du prépaiement sera alors reconstitué automatiquement.

Article 8. Obligations de l'utilisateur

8.1 Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'Exploitant pendant toute la durée de la location. L'Utilisateur s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

8.2 L'Utilisateur ne peut utiliser le vélo du service VELITUL qu'à l'intérieur des limites administratives de Laval Agglomération et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si l'Utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, l'Exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

8.3 La signature du formulaire d'abonnement par l'Utilisateur implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes conditions générales d'utilisation du service VELITUL commercialisé par RD LAVAL. Il est précisé que le contenu des présentes Conditions Générales d'Usage pourrait être amené à évoluer et sera de fait applicable à l'Utilisateur.

8.4 Il est précisé que l'Utilisateur a l'obligation de mettre l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des stations vélos.

8.5 Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. L'Utilisateur déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à l'Exploitant.

8.6 L'Utilisateur dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. L'Utilisateur déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Pour un Utilisateur mineur, le tuteur reconnaît et accepte ces dispositions.

8.7 L'Utilisateur s'engage à obtenir renonciation à recours de ses assureurs à l'encontre de l'Exploitant pour les dommages précités.

8.8 Il est attiré l'attention de l'utilisateur sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul l'Utilisateur étant autorisé à monter sur le vélo ; le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.

8.9 L'Utilisateur reconnaît que le vélo, mis à sa disposition par VELITUL est en parfait état de marche et s'engage à l'utiliser avec soin, à pourvoir à son entretien, à le rapporter à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de la réception, à le restituer à l'Exploitant dans les 24h.

8.10 Si le vélo mis à sa disposition par VELITUL est endommagé en cours de location, l'Utilisateur ne peut se charger des travaux de réparation qu'après l'accord de l'Exploitant et doit se faire remettre une facture de réparation. En aucun cas l'Utilisateur ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par VELITUL durant la période de location.

Article 9. Droits de l'exploitant

9.1 L'Exploitant se réserve le droit de refuser à l'Utilisateur l'accès au service en cas d'incapacité et d'incapacité.

9.2 En cas de non-respect par l'Utilisateur des Conditions Générales d'Utilisation ici décrites, l'Exploitant se réserve le droit de résilier son abonnement. Le solde de prépaiement pourra alors être restitué au détenteur de la carte VELITUL à sa demande.

Article 10. Pénalités

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, le loueur se réserve le droit de réclamer au locataire la réparation de son entier préjudice déduction faite de la conservation du dépôt de garantie. Une tarification forfaitaire des accessoires endommagés est appliquée sur les bases suivantes : détérioration du système antivol 10 €, perte / forte dégradation ou vol du vélo 150 € TTC.

Article 11. Règlement des litiges

Tout différend sera soumis à la compétence du tribunal de Laval.

Article 12. Confidentialité des données

Déclaration CNIL (extrait) : conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout Utilisateur peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à RD Laval, rue Henri Batard - 53000 Laval. L'utilisation de la carte VELITUL est strictement limitée à la lecture du numéro (Utilisateur ou carte). Aucune autre donnée figurant sur la carte n'est lue, enregistrée ou traitée par le système VELITUL.

Article 13. Modifications des présentes conditions générales d'utilisation du service

En cas de modification, les conditions générales d'utilisation seront mises à jour sur les bornes ainsi que sur le site internet [*à préciser lors de la mise au point du contrat*] rubrique VELITUL.

4 – LE REGLEMENT DU SERVICE VELIPARK

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « CGVU ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service VÉLIPARK. VÉLIPARK est un service de stationnement pour vélos de l'Agglomération Lavalloise. Sa gestion est confiée à RD Laval. La souscription au Service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGVU. Ces CGVU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur [www. \[*à préciser lors de la mise au point du contrat*\]](http://www.velipark.com). Ces CGVU s'appliquent à la fois au payeur et à l'utilisateur.

Article 1. Description du Service

L'utilisation du Parc est ouverte à toute personne souhaitant en bénéficier (abonné TUL, abonné SNCF ou non abonné). Les Clients sont tenus de respecter, en toutes circonstances, les conditions définies dans les présentes CGVU.

1.1 Conditions d'entrée

Seul le stationnement des vélos classiques et vélos à assistance électrique est autorisé. Les tricycles, tandems et véhicules motorisés sont formellement interdits. Le Service est strictement personnel. L'accès à d'autres fins que le dépôt ou le retrait d'un vélo est interdit.

1.2 Conditions de stationnement

Le stationnement a lieu aux risques et périls de l'Utilisateur. Il doit veiller à la mise en sécurité de son vélo en l'accrochant avec un antivol. L'Utilisateur doit également s'assurer que la porte du Vélipark est bien refermée. Il est interdit de stationner un vélo en dehors des emplacements prévus à cet effet. Les sacs, paniers ou coffres montés sur les vélos stationnés doivent être vides de toutes denrées alimentaires. Le non-respect des dispositions du présent règlement peut faire l'objet d'une interdiction d'accès, temporaire ou définitive, par l'Exploitant, sans préjudice d'éventuelles poursuites civiles ou pénales.

1.3 Stationnement abusif

Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo :

- Au-delà d'une durée de sept jours consécutifs sans utilisation du vélo
- Au-delà de la date de validité de la carte TUL
- Obstruant le dégagement d'un autre vélo (ex : antivol attaché sur un vélo voisin)

- Obstruant l'espace de circulation.

Lorsque le Client refuse, malgré la demande ou l'injonction écrite de RD Laval apposée sur son vélo, de cesser ce stationnement abusif, la mise en fourrière peut être demandée aux frais et risques du Client, indépendamment de toute mesure raisonnable prise en vue de la réparation d'un éventuel préjudice et de la résiliation de l'abonnement. RD Laval décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo du Client et/ou de ses équipements survenant à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol.

1.4 Sécurité

Il est interdit :

- De faire du feu ou de fumer dans l'enceinte du Vélipark
- D'introduire toute substance de nature à nuire à la sécurité des personnes et à l'intégrité des équipements
- D'utiliser les installations mises à dispositions par RD Laval à d'autres fins que celles prévues
- D'effectuer des travaux d'entretien, de réparation ou de nettoyage de vélos
- De distribuer de la publicité sur les vélos ou aux Clients et de poser des affiches, sans autorisation préalable et expresse de RD Laval
- De déposer des objets dans l'enceinte du Parc (trottinettes, etc..)
- D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, au fonctionnement, à la propreté, à la salubrité et à la sécurité du Vélipark.

1.5 Dysfonctionnements

Toute anomalie liée à l'usage de la carte d'accès ou du Vélipark doit être signalée à RD Laval par mail à [sera précisé ultérieurement], par téléphone sur INFO TUL au [sera précisé ultérieurement] joignable du lundi au samedi de 7h à 19h ou à l'Espace TUL, 11 Allée du Vieux Saint-Louis à Laval. L'Utilisateur devra préciser ses coordonnées, le numéro de sa carte TUL, le Vélipark concerné (identifiable grâce au numéro présent sur le Vélipark) et la nature de l'anomalie. Une intervention sur les installations sera alors réalisée dans les plus brefs délais.

Article 2. Disponibilité du Service

L'accès au Vélipark est possible, dans la limite des places disponibles sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sauf cas de force majeure ou édicton par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de l'usage des Parcs de Stationnement pour vélos. L'Exploitant peut être amené à fermer provisoirement un Vélipark. Aucune indemnité ne peut être demandée pour l'impossibilité de stationnement qui en résulte.

Article 3. Accès au parc et souscription

L'accès au Vélipark est possible de deux manières :

- Pour les Clients occasionnels, qui souhaitent utiliser le service pendant 24h :
 - La demande d'accès doit être établie sur le site internet [sera précisé ultérieurement].
 - Le Client doit s'inscrire sur ce site afin d'obtenir un code d'accès de 24h. Le paiement se fait par carte bancaire sur le site internet. Une fois le paiement effectué, le Client reçoit un SMS sur le numéro de téléphone renseigné.
 - Le SMS indique le code d'accès composé de 4 chiffres ainsi que la durée de validité du code. Le Client doit saisir le code d'accès sur le lecteur d'ouverture du Vélipark. Un enregistrement informatique est effectué à chaque utilisation du code d'accès. Cet enregistrement est destiné à connaître le taux de fréquentation du Parc.
- Pour une utilisation régulière du service (au-delà de 24h) :
 - Le Client doit disposer d'une carte nominative TUL. Cette carte est gratuite et peut-être délivrée à tout moment sur présentation d'une pièce d'identité.
 - L'accès au Vélipark est possible une heure après activation de la carte TUL. La carte TUL, préalablement activée pour l'utilisation du Vélipark doit être présentée face au lecteur d'ouverture qui déclenchera la gâchette d'ouverture de la porte.
 - Un enregistrement informatique de l'usage de la carte TUL est fait à chaque passage devant le lecteur d'ouverture. Cet enregistrement est destiné à connaître le taux de fréquentation du Parc. La fin de validité de l'abonnement mettra fin au droit d'accès.

Article 4. Tarifs et abonnements

Tarifs et abonnements				
	24 heures	1 mois	6 mois	1 an
Abonnés TUL	1 €	1 €	-	10 €
Abonnés SNCF	1 €	-	-	10 €
Non abonnés	1 €	-	15 €	10 €

5 – LE REGLEMENT DU SERVICE VELA

Article 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont applicables à l'ensemble du service de vélos en location longue durée, implanté sur le territoire de Laval Agglomération, exploité par RD Laval sous la dénomination « VELA, mon vélo avec Laval Agglo ».

Article 2. Objet

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service VELA, le vélo location longue durée, et précise leurs droits et leurs obligations.

Article 3 - DESCRIPTION DU SERVICE VELA

Le service VELA, le vélo location longue durée est un service comprenant la location d'un vélo pour une durée de 6 mois ou 12 mois. Les vélos sont retirés et rendus chez les partenaires vélocistes de RD Laval.

Article 4. Client du Véla

4.1 - Le service VELA est réservé aux personnes de 18 ans et plus (ci-après dénommées « le client ») domiciliées sur le territoire de Laval Agglomération. Une personne physique ne pourra contracter qu'un seul contrat de location sauf dans le cas où il s'agit d'une location prise pour des personnes dont il a la responsabilité légale (moins de 18 ans, tutelle).

4.2 - Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

4.3 - Les personnes morales implantées sur le territoire de Laval Agglomération peuvent également accéder au service VELA dans le cadre des présentes dispositions en concluant une convention avec RD Laval.

Article 5. Modalités du service Véla

5.1 - Pour accéder au service VELA, le client doit s'inscrire en ligne sur le site de réservation [*sera déterminé ultérieurement*].

5.2 - Pour s'abonner le client doit :

- Sélectionner sa ville
- Choisir le type de location (vélo à assistance électrique) et la durée de son abonnement (6 mois ou 12 mois)

- Renseigner ses informations principales afin de créer le compte client (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone, adresse électronique et mot de passe)
- Télécharger ses justificatifs en ligne, à savoir une pièce d'identité et un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, eau...)
- Accepter les présentes CGVU du service de location VELA
- Renseigner ses coordonnées bancaires pour procéder au paiement par carte bleu. Le montant de la location ne sera débité qu'après avoir pris possession du vélo.

5.3 - Réservation d'un vélo

L'inscription sur le site de réservation entraîne la réservation d'un vélo et engage le client. Dès le début de l'inscription, une estimation de date de mise à disposition d'un vélo est communiquée au client. Si un vélo est disponible immédiatement, le client sera notifié après validation de son dossier par RD Laval. Dans le cas contraire, le client est mis en liste d'attente jusqu'à ce qu'un vélo soit disponible.

5.4 - Flotte de vélos

RD Laval ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des vélos disponibles. Le modèle de vélo proposé est un vélo à assistance électrique. Les tarifs en vigueur à la date de la signature du contrat s'appliquent. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre. Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo, cette possibilité reste à la charge du client.

5.5 - Conditions Générales

La signature du contrat de location n'est possible qu'après acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service. À tout moment, RD Laval se réserve le droit de demander au client de venir présenter le vélo au dépôt de RD Laval, ou chez ses partenaires vélocistes.

5.6 - Renouvellement de l'adhésion

Le contrat de location est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue. La durée maximum de location est de 18 mois consécutive. Dans le cadre d'une location pour une durée de 6 mois, celle-ci peut être prolongée 2 fois pour une durée de 6 mois aux conditions tarifaires en vigueur au moment du renouvellement. Pour une location d'une durée de 12 mois, celle-ci peut être prolongée 1 fois aux conditions tarifaires en vigueur au moment du renouvellement. Le renouvellement du contrat de location s'effectue par le client sur le site [sera déterminé ultérieurement]. RD Laval se réserve le droit de refuser l'établissement d'un nouveau contrat de location notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement des sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable.

Article 6. Modalités de paiement du service Véla

6.1 - Le contrat de location

Le montant du contrat de location peut être payé en intégralité ou en plusieurs fois (mensuellement). Il peut être payé par carte bancaire uniquement sur le site de réservation. Le montant du contrat de location est non remboursable quel que soit le motif.

6.2 - Le dépôt de garantie

Le dépôt de garantie, d'un montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date de signature du contrat, n'est pas encaissé. La carte bancaire sert d'empreinte bancaire. Le client doit néanmoins justifier d'un minimum de [sera déterminé ultérieurement] euros sur son compte bancaire afin que son dossier soit validé. Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, susceptible d'affecter, pendant la période de la location, le bon encaissement du dépôt de garantie.

6.3 - Utilisation du dépôt de garantie

En cas de dégradation du vélo, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. RD Laval facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. En cas de non-paiement, RD Laval procède à l'encaissement du dépôt de garantie pour couvrir la facturation des dommages. En cas de non-restitution du vélo, RD Laval procédera tel que décrit à l'article 7.4.

Article 7. Conditions de retrait et de retour du vélo

7.1 - Le retrait du vélo

Pour retirer son vélo, le client se rend à la date prévue, au lieu de retrait. Il se présente avec sa carte d'identité. Une « fiche d'état des lieux initial » est établie contradictoirement entre l'un des vélocistes partenaires de RD Laval et le client lors de la remise du vélo. Cette fiche concerne le vélo (y compris la batterie), ainsi que les autres accessoires.

7.2 - Entretien

L'entretien du vélo est à la charge du client durant toute la durée du contrat. Par entretien il faut entendre aussi bien l'entretien courant que les réparations impliquant le changement d'une pièce défectueuse (hors défaut de pièces sous garantie). Le client est responsable d'effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art. Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au vélo.

7.3 - Vol ou sinistre

En cas de vol, le client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du vélo. Il doit déclarer sans délai le vol à RD Laval en transmettant à RD Laval, une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, RD Laval déposera plainte contre le client pour vol. Dans tous les cas, RD Laval encaissera le dépôt de garantie. En cas de dégradation, quelle qu'en soit la cause, le client s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparations facturés par RD Laval sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de la réparation. À défaut de paiement, RD Laval encaissera le dépôt de garantie.

7.4 - Restitution du vélo

Le client est averti par mail de sa fin de location, un rendez-vous est fixé pour la restitution. Une « fiche d'état des lieux final » est établie contradictoirement chez l'un des vélocistes partenaires de RD Laval et le client lors du retour du vélo. La fiche spécifiera les éléments constituant une usure normale du vélo, à la charge de RD Laval, des éléments constituant une usure anormale, à la charge du client. Dans ce cas, un devis de réparation sera immédiatement établi sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. Le client devra régler les réparations afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie. En cas de non-restitution du vélo à la date prévue par le contrat de location, RD Laval pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaisser l'intégralité du montant du dépôt de garantie. Tous les matériels et les documents qui ont été fournis avec le VÉLA doivent être restitués au vélociste.

Article 8. Obligations du client

8.1 - Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de RD Laval pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de sous-louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager (hormis les enfants en cas d'utilisation d'un siège bébé).

8.2 - Le client ne peut utiliser le vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si le client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, RD Laval ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

8.3 - La signature du contrat de location par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve au contenu du présent document. Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

8.4 - Le client dégage RD Laval de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté sur le vélo par le client.

8.5 - Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux. Le client pourra équiper l'arrière du vélo d'un « siège bébé » permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi.

8.6 - Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Par le simple fait de retirer un vélo, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service VELA, est en bon état de fonctionnement. Le client déclare avoir la responsabilité du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à RD Laval. Il s'engage à l'utiliser et l'entretenir avec soin, et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires, à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

8.7 - Par mesure de sécurité, pour le stationnement, il est conseillé d'attacher son vélo à l'aide d'un antivol à un point fixe.

8.8 - En aucun cas le client ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service VELA durant la période de location.

8.9 - Il est, en outre, recommandé au client de suivre les démarches de sécurité suivantes pour la pratique du vélo :

- D'adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries
- D'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie
- De porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit)
- De façon générale de respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex. : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc.)
- D'être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs).

Article 9. Tarification

	Plein tarif	Abonnés TUL
6 mois	130 €	105 €
1 an	220 €	175 €
Caution* (empreinte bancaire)	600 €	600 €

*La caution n'est pas encaissée ; Elle sert de garantie en cas de détérioration du vélo à la fin de la location.

Article 10. Droits de RD LAVAL

En cas de non-respect par le client des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ici décrites, RD Laval se réserve la possibilité de résilier son contrat de location et ce sans ouvrir droit à remboursement.

Article 11. Mesures applicables en cas de dégradation du matériel

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, RD Laval peut réclamer au client la réparation de son entier préjudice tel que décrit aux articles 7.2 et 7.3.

Article 12. Règlement des litiges

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

Article 13. Confidentialité des données

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du service VELA. Les destinataires des données et les responsables du traitement sont les équipes d'exploitation du service TUL & VELA. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur [sera déterminé ultérieurement]. Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de

suppression, de portabilité des données le concernant en écrivant à : RD Laval – Correspondant Informatique et Libertés par e-mail à [sera déterminé ultérieurement]. Le client dispose également d'un droit de limitation et d'opposition aux traitements de données le concernant et un droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Article 14. Prises d'effet et modifications

Les présentes dispositions sont applicables à compter du 1^{er} janvier 2023. Le présent règlement est disponible à l'Espace TUL et sur le site internet [sera déterminé ultérieurement]. RD Laval se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les dispositions du présent règlement.

Article 15. Réclamations

15.1 - Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante :

- Espace TUL, 11, allée du vieux Saint-Louis, 53000 LAVAL
- par téléphone au [sera déterminé ultérieurement]. (appel non surtaxé)
- ou par mail à [sera déterminé ultérieurement].

15.2 - Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai

ANNEXE 19. Protection de l'environnement et de la santé

Notre approche et nos actions en faveur du développement durable

Laval Agglomération a une très forte ambition en matière de préservation de l'environnement.

Les actions en matière de responsabilité environnementale que nous proposons de mettre en place dans la filiale RD Laval sont incluses dans les **2 axes systémiques** de notre politique RSE globale qui se déclinent de la manière suivante :

- L'environnemental
- L'humain.

Ces axes sont déclinés à travers **45 actions concrètes**, elles-mêmes en ligne avec les 17 objectifs de l'ONU :



Nos actions en faveur de la protection de l'environnement et de l'humain

Domaines environnementaux	Objectifs	Actions
	Prendre en compte les impacts environnementaux dans la conception des produits et services	1. Engagement d'améliorer : <ul style="list-style-type: none"> - Le taux de haut-le-pied : passage de 10,50 % à 9,70 % - L'attractivité de l'offre pour augmenter la fréquentation et les recettes.
	Favoriser le report modal des salariés	2. 10 ateliers mobilité organisés pour différents publics sur la durée du contrat 3. 2 entreprises/ an accompagnées dans la gestion de la mobilité de leurs salariés
	Participer au développement durable	4. 100% du personnel sensibilisé au développement durable 5. Négociation d'un accord d'intéressement intégrant des critères environnementaux.
	Favoriser la réduction et la valorisation des déchets	6. Politique de gestion et de valorisation du tri et de la collecte des déchets. 7. Un partenariat avec une association locale (Emmaüs et/ou Resto du Cœur) pour donner les objets trouvés sur le réseau et sensibiliser nos collaborateurs à un système de Ressourcerie.
	Privilégier les achats auprès des fournisseurs locaux et environnementalement responsable	8. Circuits courts : des sous-traitants locaux pour les prestations de transport en sous-traitance 9. Des fournisseurs locaux en circuits courts et/ ou français 10. Sélection des entreprises s'engageant dans le respect de l'environnement et affichant des pratiques sociales responsables.
	Réduire les émissions dans l'air, les sols et l'eau	11. Renouvellement des bus par des véhicules neufs électrique, BioGNV et/ou Euro 6.

Domaines environnementaux	Objectifs	Actions
 	Prévenir les pollutions	12. Mise en place de kit antipollution à proximité des zones de charge / dépôtage huile et gazole – Formation du personnel.
   	Maîtriser les consommations d'énergie, d'eau et de matières premières	13. Charte Objectif CO ₂ 14. Formation éco-conduite et FCO pour tous les collaborateurs possédant le permis D (Gain de 1 litre / km).
 	Maîtriser la performance environnementale des bâtiments	15. Pilotage les consommations de fluides (eau-gaz-électricité).
 	Mesurer nos impacts	16. Intégration dans l'application digitale du calcul des GES (économie du trajet en bus par rapport à la voiture).

Domaines humains	Objectifs	Actions
 	Favoriser le bien-être et la qualité de vie au travail	17. Accord d'entreprise sur le don de jour 18. Outil conducteur connecté pour consulter leur planning 19. Ateliers Qualité de vie au Travail avec intervenants externes (hygiène de vie, sécurité...) 20. Accompagnement des salariés victimes d'agression : - <i>Convention assistance RATP.</i>
   	S'assurer du respect des droits fondamentaux (tout au long de la chaîne de sous-traitance)	21. Engagement et vérification que les sous-traitants et fournisseurs ne recourent pas au travail illégal.
 	Développer un dialogue social avec les salariés et leurs représentants sur la mise en œuvre d'une démarche RSE	22. Information salariés et CSE des actions RSE de l'entreprise 23. Information auprès de la collectivité des actions RSE (Rapport annuel) 24. Favoriser les actions, en interne, proposées par les salariés.
  	Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	25. Accord d'entreprise égalité F/H (embauche, formation, évolution et rémunération).

Domaines humains	Objectifs	Actions
 	Développer les compétences de tous les salariés	26. Plan annuel de formations : <ul style="list-style-type: none"> - Formations obligatoires conducteurs - Formation DEV'Touch - Formations Sécurité-qualité - Formations Eco-conduite. 27. EAP tous les ans pour tous les collaborateurs 28. Suivi individualisé des conducteurs en situation commerciale 29. Mise en place de missions complémentaires à la conduite (fraude, régulation...) : polyvalence pour donner du sens 30. Ouverture aux postes à pourvoir dans l'entreprise 31. Revue RH RATP Dev pour favoriser l'évolution des parcours professionnel et la mobilité.
	Accueillir des jeunes pour leur faire découvrir les métiers de l'entreprise	32. Accueil de jeunes en stage (découverte entreprise) 33. Opération CM2 : sensibilisation & découverte du réseau de bus.
	Contribuer à des initiatives d'intérêt général dans le domaine de l'éducation, de la culture, de la santé et du sport	34. Actions de partenariat pour mettre en avant un événement culturel local 35. Partenariat avec les associations de commerçants...
	Agir avec loyauté sur les marchés	36. Règlement des fournisseurs dans les délais prévus contractuellement.
 	Agir sur les freins à l'insertion et à l'emploi	37. Convention avec Pôle Emploi (bus gratuit pour le retour à l'emploi) 38. Recours à des structures d'insertion par l'activité économique (GLEAM, TITI Floris) 39. Accueil d'adultes en reconversion professionnelle souhaitant découvrir le métier du transport 40. Ateliers de la mobilité pour personnes en insertion sociale ou professionnelle (avec Pôle Emploi).
   	Valoriser des initiatives personnelles RSE	41. Un financement annuel de 2 000 euros d'aide à la réalisation de projets soumis à la direction (course solidaire, récolte de fonds pour un projet humanitaire, organisation d'une manifestation locale à but éducatif ou favorisant l'accès à la culture ou à l'emploi...).
 	Favoriser les achats responsables et intégrer le respect de ce référentiel dans la sélection des fournisseurs	42. Recourir autant que possible à des structures d'insertion par l'activité économique.
  	Respecter les intérêts des clients et des consommateurs	43. Prise en compte de la satisfaction clients : <ul style="list-style-type: none"> - Enquêtes - Panels. 44. Actions de fidélisation des clients « voyageurs » 45. Développement de produits numériques (digitalisation des supports d'informations et de vente).

Les engagements sur le champ « environnemental » de notre politique RSE constituent le socle de notre Système de Management Environnemental et de développement durable.

Il consiste à favoriser une mobilité durable en assurant, dans des conditions économiques acceptables, des déplacements équitables sur le territoire tout en limitant nos impacts négatifs sur l'environnement.

Cet enjeu s'inscrit dans notre objectif d'être un partenaire exemplaire pour accompagner Laval Agglomération dans la réussite de sa transition énergétique du réseau de mobilité.

Nous serons transparents : un bilan annuel des actions sera intégré à notre rapport annuel, au chapitre bilan RSE.

Par ailleurs, nous nous engageons, dans la certification et la labellisation de RD Laval au travers de différents labels.

S'engager à protéger l'environnement en réduisant les rejets de CO2 : obtenir la charte objectif CO2 en 2024

Découlant directement des engagements du Grenelle de l'Environnement, la charte « Objectif CO2 », a été créée par le Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie (MEDDE) et par l'ADEME. Cette labellisation engage les entreprises qui adhèrent à la charte dans un plan d'actions personnalisé, destiné à diminuer leurs consommations de carburant et donc leurs émissions de CO2. Elle impose de réaliser un diagnostic (sur la base du cahier des charges prédéfini par l'ADEME) et d'établir un plan d'actions sur une période de 3 ans. Ce plan intègre l'engagement de mettre en place des actions sur 4 thématiques : les véhicules, le carburant, les conducteurs et l'organisation/le management.

Les thématiques suivantes peuvent être développées pour obtenir cette labellisation :

~ Les véhicules : plan de maintenance adapté, gestion des pneumatiques, utilisation de lubrifiant moteur à économie d'énergie, maintenance conditionnelle (analyse d'huile moteur)

~ Les carburants : suivi des consommations (diesel, électrique, GNV), utilisation de produits auxiliaires de combustion, maintien de la propreté des circuits d'alimentation et d'injection des moteurs diesel

~ Les conducteurs : suivis réguliers de l'écoconduite (audit annuel)

~ L'organisation et le management : démarches d'évolutions sur le réseau TUL, mise en place d'actions mobilité avec la collectivité, amélioration de l'information et de la sensibilisation des habitants de l'agglomération aux modes de transports alternatifs à la voiture individuelle.

Les actions et objectifs chiffrés permettent d'escompter un gain d'émissions et d'obtenir la charte Objectif CO2. Elle valorise l'engagement de RD Laval. Nous nous engageons à nous inscrire dans cette démarche en 2023 pour une 1^{ère} année de référence en 2024.

Obtenir l'ISO 14001 en 2025

La norme ISO 14001 est la norme de management de l'environnement. Elle apporte des garanties en matière de maîtrise des impacts environnementaux dans l'entreprise.

Elle concerne tous les impacts de l'entreprise : déchets, bruits, gaz à effet de serre, énergie, sous-sol etc..

Être certifié ISO 14001, c'est apporter la preuve que l'on a mis en place une démarche d'amélioration continue en vue de réduire à court, moyen et long terme tous les impacts environnementaux de l'entreprise.

Une approche systématique du management environnemental doit fournir à la Direction de l'entreprise des informations lui permettant de réussir sur le long terme à contribuer au développement durable en :

- Protégeant l'environnement par l'élimination ou l'atténuation des impacts environnementaux significatifs
- Limitant l'effet négatif potentiel de l'environnement sur l'organisme
- Renforçant la performance environnementale
- Maîtrisant ou influençant la manière dont les produits et services de l'organisme sont conçus, fabriqués, distribués, consommés, et éliminés en adoptant une perspective de cycle de vie
- Réalisant des bénéfices financiers et opérationnels pouvant résulter de la mise en œuvre d'alternatives respectueuses de l'environnement
- Communiquant des informations environnementales aux parties intéressées pertinentes.

Obtenir l'ISO 9001 en 2025

La norme ISO 9001 est la norme du management de la qualité. Elle apporte des garanties en termes de qualité organisationnelle au sein de l'entreprise. La certification ISO 9001 consiste à apporter la preuve qu'un système d'amélioration continue a été mis en place au sein de l'entreprise.

La norme ISO 9001 est fondé sur les principes du management de la qualité :

- Orientation client : savoir s'adapter aux besoins de ses clients
- Leadership : la Direction assume la performance du système
- Collaboration : impliquer les collaborateurs de l'entreprise dans les objectifs
- Approche processus : manager les ressources et les activités comme des processus
- Amélioration : Prise de décision fondée sur des preuves et Gestion des relations avec les parties intéressées.

La philosophie de cette norme réside ainsi dans la prise en compte :

- Du contexte de l'organisme, de ses produits/services
- De ses risques et de ses opportunités
- De la performance de son système
- Du suivi et de l'amélioration de la satisfaction de ses clients et parties intéressées.

A travers cette certification, l'entreprise prévoit et donc réduit les potentiels dysfonctionnements internes. Elle mesure l'efficacité de ces services afin de statuer sur la performance de l'organisation. Cela lui permet de mettre en place une logique d'amélioration continue.

Obtenir le label NF Service pour les services Tulib et Mobitul

Nous demandons à nos sous-traitants de s'investir dans le label de la **marque NF Service**. C'est une marque collective de certification attestant de la conformité du produit ou service à des caractéristiques de sécurité et de qualité.

La marque NF n'est pas une marque commerciale, mais une marque collective de certification, apportant la preuve qu'un produit est conforme à des caractéristiques de sécurité et de qualité définies dans le référentiel de certification correspondant.

Ce référentiel est constitué :

- De normes françaises, européennes ou internationales
- De spécifications complémentaires concernant le produit ou service et l'organisation qualité de l'entreprise contenues dans des règles de certification, spécifiques à chaque produit ou service.

Les référentiels de certification sont établis en concertation avec tous les acteurs concernés : industriels ou prestataires de services, organisations professionnelles, consommateurs, pouvoirs publics.

Le logo de la marque NF figure sur le produit ou son emballage. Les prestataires de services certifiés affichent le logo NF Service sur leur vitrine, leur comptoir, les documents commerciaux...



Mettre en œuvre une politique de Sécurité et Santé au travail

Notre politique de management environnemental est basée sur l'OHSAS 18001.

Il s'agit de l'abréviation d'Occupational Health and Safety Assessment Series, Sécurité et Santé au travail. Le référentiel OHSAS 18001 a établi un certain nombre de critères d'évaluation d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail. Il permet d'aider les entreprises à respecter les obligations en matière de santé et de sécurité. Les exigences de ce référentiel décrivent les démarches à entreprendre pour mettre en œuvre et certifier un système de management. L'OHSAS 18001 est un référentiel élaboré en qualité d'outil pour auditer les entreprises.

L'OHSAS a une structure très similaire aux normes ISO 9001 et 14001, et est basé sur l'amélioration continue. Les axes sont les suivants :

- Une politique santé & sécurité qui engagent à tous les niveaux l'entreprise dans une considération plus prononcée des problèmes de sécurité
- Une planification basée en partie sur l'identification des dangers, donnant une vision plus avancée d'évaluation et de la maîtrise des risques
- La mise en œuvre et opérations sur tous les services de l'entreprise pour une pro activité optimisée et immédiatement opérationnelle
- La vérification et les actions correctives pour un traitement et un contrôle systématique
- La revue de Direction pour contrôler et orienter les actions.

Cette spécification OHSAS 18001 repose sur l'amélioration continue des performances de maîtrise des risques pour la santé et la sécurité au travail. Le référentiel OHSAS 18001 est tout à fait compatible avec les normes ISO 14001 et ISO 9001.

L'OHSAS demande de réaliser une analyse de risque professionnel, risque repris dans le document unique.

RD Laval s'engage à mettre en œuvre le référentiel OHSAS 18001 dès la première année du contrat.

Au travers de ces certifications/labels, nous souhaitons démontrer notre engagement en matière de protection de l'environnement et de la qualité de vue au travail. Si toutefois, notre engagement ne pouvait être à la hauteur, nous nous engageons à verser une pénalité de 5 000 € par an à Laval Agglomération.

De plus, nous mettons en place une solution de capteur de pollution atmosphérique pour capter les émissions polluantes et apporter des solutions pour les réduire.

Nous installons une solution de capteurs de polluants atmosphériques (Pm10 ; 2,5 ; 1) sur plusieurs horodateurs du centre-ville de Laval : rue de la Paix, boulevard Felix Grat, rue du Haut...

Les capteurs sont représentés par une box développée par le Groupe Tera/Flowbird. Ils permettent de contrôler et de restituer toutes les 15 minutes la pollution atmosphérique enregistrée.

RD Laval souhaite être plus qu'un transporteur, un véritable acteur du territoire et être en phase avec ses valeurs RSE.

Au-delà des épisodes de pollution qui impactent toute une région (pollution à l'Ozone en été typiquement), il existe à l'échelle d'un territoire de nombreuses sources d'émission (Particules fines notamment) jouant un rôle quotidien sur l'exposition des citoyens et pour lequel aujourd'hui, nous ne disposons pas d'outils de détection.

La mesure fixe, en donnant une nouvelle fonction aux horodateurs, permet de renforcer le maillage de captation des polluants.

Liées à des travaux sur la chaussée, à des brûlages... ces sources sont souvent ponctuelles dans le temps et dans l'espace, échappant ainsi aux réseaux de mesure traditionnels alors que pour autant ils peuvent avoir un impact majeur sur la qualité de l'air du territoire.

S'intégrer dans cette démarche à la suite de la mise en place de capteur sur les horodateurs permet de développer un maillage plus précis et de confirmer les ZFE

En plus de la précision de la mesure, la densité de celle-ci est un enjeu majeur car elle permet aux acteurs du territoire de passer d'une position de spectateur à une position d'acteur en identifiant les sources et en mesurant l'efficacité des mesures engagées, notamment au niveau des ZFE.

Le dispositif proposé permettra à Laval Agglomération d'avoir toutes les cartes en main pour piloter au mieux son action.

RD Laval plus qu'un transporteur, une véritable sentinelle de l'environnement.

Dans le cadre de sa politique de recrutement, RD Laval s'engage à :

- Favoriser l'intégration des jeunes actifs et des seniors
- Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes
- Améliorer les conditions d'accès aux emplois pour les personnes en situation de handicap et les personnes éloignées du milieu de l'emploi par l'insertion professionnelle.

Dans un objectif de mixité des chances, RD Laval ne fixe pas « l'employabilité immédiate » comme prérequis. Car au-delà d'une technicité métier, nous recherchons avant tout des personnes motivées à s'engager avec nous dans notre activité de service et nous sommes volontaires pour les former et les faire évoluer.

Sur le territoire de Laval Agglomération, notre filiale s'engage en agissant avec une attention particulière pour les personnes éloignées de l'emploi, car nous considérons que l'insertion professionnelle est le principal facteur de lien social.

Pour agir, nous nous appuyons sur les acteurs sociaux du territoire.

Nos actions s'articuleront en 3 axes :

- Le recrutement direct et indirect (des conducteurs notamment)
- Le recours à une sous-traitance engagée
- La dynamisation professionnelle du territoire : coach en mobilité, Mission locale de la Mayenne et Pôle emploi notamment.

Notre volonté est bien de respecter les objectifs inhérents à l'Insertion par l'Activité Economique (IAE), à savoir :

- Permettre à des personnes sans emploi et en difficulté de bénéficier de contrats de travail
- Développer des actions de proximité avec des structures sur le territoire
- Participer au rayonnement de l'activité économique locale.

Les moyens mis en œuvre pour recruter nos salariés de demain

Pour trouver les collaborateurs et talents de demain, RD Laval privilégiera toujours le recrutement en local et mettra en œuvre de manière continue et concomitante de nombreuses actions, comme :

- Entretien et nouer des relations avec les écoles de la région pour nos stages et futurs recrutements
- Travailler étroitement avec l'ensemble des animateurs du bassin d'emploi, économique et social local
- Pôle emploi, la Mission locale pour du recrutement direct ou indirect (POE, alternance)
- Toutes les entreprises d'intérim (Accord cadre de RATP avec ADECCO, CRIT, SYNERGIE, STAFFMATCH)
- AGEFIPH et CAP EMPLOI pour un recrutement ouvert au handicap
- Favoriser le recrutement par la cooptation (création d'une prime de Parrainage)
- Participer au niveau local et régional aux Salons Etudiants et de l'Emploi et aux Forums de l'Emploi
- Accueillir en stage d'immersion et en stage de découverte en milieu professionnel (identifier des jeunes, étudiants, personnes en insertion professionnelle et promouvoir nos métiers)
- Proposer des contrats en alternance

Enfin, nous favoriserons également l'insertion professionnelle grâce au CFA.

Créé en 2017 à l'initiative de notre Groupe RATP, le Centre de Formation des Apprentis de la Mobilité Urbaine Durable (CFA MUD) développe une offre de formation à la fois riche et adaptée aux besoins de qualifications et de compétences recherchées dans le transport de voyageurs.

Notre CFA s'est donné pour principales missions de favoriser :

- L'insertion professionnelle et durable des jeunes de faible niveau de qualification
- L'accompagnement vers des formations qualifiantes ou diplômantes en adéquation avec les besoins des entreprises
- La promotion des métiers du transport de voyageurs et la diffusion d'une culture de la mobilité auprès des jeunes.

Le CFA accueille ainsi des apprentis (F/H) préparant des diplômes et titres de différents niveaux sur nos principaux métiers : conducteurs de bus, régulateurs bus et tram, agents de maintenance ou encore électromécaniciens et constitue ainsi un des leviers nous permettant de parer à la pénurie constatée sur plusieurs métiers du secteur.

En tant que CFA d'entreprise, il recrute depuis de nombreuses années pour le Groupe avec notamment plus de 1 500 conducteurs formés depuis 2017 et une prévision de recrutement de plus de 600 apprentis au total en 2022.

Le CFA intervient sur toute la France car c'est un CFA « hors les murs », qui fait appel en tant que de besoin à des prestataires pédagogiques sélectionnés sur des critères de qualité et d'implantation territoriale pour réaliser les actions de formation localement.

Le CFA a été structuré pour permettre l'ouverture de sessions de formation tout au long de l'année et répondre ainsi aux besoins de recrutement des entreprises.

Quelques chiffres clefs de l'activité du CFA MUD :

- 84 % de réussite à la certification
- 83 % de recrutement à l'issue de la formation
- 98 % de satisfaction des apprentis.

Aujourd'hui, le CFA MUD accompagne l'ensemble des entités du Groupe dont la BU France Suisse dans le recrutement de plus d'une soixantaine d'apprentis par an au profit de l'ensemble des filiales de la BU.

ANNEXE 20. Qualité de service

Annexe fournie par Laval Agglo et complétée en cours de procédure.

Le référentiel en vigueur est joint au dossier.

ANNEXE 21. Planning de réalisation des enquêtes qualité

Laval Agglomération attend de son délégataire qu'il l'accompagne, tout au long de la DSP, dans la mise en place d'un programme d'enquêtes diverses.

Plus qu'une succession d'enquêtes et d'études, afin de viser l'excellence opérationnelle, nous proposons une démarche qui assure l'amélioration continue de son service de transport.

Pour cela, nous proposons :

- Chaque année : une enquête satisfaction
- Tous les 2 ans, une enquête fraude sur la durée du contrat
- Des enquêtes clients mystères mensuelles
- La mise en place d'un panel clients : tous les ans.

Les enquêtes satisfaction

Une enquête de satisfaction client est réalisée tous les ans et traite de tous les aspects relatifs à l'utilisation du réseau. En s'appuyant sur un questionnaire compatible avec la norme AFNOR, cette enquête intègre :

- Un questionnement sur la recommandation du réseau par ses utilisateurs (calcul du « Net Promoter Score ») pour rendre ses résultats comparables avec d'autres secteurs d'activité
- Une analyse de contribution de chaque levier (ponctualité des bus, propreté, confort...) à la note de satisfaction globale, pour garantir l'aspect opérationnel de l'interprétation des résultats.

Au-delà de la note elle-même, il est possible d'identifier les critères qui comptent le plus pour les clients et la position du réseau sur ces items.

Les enquêtes fraude

Pour qualifier et segmenter les différents types de fraude et ainsi affiner le volet prévention de notre stratégie, RATP Dev s'engage à mener une enquête fraude tous les deux ans. La méthode proposée est celle de l'interview systématique des clients sur un échantillon de courses. La méthodologie est présentée et soumise à la validation de Laval Agglomération. Les résultats sont ensuite communiqués à toutes les parties prenantes.

Une enquête Origine/destination (O/D)

Les données de flux de déplacements peuvent être consolidées régulièrement grâce à l'outil CITIO. CITIO reconstitue de façon fiable les flux Origine/Destination, à partir d'une modélisation basée sur les données de validations billettiques et les caractéristiques socio-économiques du territoire (zones de population et d'emploi, position et caractéristiques des pôles générateurs). Avec cet outil, les données O/D sont suivies en continue et non pas seulement dans une période enquête.

Nous fournirons à Laval Agglomération des codes d'accès à Citio afin que celle-ci puisse mener ses propres analyses.

Les études clients Mystère

Les enquêtes client mystère mensuelles permettent d'évaluer la qualité délivrée par le personnel du réseau et perçue par le client. Ces enquêteurs jouent le rôle de client suivant la base de scénarios définis pour évaluer la performance des équipes sur le terrain. Formés spécifiquement, ils ont la capacité d'évaluer notamment l'attitude conducteur, la qualité de l'information aux points d'arrêt, l'accueil à l'agence commerciale ...

Le panel clients

En complément des études quantitative de satisfaction, RD Laval propose d'organiser des focus « groupes » dans un but plus exploratoire. **Ces panels sont organisés en collaboration avec les témoins de ligne de la FNAUT.** Ces panels réunissent, pendant ½ journée, tous les types de clients afin de disposer d'un échantillon représentatif de la population : seniors, actifs, précaires, étudiants. La fréquence d'utilisation des transports publics et des modes complémentaires sera le principal critère pour constituer l'échantillon. Nous proposons par ailleurs un panel online en 2026. Il s'agit d'écouter d'une manière efficace et d'échanger avec les usagers, en respectant leur rythme sur un temps plus

long qu'un panel classique. Ces panels sont très pertinents pour tester les outils digitaux et améliorer leurs fonctionnalités. Il s'agit d'une manière originale de co-construire les solutions de mobilité de demain.

La conception du cahier des charges des enquêtes et études, le suivi de leur réalisation, l'exploitation des résultats et la conception des solutions d'amélioration ou d'évolution de l'offre se feront en partenariat étroit avec Laval Agglomération.

En résumé, le planning des différentes enquêtes est :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Enquête satisfaction	X	X	X	X	X	X	X	X
Enquête Fraude	X		X		X		X	
Clients mystères	X	X	X	X	X	X	X	X
Panel client	X	X	X	X	X	X	X	X

ANNEXE 22. Pénalités

Détail des pénalités	Article	Montant
Manquement du délégataire à un de ses engagements contractuels	Contrat et ses annexes	1000€ par occurrence
Défaut d'information de la création de la société dédiée ou de transmission du KBis dans le délai prévu	2.3	1 000 € par semaine de retard
Sous-traitance non autorisée ou non conforme	8	1 000 € par occurrence
Non transmission des documents attestant du respect de la réglementation	9	1 000 € par semaine de retard (à compter d'un délai d'une semaine après la demande)
Non transmission des certificats d'assurance	10	1 000 € par semaine de retard (à compter d'un délai d'une semaine après la demande)
Utilisation des biens de l'Autorité Organisatrice pour réaliser une prestation pour des tiers sans autorisation	13	1 000 € par occurrence
Non-respect de l'image du réseau	14	1 000 € par occurrence
Modification mineure ou temporaire du service sans avertissement de l'Autorité Organisatrice	16	1 000 € par occurrence
Modification permanente du service sans accord préalable de l'Autorité Organisatrice	16	5 000 € par occurrence
Non-information de l'Autorité Organisatrice d'une perturbation ou d'un risque de perturbation du service	16	1 000 € par occurrence
Non-communication d'une réclamation à l'Autorité Organisatrice / Non référencement d'une réclamation adressée à l'exploitant dans le tableau de suivi partagé	19	500 € par occurrence
Non-réponse faite à une réclamation par l'exploitant ou au-delà du délai imparti	19	300 € par occurrence
Non présentation d'un projet d'opération promotionnelle avant mise en œuvre	21	1 000 € par occurrence
Publicité contraire aux exigences du contrat ou pelliculage réalisé sans accord préalable	22	1 000 € par occurrence
Non remise du rapport d'une étude demandée par l'Autorité Organisatrice dans le délai imparti	24	1 000 € par semaine de retard
Non réalisation d'une enquête de satisfaction ou d'une enquête origine/destination ou d'une enquête fraude	24	1 000 € par mois de retard
Non communication d'un document demandé par l'Autorité Organisatrice/non réponse à une question posée par l'Autorité Organisatrice	48	1 000 € par semaine de retard (à compter d'un délai de quinze jours après la demande)

Détail des pénalités	Article	Montant
Manquement du délégataire à un de ses engagements contractuels	Contrat et ses annexes	1000€ par occurrence
Refus d'accès à l'Autorité Organisatrice aux véhicules ou installations du service	48	10 000 € par occurrence
Retard de production d'un tableau de bord mensuel	48	1 000 € par semaine de retard
Retard de production du compte-rendu annuel et de toutes les pièces devant y figurer	48	3 000 € par semaine de retard
Non remise des documents ou fichiers sur le service en fin de contrat	72	3 000 € par semaine de retard
Défaut de mise à jour des inventaires	51	1000 € par constat
Non-respect des obligations contractuelles en matière de clauses d'insertion	31	5000 € par année non conforme
Inexécution totale ou partielle du service hors cas de force majeure ou de grève	15	1 000 € par course non réalisée
Absence de mise en œuvre du PTA et du PIU en cas de grève	15	3 000 € par jour

ANNEXE 23. Modèle du registre de traitements

L'annexe 23, en fichier excel, est jointe à notre offre.

ANNEXE 24. Caractéristiques de mise à disposition des données

Laval Agglomération demande, de manière légitime à son délégataire, de détailler les accès qui lui sont fournis sur les outils d'exploitation du réseau.

Pour RATP Dev, **la réponse est simple : toutes les informations sont rendues disponibles pour Laval Agglomération.**

Dans le cadre de notre Charte Cristal, Laval Agglomération bénéficie de toute l'assistance technique, d'étude et de conseil de RATP Dev et du Groupe RATP et a accès :

- au portail Connect
- aux logiciels d'analyse opérationnelle Winatel, Citio et au Datalake
- aux résultats des enquêtes et des analyses des réclamations.

➤ **Notre Charte Cristal détermine les bases d'une gouvernance contractuelle simple, transparente et basée sur la confiance**

Elle se traduit par la mise en place :

- D'une assistance technique de tous nos experts métiers
- D'un comité consultatif dans lequel nous proposons à Laval Agglomération, 2 sièges
- De comités trimestriels et mensuels pour assurer un suivi régulier de l'activité
- Via notre portail Connect, nous donnons accès à Laval Agglomération au fil de l'eau à toutes les données en temps réel

Dans nos reporting, nous analyserons ces données et proposerons des plans d'actions avec un suivi D'une assistance technique et d'un soutien à la filiale par RATP Dev et le Groupe RATP.

Il est important de préciser qu'en cas de dysfonctionnement, nous alerterons Laval Agglomération sans attendre le prochain comité.

Les relations que nous aurons su installer dès le début du contrat nous permettront de communiquer avec Laval Agglomération de manière informelle. Le dialogue continu en toute transparence est primordial.

Notre Directeur, Sylvain Camus sera votre interlocuteur privilégié tout en impliquant les directeurs (rices) concernés pour répondre à vos questions, demandes.... L'implication du CODIR permet de motiver les équipes concernées.

➤ **L'assistance technique**

Tout en laissant une totale autonomie aux filiales pour piloter leurs activités, manager les entreprises et entretenir les compétences de leurs propres équipes, le soutien de RATP Dev et du Groupe RATP permet de doter les filiales d'un puissant outil d'assistance technique, d'expertise, d'étude, de conseil et de veille technologique.

Pendant toute la durée du contrat, RATP Dev accompagnera sa filiale avec une méthode, des outils et un engagement de partenariat avec Laval Agglomération.

L'objectif est non seulement d'assurer les transferts de savoir-faire et de les pérenniser auprès des équipes en contact avec les clients, mais encore d'être force de proposition auprès de Laval Agglomération sur tous les sujets concernant l'exploitation du réseau, son évolution, sa tarification et, au-delà, sur ses projets relatifs aux transports, à l'urbanisme et aux services à la personne.

Nous nous engageons à assister de manière permanente Laval Agglomération dans ses études de définition et de condition de réalisation de sa politique des transports urbains de voyageurs et de mobilité.

Chaque année, nous proposerons des éléments prévisionnels de modification de l'offre de transport, des autres services de mobilité, de la tarification, et de ses conséquences sur le Forfait de charges, les recettes attendues ainsi que tout élément budgétaire correspondant afin de permettre à Laval Agglomération de valider la mise en œuvre de la modification souhaitée.

Nous proposerons aussi des améliorations afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements qu'il a constatés, ou d'augmenter l'attractivité du service public de mobilité durable.

Pour chaque évolution étudiée, un rapport sera produit et portera sur :

- La faisabilité, le délai nécessaire de mise en œuvre ainsi que les moyens humains et techniques nécessaires
- Un bilan prévisionnel des dépenses et des recettes, et l'impact éventuel sur le Forfait de Charges
- L'estimation de la fréquentation induite
- L'impact sur la qualité du service rendu à l'utilisateur.

De plus, les équipes RATP DEV accompagneront Laval Agglomération à toutes les étapes du projet « Transition énergétique », en particulier en participant aux différents groupes de travail projet (technique, opérationnel, financier et administratif).

Afin de mener à bien le projet, RATP Dev désignera un Chef de projet dédié « Transition énergétique » pour la coordination générale et faire le lien en interne avec le chef d'atelier.

Si Laval Agglomération le souhaite, nous pourrions mettre en œuvre une maîtrise d'œuvre mandatée – non chiffrée à ce stade de l'offre.

Avec l'appui du Groupe RATP, RATP Dev dispose de l'ensemble des compétences requises pour accompagner de façon pertinente Laval Agglomération dans la mise en place de bus à énergie propre. La transformation des 26 dépôts bus et du parc de 4 700 bus de la RATP à l'électrique et au bioGNV, ainsi que l'accompagnement RATP Dev des collectivités pour la transition énergétique au GNV (Angers, Vienne, Bourges, Boulogne-sur-Mer, Lorient, lignes interurbaines régionales) à l'électrique (Brest, Ile-de-France), ou à l'hydrogène (La Roche-sur-Yon) nous donnent une diversité unique de projets réalisés et de retours d'expériences.

Cette large d'expertise nous permet de vous proposer le meilleur scénario pour la transition énergétique du parc véhicules et du dépôt de bus TUL.

➤ Le soutien à la filiale

RATP Dev assurera un soutien à sa filiale pour garantir les éléments du contrat à l'Autorité Délégante et permettre une bonne gestion et un contrôle suffisant des activités.

Les domaines dans lesquels RATP Dev assurera des fonctions de soutien sont :

- La comptabilité, le contrôle de gestion, la fiscalité, la gestion des assurances
- L'assistance juridique
- La gestion des ressources humaines
- Les systèmes d'information
- La veille juridique et réglementaire, la définition des programmes de mise en conformité
- Les nouvelles technologies
- Le marketing/commercial
- La démarche qualité globale
- L'exploitation
- La maintenance
- La gestion de contrat.

Le soutien de la BU France est refacturé trimestriellement sous forme de management fees.

Domaines	% de contribution aux frais d'assistance
Gestion corporate, BU et région	10%
Direction financière et comptable	12%
Assurance, Fiscalité et Trésorerie	2%
Contrôle de gestion	6%
Juridique	4%
Ressources humaines et dialogue social	16%
Systèmes d'information et support sur les outils métiers	24%
Marketing	3%
Communication	1%

Développement digital et nouvelles technologies	3%
Etudes, enquêtes, outils marketing	2%
Qualité, sécurité	1%
Services clients	1%
Suivi et modélisation de la fréquentation et du trafic	1%
Matériel roulant, maintenance et gestion du parc	4%
Exploitation (Méthodes et organisation)	6%
Transition énergétique, Urbanisme	1%
Gestion du contrat	2%
Total	100%

➤ **Accès au portail Connect pour toutes les informations du réseau**

Dès la notification du contrat et sur sa durée, nous ouvrons un portail collaboratif de type Extranet permettant un accès permanent et sécurisé à Laval Agglomération (Droits d'accès personnalisables par utilisateur). Désigné « **Connect** », ce portail collaboratif dédié rassemble toute l'information dont vous avez besoin. Accessible 24/24, l'information est structurée par répertoire, pour un accès simple et immédiat aux données et rapports clés :

Espace numérique	Contenu
Contrat	Visualiser le contrat, les avenants, le règlement d'exploitation, les programmes annuels d'actions, les rapports annuels du Déléataire et l'ensemble des éléments contractuels mentionnés au point 3.2
Direction	Voir l'ensemble des reportings mensuels et trimestriels, les notes de service et les journaux d'entreprise
Grand projet	Accès au logiciel de management de projet intégrant les rétro-plannings et pièces associées par grand projet (Reprise du réseau, Transition énergétique, mise en place du nouveau réseau, etc...)
Développement d'offre	Grâce au logiciel Citio®, mise à disposition de simulations dynamiques rigoureusement documentées pour aider à la décision de chaque développement d'offre
Réalisation de l'offre	Accès aux données théoriques d'offre (GTFS), aux données en temps-réel d'offre : GTFS-RT, à la main courante qui intègre les sinistres et les incidents impliquant et ayant un impact clientèle
Offre en temps réel	Accès au logiciel Citio® pour « rejouer » l'offre transport, analyser la régularité/ponctualité ou encore le taux de charge
Fréquentation et recettes	Accès aux données billettiques : fréquentation, ventes et recettes
Expérience clients	Accès aux logiciels QlikSense® et Progress® pour accéder résultats QS et aux réclamations ainsi que l'accès aux baromètres hebdomadaires de perception client
Sûreté	Accès aux enquêtes de fraude et à la main courante listant l'ensemble des incidents d'ambiance
Sécurité, développement durable & RSE	Disposer du document unique, rapport annuel, diagnostic environnemental et déclaration ICPE, rapport RSE et le suivi de l'avancement des engagements RSE
Finance	Visualiser les éléments de reporting financiers exigés ou encore l'état de la programmation pluriannuelle des investissements (PPI)

Espace numérique	Contenu
RH, social	Retrouver le Bilan social, le rapport CSSCT, l'index égalité professionnelle, les comptes rendus des CSE et NAO, les résultats de l'enquête satisfaction du personnel, les accords et usages, le plan de formation
Patrimoine	En plus des exigences formulées dans le contrat (Inventaires A, B et C, plans et tableaux de synthèse des biens, documentation détaillée de chaque bien, documentation des Ateliers dépôt, etc...), accès au logiciel Mainta© pour suivre l'entretien des matériels roulants et infrastructures
Marketing, commercial, innovations	Consulter toutes les actions marketing et commerciales entreprises et suivre leur état d'avancement ou encore les innovations expérimentées ou incubées

La mise à disposition de ces données via le portail « **Connect** » répond entièrement aux demandes du contrat.

➤ **Accès au Datalake en complément de l'interface SAEIV et billettique**

En s'appuyant sur les outils comme Qlik Sense, Citio et sur les outils métiers, le data manager travaillera en collaboration avec le siège RATP Dev afin d'alimenter un Datalake de données facilitant les croisements de données et la connexion aux différents outils de data visualisation.

Cette fonction permet d'améliorer la qualité et l'analyse de nos données dans un objectif de suivi de la performance plus précis et complet.

Conformément au contrat, Laval Agglomération disposera donc d'un accès aisé et centralisé aux données suivantes :

- Le serveur billettique au travers de son outil de requête et d'analyse, qui pourra être complété de requêtes complémentaires si Laval Agglomération le demande à son fournisseur
- Le serveur SAEIV, avec les données en temps- réel d'offre en format GTFS-RT et les données théoriques d'offre en format GTFS, qui pourra être complété de requêtes complémentaires si Laval Agglomération le demande à son fournisseur

Les données issues du SAEIV sont aussi accessibles via une plateforme publique pour toute personne externe souhaitant utiliser ces données pour développer des applications numériques. Cette mise à disposition est conforme à la loi du 24 décembre 2019 (LOM).

Au-delà des statistiques de validation par ligne fournies par la billettique, RATP Dev propose de développer une connaissance très précise de l'utilisation de l'offre de transport par ses clients au travers d'une **exploitation de l'ensemble des données disponibles fournies par la billettique (données de vente), le SAEIV, les données d'horaires (GTFS), les GPS embarqués et les données de contrôle des titres.**

ANALYTICS est un module d'analyse big data permettant de visualiser la qualité de l'exploitation et connaître l'utilisation du réseau TUL de manière dynamique tout au long de l'année. Croisant les données Insee et les données billettique et SAE, il permet de connaître les montées / descentes par ligne et par arrêt, ainsi que de reconstituer les matrices origines / destination sur l'ensemble du réseau sur la plage temporelle désirée.

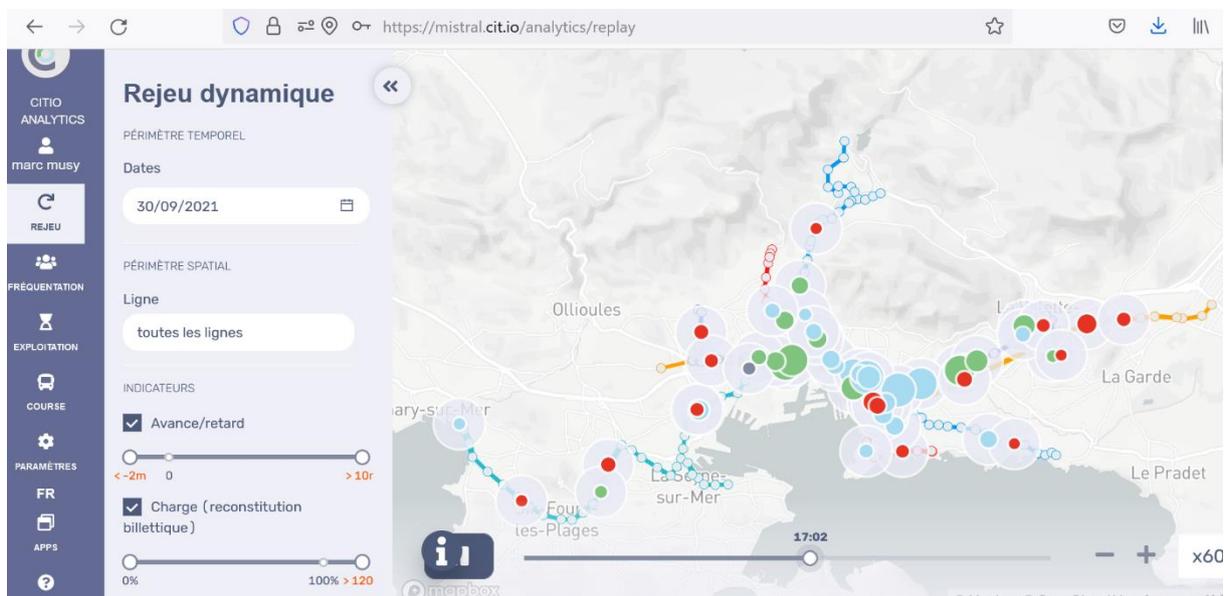
Bénéfices pour Laval Agglomération : avoir une vision globale du réseau de manière dynamique en reconstituant les flux Origine / Destination avec la possibilité de « rejouer » une période d'exploitation donnée pour comprendre un événement et/ou ajuster l'offre.

Outre son intérêt pour optimiser l'offre, la fonction « Rejeu » est également très utile pour répondre rapidement aux réclamations clients relatives à la ponctualité.

Des codes d'accès à l'application sont mis à disposition de Laval Agglomération qui pourra ainsi directement suivre à J+1 l'utilisation du réseau. En outre, la simplicité d'Analytics permettra de remettre un rapport complet présentant l'ensemble des OD, chaque année à Laval Agglomération.



Exemple d'interface d'Analytics : présentation des montées par ligne et par arrêt (données simulées)



Exemple d'interface d'Analytics : taux de charge des véhicules par ligne (données simulées)

Nous fournissons donc un accès au datalake et à Cito, à Laval Agglomération qui pourra disposer du même niveau d'information que son exploitant pour réaliser le pilotage opérationnel de la DSP.

➤ Des enquêtes fraude pour qualifier les fraudeurs

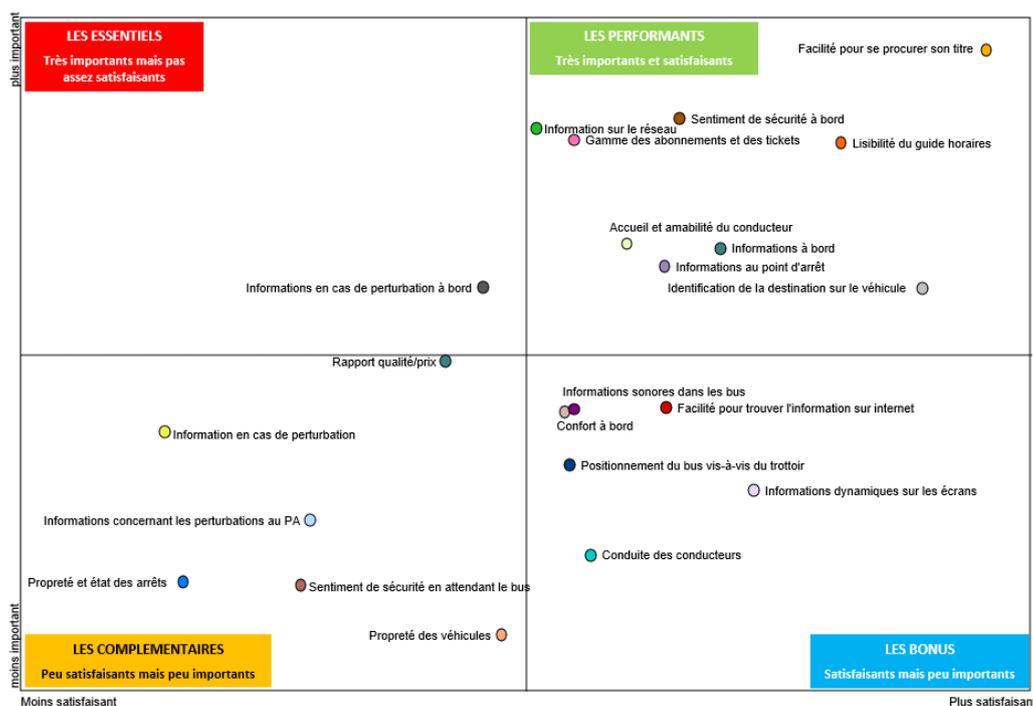
Pour qualifier et segmenter les différents types de fraude et affiner le volet prévention de notre stratégie de lutte contre la fraude, RATP Dev s'engage à mener quatre enquêtes fraude sur la durée du contrat. La méthode proposée est celle de l'interview systématique des clients sur un échantillon de courses. Ces enquêtes sont réalisées à partir d'un échantillon aléatoire de courses sur l'ensemble du réseau en semaine et le samedi, par une équipe d'enquêteurs spécialisés. Environ 1 500 entretiens seront réalisés par enquête.

Les enquêtes et leurs analyses sont fournies à Laval Agglomération.

➤ Les enquêtes satisfaction

Tous les ans, une enquête de satisfaction des clients traitera de tous les aspects de l'utilisation du réseau. Cette enquête intègre :

- un questionnement sur la recommandation du réseau par ses utilisateurs (calcul du « Net Promoter Score ») pour rendre ses résultats comparables avec d'autres secteurs d'activité
- une analyse de contribution de chaque levier (ponctualité des bus, propreté, confort...) à la note de satisfaction globale pour garantir l'aspect opérationnel de l'interprétation des résultats. Au-delà de la note elle-même, il sera possible d'identifier les critères qui comptent le plus pour les clients et la position du réseau sur ces items.



Exemple de cartographie des notes de satisfaction par item et contribution à la satisfaction globale réseau sur un réseau RATP Dev

En complément du dispositif d'écoute des utilisateurs directs du réseau, RATP Dev propose de réunir un panel professionnel réunissant deux fois par an une douzaine de représentants de l'univers économique et social (artisans, commerçants, chefs d'entreprises, responsables associatifs). La Chambre des Métiers et la CCI sont associées de façon à faciliter la communication ascendante et descendante et permettre au réseau d'ajuster finement ses plans d'action marketing et communication. Enfin, une attention particulière est portée au monde de l'enseignement : responsables de collèges, lycées, enseignement supérieure.

Les enquêtes satisfaction et les comptes-rendus des réunions sont mis à disposition de Laval Agglomération.

➤ L'analyse des réclamations

L'outil Progress, qui est déployé par RATP Dev, permet d'identifier les principaux motifs de réclamations ou sollicitations client et d'y répondre.

Bénéfices pour Laval Agglomération : centraliser l'ensemble des contacts entrants (email, formulaire, réseaux sociaux, etc.) dans un même outil et construire une base de connaissance des principaux motifs de réclamations/ sollicitations clients pour les anticiper.

Laval Agglomération aura accès à l'outil Progress.

➤ **Google Analytics : analyser l'audience du site internet TUL**

Google Analytics est une application qui permet de suivre précisément les visites sur le site internet du réseau. Nombre de visites, nombre d'utilisateurs, pages lues font ainsi l'objet d'un suivi rigoureux qui sera partagé avec la Métropole.

Bénéfices pour Laval Agglomération : accéder à diverses informations sur les visiteurs du site TUL, sur ce qu'ils recherchent et sur la manière dont ils arrivent (par exemple, via le référencement naturel, un lien depuis un site externe...). Cela permettra de suivre l'ensemble des KPI liés au site internet (temps de présence, visites uniques, nombre de pages vues etc.) et de mieux appréhender les attentes des clients.

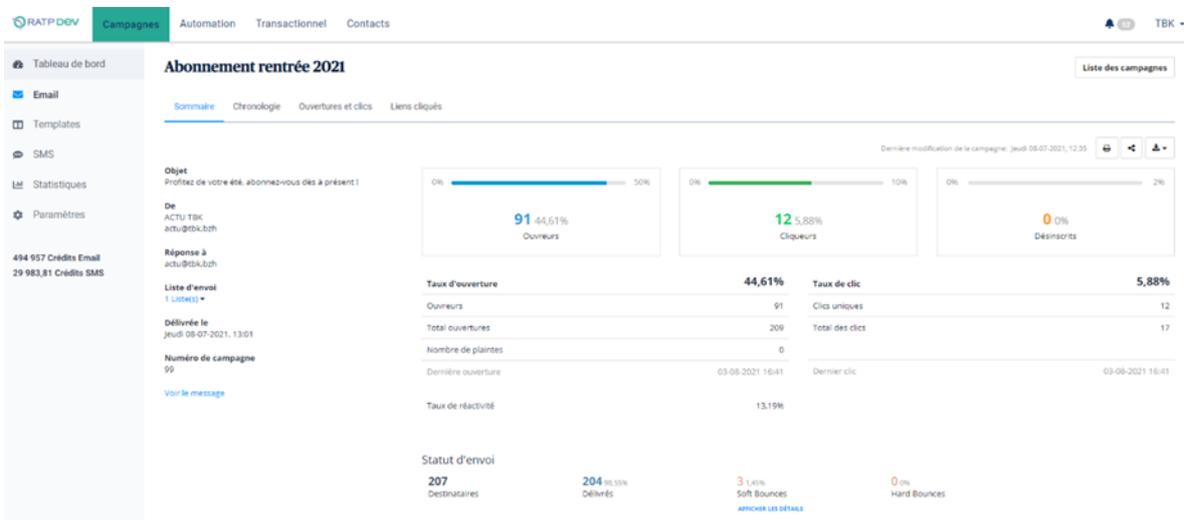
➤ **Back-office de l'application mobile : analyser les données d'usage**

L'application TUL proposée par RATP Dev est dotée d'un back office permettant un suivi d'utilisation de l'application à l'identique de Google Analytics pour le site internet.

Bénéfices pour Laval Agglomération : accéder à diverses données d'usage (évolution du nombre d'utilisateurs, fonctionnalités et modes de transport les plus consultés, ventes et validation de m-Tickets) pour comprendre leurs besoins particuliers des utilisateurs de l'application mobile et orienter les évolutions

➤ **Plans d'expérience et bilans d'action**

Outre le suivi traditionnel des recettes et fréquentation, RATP Dev s'engage à mettre en place un reporting complet pour mesurer l'efficacité de l'action marketing dans toutes ses dimensions. Ainsi, Laval Agglomération aura accès aux différentes données de résultats, en particulier la mesure des contacts clients sur les différents canaux (physiques et digitaux) et leur engagement (inscription, achat...).



Exemple de reporting action commerciale : exemple d'une action d'incitation au réabonnement

Le rapprochement entre les scores réalisés et les actions mises en œuvre est analysé et partagé avec Laval Agglomération de manière à ajuster en permanence les actions et la stratégie marketing. En vision cible, ce reporting est enrichi des données issues de l'ensemble des outils marketing, des études et enquêtes disponibles, mais aussi des outils métiers mentionnés ci-dessus.

➤ **Un programme de co-construction avec les clients et les partenaires**

L'analyse des différentes données disponibles et la construction d'une connaissance client argumentée permettent d'identifier des besoins nécessitant des adaptations de services ou des nouveaux services. En matière tarifaire, au niveau de l'agence commerciale, de nouvelles mobilités, la desserte des entreprises, le champ d'investigation est large !

Pour répondre de manière pertinente aux attentes émergentes, RATP Dev propose de déployer de manière systématique une démarche de type « design de service ». Il s'agit d'associer à la réflexion des collaborateurs du réseau, des membres de Laval Agglomération, des clients et des non-utilisateurs des services TUL.

La démarche se distingue d'un panel qualitatif classique par la nature des interrogations soumises au groupe, la manière de faire interagir les participants et la proposition qui leur est faite de participer à la construction de la solution : travail sur des personae, utilisation de supports de réflexion spécifiques (jeux, parcours clients reconstitués, maquettes d'outils) et réalisation de prototypes au sein même de l'atelier garantisse la pertinence des solutions proposées. Les ateliers sont filmés pour faciliter la compréhension du projet par les personnes n'y assistant pas, élus notamment !

RATP Dev propose la réalisation d'un atelier, tous les deux ans, sur une thématique choisie avec Laval Agglomération.

ANNEXE 25. Tableau de gestion des demandes d'exercice de droit

L'annexe 23, en fichier excel, est jointe à notre offre.

ANNEXE 26. Garantie à première demande



GARANTIE A PREMIERE DEMANDE

EMISE PAR :

- **RATP Développement, société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance, au capital social d'un montant de 488 301 057,56 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 389 795 006, dont le siège social est situé LAC LA 30 – 54 Quai de la Rapée – 75012 PARIS, représentée par Madame Hiba Farès, en qualité de Présidente du Directoire,**

(ci-après dénommé le « **Garant** »),

EN FAVEUR DE :

LAVAL AGGLOMÉRATION
1 place du général Ferrié
CS 60809
53008 LAVAL Cedex

(ci-après désigné le « **Bénéficiaire** »).

PREAMBULE

1. Aux termes d'un contrat de Délégation de service public pour l'exploitation des services de mobilités de Laval Agglomération (ci-après le « Contrat ») conclu entre le Bénéficiaire et la [à compléter après constitution de la société : (société dédiée), société par actions simplifiée au capital social de XXX euros, dont le siège social est situé au XXX, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de XXX sous le numéro XXX (ci-après « l'Entreprise »), le Bénéficiaire a confié à l'Entreprise l'exploitation des services de mobilités de Laval Agglomération et relevant de sa compétence, pour une durée de 8 ans à compter du 1^{er} janvier 2023.
2. Conformément aux termes de l'Article 53 du Contrat, l'Entreprise s'est engagée à mettre en place une garantie à première demande en faveur du Bénéficiaire afin de garantir la bonne exécution des obligations souscrites au titre du Contrat, selon les termes et conditions ci-après.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 – Etendue et modalités d'appel de la Garantie

Dans les limites du montant défini à l'article 2 ci-après, le Garant s'engage à payer au Bénéficiaire toute somme que le Bénéficiaire pourrait demander dans les cas d'appel de la présente garantie énoncés à l'Article 53 du Contrat, soit afin de couvrir :

- Le remboursement des dépenses engagées par elle dans l'hypothèse où elle a été contrainte de prendre les mesures prévues par l'Erreur ! Source du renvoi introuvable. ou à l'Erreur ! Source du renvoi introuvable. du Contrat,
- Le paiement des pénalités dues par le Délégataire en cas de non-versement dans les conditions prévues par l'Erreur ! Source du renvoi introuvable.,
- Le paiement de toutes les sommes restantes dues par le Délégataire à l'expiration du Contrat.

Article 2 – Montant de la Garantie

La Garantie est émise pour un montant annuel de 10% du chiffre d'affaires annuel HT prévues au compte d'exploitation prévisionnel pour le premier exercice, soit [à compléter lors de la mise au point : XXX euros (XXX €).

La Garantie pourra faire l'objet d'un ou de plusieurs appels.

Article 3 – Modalités d'appel de la Garantie

La Garantie pourra être appelée par le Bénéficiaire, après mise en demeure adressée à l'Entreprise et demeurée infructueuse dans un délai de sept (7) jours calendaires.

Les sommes appelées au titre de la Garantie font l'objet d'une notification (ci-après la « Notification ») conforme au modèle figurant en annexe aux présentes.

Cette Notification devra :

- Etre adressée par lettre recommandée avec accusé de réception indiquant le montant des sommes dues et le motif de la mise en œuvre de la Garantie ;
- Etre signée par un représentant habilité du Bénéficiaire ;
- Comporter en annexe, une copie de la mise en demeure adressée à l'Entreprise et préciser que cette dernière n'a pas rempli ses obligations dans le délai qui lui était imparti ;
- Indiquer dans quels délais doivent être versées les sommes dues.

Le montant réclamé ne pourra être supérieur au montant garanti conformément à l'article 2 ci-dessus.

Parallèlement, le Bénéficiaire émettra un titre exécutoire qui sera transmis à l'Entreprise ainsi qu'au Garant.

Article 3 – Effets de la mise en jeu de la Garantie

Le Garant peut opposer au Bénéficiaire toutes les exceptions et invoquer tous les moyens de défense dont l'Entreprise bénéficie au titre du Contrat.

Les règlements et interventions du Garant sont libératoires pour l'Entreprise qui ne peut plus se voir imputer de manquements pour des faits ou événements auxquels le Garant a remédié.

Le Garant sera subrogé, à concurrence des montants décaissés en exécution de la présente Garantie, dans les droits et actions du Bénéficiaire à l'égard de l'Entreprise.

Le Garant sera subrogé, dans la même limite, aux droits et actions de l'Entreprise vis-à-vis du Bénéficiaire.

Article 4 – Durée

La Garantie entre en vigueur à la date de sa signature et prendra fin six mois après le terme du Contrat de délégation de service public, pour quelque cause que ce soit.

Article 5 – Droit applicable - Jurisdiction

La Garantie est régie par le droit français. Tout litige relatif à la Garantie (en ce inclus tout litige relatif à l'interprétation, l'existence, la validité ou la résiliation de la Garantie) sera de la compétence des juridictions compétentes.

Fait à PARIS,

Le XXX,

Le Garant

RATP Développement,

Madame Hiba Farès, en qualité de Présidente du Directoire

Annexe

Modèle de Notification

Date : [●]
De : [Bénéficiaire]
A : [Garant]

Objet - Garantie maison mère / Contrat XXX (la « Garantie »)

Nous nous référons à la Garantie. Les termes utilisés dans la présente Notification ont le sens qui leur est attribué dans la Garantie.

Nous attestons que :

- (i) L'Entreprise a manqué à ses obligations au titre de l'article [●] du Contrat et qu'elle a été mise en demeure, par lettre du [●] dont copie ci-jointe, d'y remédier dans le délai de [●] jours conformément aux termes de l'article [●] du Contrat,
- (ii) L'Entreprise n'a pas remédié au manquement dont s'agit dans ce délai,
- (iii) L'Entreprise nous est donc redevable, en application des dispositions de l'article [●] du Contrat, de la somme de [●] euros.

En conséquence, nous vous notifions, par la présente, que vous nous êtes redevable de la somme de [montant en lettres et en chiffres] euros au titre de la Garantie, à payer dans un délai de [●] jours à compter de la réception du titre exécutoire qui vous sera par ailleurs adressé.

Pièce jointe : Mise en demeure

ANNEXE 27. Sécurité des biens et des personnes

RATP Dev et sa future filiale, RD Laval, est responsable de la sécurité sur l'ensemble du réseau TUL, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

A cet égard, RD Laval disposera des agréments de sécurité et de procédures propres permettant de maintenir un haut niveau de sécurité sur le réseau.

À cet effet, RD Laval s'engage à mettre en œuvre une politique de gestion des relations avec les usagers et de prévention.

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

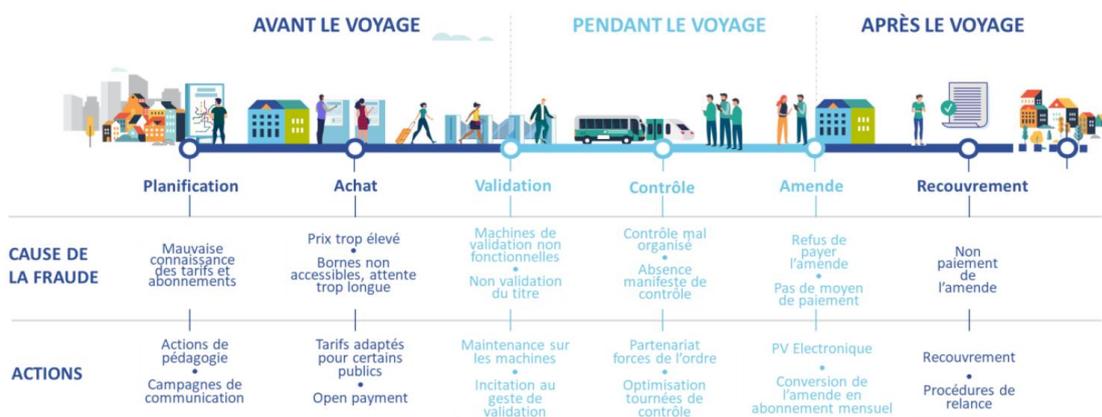
RD Laval assurera également la sécurité de ses salariés.

Les actions pour prévenir des actes d'incivilité : la lutte contre la fraude

Afin de réaliser notre objectif de réduction de la fraude, nous mettons en place un plan d'actions détaillé avec davantage de moyens humains, un plan de communication volontariste et un management renouvelé.

Nous déployons des moyens humains, organisationnels et technologiques.

Un bon équilibre entre des actions de répression et des actions de prévention à chaque étape du parcours client :



Les actions déployées sur le réseau pour **lutter contre la fraude et les incivilités sur le réseau TUL** sont :

- Faire que la fraude soit l'affaire de tous : projet commun porté par des dispositifs managériaux motivants et un suivi chiffré en développant les compétences des collaborateurs par des formations
- Trouver le juste équilibre entre prévention et répression : actions de communication complémentaires aux actions de contrôle
- Nouer des partenariats avec les acteurs locaux pour décupler l'efficacité et les forces : les établissements scolaires par le biais d'action de sensibilisation, le GLEAM (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation) pour faire de la prévention **sur le réseau TUL du lundi au dimanche**
- **Signer une convention** de partenariat avec le Groupement de Gendarmerie de la Mayenne
- Humaniser le réseau avec l'efficacité des équipes de médiation du GLEAM
- Organiser, 2 fois par an une opération « un PV contre un abonnement », en proposant aux clients qui auront été verbalisés d'acheter un abonnement d'un mois en échange de leur procès-verbal
- Former tout le personnel à la lutte contre la fraude et assermenter 2 exploitants
- Communiquer régulièrement pour faire de la pédagogie, encourager les comportements vertueux et accompagner les publics sensibles ayant accès aux titres sociaux

- Renforcer les possibilités d'achat dématérialisés avec le M-Ticket et l'open paiement.
- Rendre visible le contrôle par des opérations « coup de poing » (contrôle ciblé au même lieu, à la même heure, plusieurs jours de suite), des opérations « coup de pouce » (contrôle ciblé en un même lieu, sur le même créneau horaire, une fois par semaine puis une fois toutes les 2 semaines) et des opérations « aléatoires » (contrôle à des heures et des lieux différents)
- Réaliser les enquêtes fraude.

Toutes ces actions nous permettent de nous engager sur une baisse du taux de fraude progressive :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Taux de fraude	2 %	1,9 %	1,9 %	1,8 %	1,8 %	1,7 %	1,7 %	1,6 %

Et sur une augmentation progressive du nombre de contrôles annuel :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Nombre de contrôles	1 000	1 100	1 200	1 300	1 400	1 500	1 600	1 700

Les enquêtes fraude

Nous prévoyons la réalisation de 4 enquêtes fraude, en 2023, 2025, 2027 et 2029. Ces enquêtes sont réalisées, pour notre compte, par la société SCAT. Les enquêtes sont réalisées sur 5 jours, du lundi au vendredi, en période scolaire. Nous optons pour des enquêtes en mode « face à face ».

Recrutés localement, les enquêteurs interrogent les voyageurs à l'aide d'un questionnaire construit en collaboration avec Laval Agglomération.

Nous proposons l'administration de 1 500 questionnaires. Avec cet échantillon, le risque admis sur le taux de fraude global est d'environ +/- 0,5 %. L'échantillonnage des courses auditées est établi conjointement entre RD Laval et Laval Agglomération.

Nous nous engageons sur un taux de fraude de 1,6 % en 2030.

Les actions de prévention pour assurer la sécurité des biens et des personnes

La Sécurité du réseau est un objectif qui vient compléter l'organisation de la politique contre la fraude ; c'est pourquoi cette mission est également confiée au Directeur Expérience Client.

En tant qu'opérateur de transport, RD Laval se doit d'assurer la sécurité des voyageurs sur son réseau, et en tant qu'employeur, RD Laval doit veiller à la santé et sécurité de ses collaborateurs.

Cette double responsabilité nous amène à être vigilants pour détecter les moindres signaux qui pourraient déclencher des tensions. C'est pourquoi nous proposons un plan complet d'actions de prévention afin de garantir la sécurité des biens et des personnes :

- Signature d'une convention de partenariat avec le Groupement de Gendarmerie de la Mayenne
- Participer aux réunions mensuelles du GPO (Groupement Partenaire Opérationnel) organisée par la Police Nationale du commissariat de Laval
- Organiser des actions de contrôle conjointe avec la Police Nationale et la Gendarmerie
- Déployer plus de 3 200 heures de présence des agents de médiation du GLEAM sur le réseau TUL
- Sensibiliser les élèves dans les établissements scolaires
- Mettre en place des actions en faveur de l'insertion dans le quartier Kellermann dans le cadre de la Politique de la ville
- Participer au Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (C.S.L.P.D) de Laval

- Mettre à disposition des clients du réseau TUL l'application WIP, acronyme de «Walk In Peace ». Cette application encourage les voyageurs à se montrer solidaires dans les transports publics en venant en aide aux personnes à mobilité réduite ou à toute personne en situation de danger ou d'inconfort. Les fonctionnalités complètes de l'application se trouve en annexe
- Développer l'application de la première communauté bienveillante de protection, entraide et partage entre femmes et personnes issues de minorités de genre, qui permet à chacun(e) de se sentir en sécurité notamment dans la rue et les transports en commun, The Sorority. Les fonctionnalités complètes de l'application se trouve en annexe.

Nous nous engageons à ne pas dépasser plus de 2 actes d'insécurité vis-à-vis des personnes et des biens et/ou de vandalisme par an.

Le plan de formation pour préserver la sécurité des salariés et des voyageurs

Nous apportons une attention toute particulière à l'accompagnement de tous nos salariés, tout au long de leur carrière. Nous veillons à leur donner les compétences nécessaires pour qu'ils puissent exercer leurs fonctions, évoluer au sein de leurs filiales ou du groupe RATP, accéder à de nouvelles responsabilités, mener à bien un projet de vie.

La formation est aussi un levier essentiel de la qualité de nos prestations. Elle diffuse auprès de nos collaborateurs une culture du service qui, de haut niveau, place la satisfaction de nos clients au centre de nos priorités, de nos postures et de nos actions quotidiennes.

Enfin, la sécurité des biens et des personnes est un objectif stratégique et majeur de notre programme de formation.

Nos objectifs de formation sur la prochaine DSP sont construits dans cet esprit.

Sur les 8 années de la DSP, notre plan de développement des compétences représente :

- 19 804 heures de formation soit 18,34 jours de formation par collaborateurs, par an
- La formation de tous les salariés de l'entreprise
- Une montée en compétence sur les savoir-être et les savoir-faire

Un investissement de 550 784 euros (hors salaires).

De plus, nous sommes persuadés que la préservation de la sécurité des salariés passe également par la mise en place d'une qualité de vie au travail.

RD Laval s'engage à obtenir le label de Great Place to Work®.

La mission de Great Place to Work® est de créer une société meilleure en aidant les entreprises à devenir des great places to work pour tous.



Great Place To Work® est la référence mondiale en matière d'expérience collaborateur.

Depuis 1992 dans le monde et 2002 en France, ils ont interrogé plus de 100 M de salariés à travers 60 pays. Leurs réponses a permis de déterminer ce qui définit une expérience collaborateur de qualité. Au cœur de cette réussite, on retrouve une notion clé : la confiance. C'est sur la confiance qu'une méthodologie unique est fondée et permet d'aider les entreprises à créer un environnement de travail inclusif, à piloter la stratégie RH et à améliorer la performance.

Les entreprises où il fait bon travailler sont distinguées grâce à une Certification et à la publication annuelle du Palmarès Best Workplaces™.

La vision de Great Place to Work®

Les entreprises les plus performantes sont celles qui placent l'expérience collaborateur au cœur de leur raison d'être et de leur stratégie. Les valeurs portées par l'entreprise, ainsi que l'efficacité du leadership, créent une culture de confiance et poussent chacun à développer pleinement son potentiel, nourrissant l'innovation et la croissance financière de l'organisation, qui peut ainsi renforcer son impact sociétal positif.

Cinq thématiques clés sont identifiées sur lesquelles l'entreprise et son management peuvent agir afin d'améliorer l'expérience des collaborateurs et ainsi contribuer à la performance globale de l'organisation : les valeurs, le leadership, la confiance, l'inclusion, et l'innovation.

La confiance au cœur de l'expérience collaborateur

Une entreprise où il fait bon travailler, c'est une entreprise où les collaborateurs font confiance à leur management, se sentent fiers de ce qu'ils font et apprécient les gens avec qui ils travaillent. Cette approche met en avant trois relations clés, avec le management, les collègues et le travail en lui-même. Ce modèle se décline en 5 dimensions : crédibilité, respect, équité constituant la relation de confiance entre collaborateurs et managers, fierté et convivialité.

Enfin, nous nous inscrivons dans l'obtention de la labellisation de RD Laval de la norme ISO 45001.

Bénéficiant d'une reconnaissance internationale, la certification ISO 45001 est une norme définissant des exigences précises concernant la sécurité et la santé au travail.

L'objectif de la certification ISO 45001 est donc de mettre en œuvre un système de gestion de la Santé et de la Sécurité au Travail (SST) performant permettant de réduire les risques d'accidents dans toutes les fonctions de l'entreprise. Au préalable, une évaluation des dangers est effectuée afin d'identifier les actions à réaliser pour être en concordance avec le référentiel.

A l'heure où les préoccupations concernant la sécurité au travail tendent à devenir de plus en plus importantes, la certification ISO 45001 constitue une véritable preuve de notre engagement à améliorer la santé et la sécurité des salariés.

Le rôle des managers de proximité dans la sécurité des salariés et des voyageurs

Les modes dégradés découlent d'événements ayant un impact sur l'exploitation nominale. Ces perturbations peuvent avoir des origines internes au système de transport (panne du matériel roulant...) ou externes (trafic routier, conditions climatiques, voyageurs, diverses interventions [pompiers, etc...]). Leurs conséquences sur l'exploitation peuvent être diverses : retard ponctuel pour un véhicule ou sur une ligne entière, interruption partielle ou totale de l'exploitation.

La gestion des situations perturbées nécessite 3 conditions :

- La circulation d'une information de qualité, depuis le poste de régulateur
- Une forte mobilisation sur le terrain
- Une méthode de traitement des situations perturbées éprouvée et efficace, à partir de procédures connues et parfaitement maîtrisées. Les conducteurs ont le devoir d'aviser le régulateur de toute perturbation et de lui transmettre toutes les précisions utiles.

Le régulateur met en place des stratégies de gestion du mode dégradé. L'objectif est d'assurer la sécurité des biens et des personnes, de minimiser les impacts pour les voyageurs et de revenir à la normale le plus vite possible.

Ils disposent d'une large palette d'actions possibles :

- Utiliser les marges de temps prévues dans les tableaux de marche
- Déformer le tableau de marche (augmenter les temps de parcours...)
- Utiliser la réserve d'exploitation
- Solliciter l'encadrement opérationnel pour des interventions terrain (Exploitation ou Maintenance)
- Réaliser des manœuvres d'exploitation.

Face à ces situations, le régulateur appliquera les procédures d'information prévues au Plan d'Information des Usagers (PIU) à destination des voyageurs et des autorités concernées. Il sera en contact direct avec le Directeur Expérience clients.

La surveillance du dépôt

L'arrêté du 3 août 2018 applicables aux ateliers de charge contenant au moins 10 bus électriques A partir du 10^{ème} bus électrique (*de plus de 3,5 tonnes*) et d'une puissance de charge de 600 kW sur le dépôt, un certain nombre d'obligations s'imposent pour respecter la réglementation liée à l'arrêté du 3 août 2018. Cela concerne en particulier la mise en place de :

- Une **surveillance directe des opérations de charge** par une personne ayant une connaissance de la conduite et des dangers de l'installation. Cette personne est formée à la manipulation des moyens de secours
- Une distance de sécurité minimale entre les bornes de charge et l'environnement, distance dépendante de la nature des infrastructures (distribution carburant, stockages matières

inflammables, poste de surveillance, systèmes de lutte contre l'incendie, local chaufferie). En substitution à ces distances, une alternative est de mettre en place une paroi présentant une tenue au feu EI 60

- Des moyens de lutte contre l'incendie
- L'installation dispose en permanence de deux accès au moins pour permettre à tout moment l'intervention du personnel des services d'incendie et de secours. Les véhicules stationnent sans occasionner de gêne pour l'accessibilité des engins des services d'incendie et de secours depuis les voies de circulation externes à l'installation, même en dehors des heures d'exploitation et d'ouverture de l'installation. L'accès au site est conçu pour pouvoir être ouvert immédiatement sur demande des services d'incendie et de secours
- Un local de remisage des véhicules accidentés dont la batterie est endommagée ou des véhicules dont la batterie est défectueuse.

Grâce à toutes les actions mises en œuvre, nous nous engageons à assurer quotidiennement la sécurité des biens et des personnes.

ANNEXE 28. Liste des dépositaires

	Nom du dépositaire	Adresse
Ahuillé	La Poste	1 rue de l'Europe
Argentré	Bar-Tabac	12 place de L'église
Beaulieu sur Oudon	Mairie	22 rue de Bretagne
Bonchamp les Laval	Bar-Tabac	1 place de L'église
le Bourgneuf la Foret	Maire	45 rue Principale
Bourgon	Maire	Rue F. Hetle
La Brulatte	Mairie	3 rue des écoles
Chalons du Maine	Mairie	Mairie 15 rue Principale
Changé	Supermarché Carrefour Market	Centre commercial "Les Sablons"
La Chapelle Anthenaise	Mairie	10 route de Louverné
Entrammes	Le Bréon	12 rue d'Anjou
Forcé	Pit&Pat	14 Route de Tours
Le Genest Saint Isle	Bureau de tabac le Colibri	8 rue de la Gare
La Gravelle	Bar- Jo Epicerie	Rue Madame de Sévigné
Loiron Ruillé	Bar de l'Etang	8 rue du Dr Rame
L'huissierie	L'huiss Café	4 Rue d'Anjou
Launay-Villiers	Mairie	14 place de l'Eglise
Louverné	Bar-restaurant L'escale	40 rue Nationale
Louvigné	Le P'tit Bistrot Proxi et relais poste	11 place Saint Martin
Montflours	Mairie	1 place Sergenterie
Montigné le Brillant	Bar Tabac le Pétoulet	29 rue des Lauriers
Montjean	Restaurant Pos'Café	19 rue de Bretagne
Nuillé sur Vicoin	Restaurant Decke Marie-Thérèse	2 rue du Maine
Olivet	Mairie	4 Rue du Prieuré
Parné sur Roc	Le Parné	4 Grande Rue
Port Brillat	Bar le Saint Eloi	Impasse de la Gare
Saint Berthevin	Café des sports	57 avenue de la Libération
	Bar-Tabac Le Petit B	84 avenue de la Libération
Saint Cyr le Gravelais	Mairie	Place de l'Eglise
Saint Germain le Fouilloux	Mairie	4 rue de l'Eglise
Saint Jean de Mayenne	L'imprévu	27 rue Maurice Courcelle
Saint Ouen des Toits	L'auberge du XII	10 rue Jean Chouan
Saint Pierre la cour	Carrefour Express	3 place des Cyprés
Soulgé sur Ouette	Restaurant le Clairmalo	1 place de l'église
Laval	Bar l'univers	115 Avenue Robert Buron
	Bar le Domingo	219 rue de Paris
	Bar le France	69 Avenue Robert Buron
	Bar Tabac le Khediv	4 rue de la paix
	LE Hope & bar	13 rue du Pont de Mayenne
	Bar le Sully	49 rue Saint Anne
	La Presse et le Livre	61 boulevard Felix Grat
	Bar le Normandy	95 avenue de Chanzy
	Tabac Maurat Presse	3 rue Oudinot
	Tabac la Gazelle	7 rue Masséna
	Presse centre commercial Pégase	Avenue de la communauté Européenne
	Bar pmu Hilard	80 rue d'Hilard
	Bar Tabac le Yam's	1 rue de Fougères
	Tabac presse Mon Tabac	77 rue Bernard Le Pecq
	Tabac la Civette	53 rue du General de Gaulle
	Tabac de l'Europe	2 allée de Cambrai
	Maison de la presse	2 place de la Tremoille
	Bar le Cyrano	2 rue du Docteur Roux
	Bar Tabac le Bourny	23 place de la commune
	Tabac l'Atlantic	1 passage du Ponceau
	Bar/Tabac le Papotier	2 place d'Avesnières
	Relay Casino Shop de la gare	Place de la Gare
	Office du tourisme	84 avenue Robert Buron
Gare SnCF	Place de la Gare	

ANNEXE 29. Plan de communication détaillé et chiffré

A. Un plan d'actions marketing et commerciales dynamique et adapté au parcours de chaque client

- **Dans les entreprises et auprès des acteurs économiques locaux pour cibler les actifs**

Pro-TUL est le projet de service à l'attention des entreprises, établissements d'éducation et collectivités locales. Il répond à 2 objectifs :

- Assurer la promotion de l'offre de mobilité auprès des actifs sur leur lieu d'activité
- Contribuer au développement durable du tissu économique et social du territoire en animant le réseau des responsables mobilité et en partageant les bonnes pratiques.

Pro-TUL comprend des animations au sein des entreprises et inter-entreprises :

- La création d'une page web dédiée au PDME sur le site web du réseau TUL
- Un Kit de communication pour les entreprises telles que Lactalis, Gruau, Giys ou Thalès et des zones d'activité, comme la ZI des Touches ou la ZA des Giraumeries accompagné d'une d'offre d'essais pour les collaborateurs.
- Un petit-déjeuner annuel « Club des Mobilités » à l'attention des responsables mobilités des entreprises pour partager les meilleures pratiques au sein du territoire.
- La présence du réseau lors de la Semaine du Laval Emploi et notamment à l'occasion du grand job dating organisé par Laval Agglo et Laval Economie.
- Une page LinkedIn dédiée pour valoriser le territoire au travers de son offre de mobilité

Retour d'expérience RATP Dev : L'offre « Irigo Pro » à Angers connaît un franc succès. Une démarche de sensibilisation et d'animation sur le territoire a permis, selon notre retour d'expérience, de doubler le nombre d'entreprises impliquées sur le sujet de la mobilité. Grâce à cette implication des entreprises, plus de 10 300 salariés du territoire ont adhéré à la démarche en moins d'un an.

Pour aller plus loin : Nous proposons un accompagnement de la filiale RATP Dev, EM Services, cabinet de conseil opérationnel en transport et mobilité durable, qui intervient notamment **dans la création des plans de mobilité employeurs à l'échelle d'un territoire.**

Un package avec un volume de PDME à définir avec Laval Agglomération

- **Une présence « terrain » renforcée pour aller à la rencontre des habitants de l'agglomération**

B2

RD Laval déploiera une boutique mobile (TUL Proximité) qui permettra de se déplacer sur les lieux de vie, à la rencontre des habitants sur l'ensemble du territoire : centres commerciaux (Grenoux, Pégase..), les marchés, établissements scolaires.



Medhi - 20 ans - Etudiant en Sciences Eco à l'Université du Maine
 J'ai rencontré les équipes du réseau des TUL à l'université et le midi au Restau U, sur mon plateau, j'ai vu aussi leur offre. J'ai pris conscience que c'était assez simple pour aller à l'université de chez moi.

Pour aller plus loin : Un kiosque de services
 RD Laval pourrait proposer l'installation et l'animation d'un kiosque mobilité TUL. Ce kiosque mobile 100% autonome en énergie renouvelable est porteur d'une image moderne et visible.

- **Auprès des publics fragiles (Personnes en situation de handicap, Seniors, Demandeurs d'emplois)**

En tant qu'opérateur de transport public, RD Laval s'engage à mettre en place un accompagnement pour que les personnes fragiles puissent se déplacer sur l'ensemble du territoire. Celui-ci passe par l'organisation de différents ateliers de mobilité.

- **Pour les personnes en situation de handicap**

2 ateliers par an, en partenariat avec APF France Handicap 53, seront proposés pour faire découvrir l'offre de mobilité de manière personnalisée et permettre d'appréhender les outils liés à l'information voyageurs

- **Pour les seniors**

Les ateliers, organisés 2 fois par an, devront leur permettre de conserver leur autonomie dans les déplacements du quotidien. Nous travaillerons en lien avec les structures comme les CCAS communaux, l'espace senior de Laval Agglo ainsi qu'avec l'OMS via la démarche « Ville Amie des Aînés » pour proposer les ateliers les plus adaptés.

Retour d'expérience RATP Dev Marinéo (Réseau de Boulogne s/Mer) via les ateliers de mobilité touche
 100 personnes par an, 25% des participants (ayant reçu un titre d'essai) deviennent des clients du réseau (abonnement ou 10 voyages)

Pour aller plus loin : Un service d'accompagnement via la plateforme « Mon Copilote » pour mettre en relation les personnes en situation de handicap et les seniors avec des copilotes prêts à donner un peu de leur temps pour les accompagner dans leurs trajets en transports en communs et à pied.

- **Les demandeurs d'emploi**

- Nous proposons **2 opérations de formation « transport »** par an pour les conseillers Pôle Emploi et à la Mission Locale de la Mayenne, afin qu'ils puissent conseiller les demandeurs d'emploi qui auraient des difficultés à se déplacer en transport.
- **3 fois par an**, RD Laval organisera **le bus de l'emploi** en lien avec Laval Economie. Cette action visera à mettre en relation les demandeurs d'emploi et les entreprises, en dehors des locaux de Pôle Emploi. Le réseau TUL mettra à disposition un véhicule au service de cette opération.

- **Dans les écoles, pour cibler les scolaires et les familles**

RD Laval souhaite que les scolaires aient une place importante, cette cible est prioritaire pour ancrer durablement de nouveaux comportements de mobilité.

Nous prévoyons un plan de communication ludique, **sous forme d'un jeu « phygital »**, c'est-à-dire qu'il comprend à la fois **un support physique, et une interface digitale**. L'objectif de RD Laval est ainsi de valoriser de manière pédagogique les services offerts par le réseau de transports en commun, tout en promouvant les **bons comportements à bord des transports en commun pour assurer la sécurité**.

Le « **permis mobilité jeunes** » est délivré à l'ensemble des écoliers de classe de CM2 partenaires, par le biais d'un atelier de 1 heure, prévu sur les heures de cours et coanimé par un employé RD Laval et un responsable de l'équipe éducative. Répartis en équipe de 6 joueurs, les écoliers sont invités à découvrir un jeu de plateau, sur le modèle du Jeu de l'Oie, où répondre correctement à des questions thématiques permet de progresser et de remporter la partie.

Suite à cet atelier, les jeunes obtiennent dans un premier temps **un badge « Permis de Voyager »** aux couleurs du réseau TUL. L'accès à un jeu en ligne complémentaire leur est ensuite fourni. Ce dernier les invitera à suivre une quête dans un univers fictif, où l'action se déroule dans un bus du réseau. Plusieurs mini-jeux les amèneront à privilégier les bonnes pratiques afin de compléter la partie.



Léa 9 ans – En primaire à l'école Victor Hugo - Laval
Une personne est venue nous présenter le bus, ce qu'il fallait faire et pas faire et nous expliquer les règles de sécurité. L'année prochaine, j'irai toute seule au collège en bus !

Retour d'expérience RATP Dev : Dans notre filiale Marinéo (Boulogne sur Mer), chaque année, des ateliers sont organisés pour former les élèves de CM1 et CM2 à devenir autonomes et responsables dans leurs déplacements en bus. En 2020, plus de 20 écoles ont participé à ces animations.

Pour aller plus loin : Une animation en réalité augmentée pourra être proposée en lien avec l'INOD pour accéder le message **principalement sur la sécurité et le savoir voyager**.

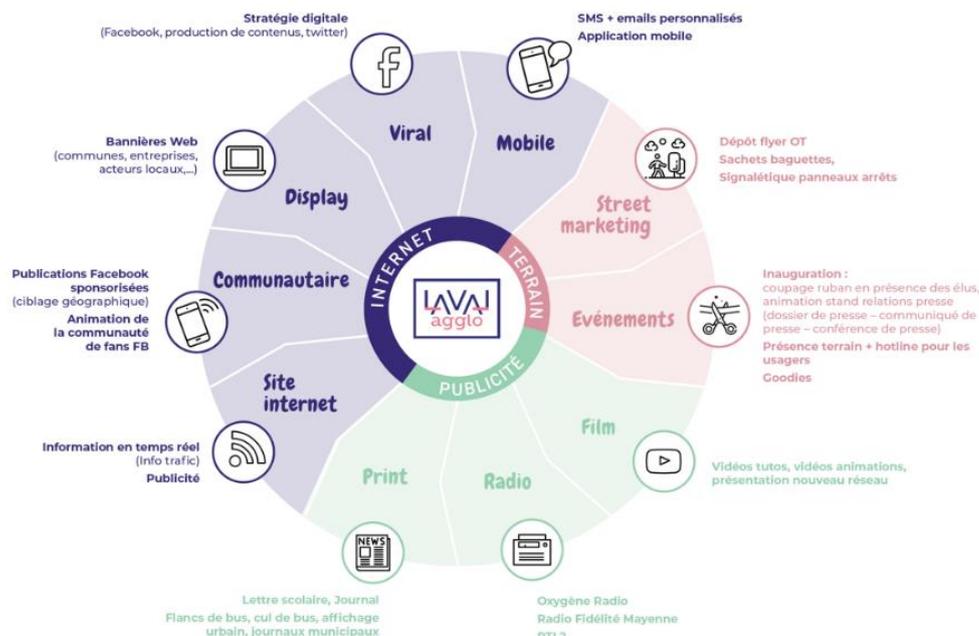
- **Des campagnes de promotion pour attirer de nouveaux usagers**

- RD Laval s'appuiera sur 3 événements principaux pour mettre en place des dispositifs de communication et d'animation : le Laval Virtual, Mai à Vélo et la Semaine de la mobilité.
- **La semaine de la mobilité en septembre :** Cette semaine est organisée autour d'animations : un jeu concours sera organisé pour récolter des contacts et les travailler ensuite dans le dispositif de marketing relationnel, communication autour de l'offre d'essai, organisation et accompagnement sur des parcours types à réaliser en vélo ou en transports en commune, visite du dépôt pour découvrir les coulisses du réseau TUL.
- **Laval Virtual – Avril :** Moment important dans la vie des Lavallois, nous mettrons le site web et l'application mobile aux couleurs du Laval Virtual avec une page spéciale. Du contenu spécifique sera diffusé sur les réseaux sociaux en amont et pendant l'évènement. Nous reconduirons le partenariat pour permettant de proposer une offre spéciale pour les abonnés.

Exemple de messages à l'occasion du Laval Virtual (joint en annexe 29 bis) :

	Mars			Avril	
	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15
Lundi	[Save The Date] Vous souhaitez en savoir plus sur la réalité virtuelle et réalité augmentée ? La 24 ^e édition du Laval Virtual ouvre ses portes du 12 au 14 avril à l'Espace Mayenne ! https://www.laval-virtual.com/fr/accueil/	Êtes-vous prêt pour Laval Virtual 2022 ? Le premier salon sur la réalité virtuelle et réalité augmentée en Europe débute dans 4 semaines ! https://www.laval-virtual.com/fr/accueil/	[Save The Date] Du 12 au 14 avril, soyez prêt à rencontrer les meilleures start-ups qui imaginent les innovations de demain sur la réalité virtuelle et réalité augmentée. https://www.laval-virtual.com/fr/accueil/	Dans une semaine, c'est l'ouverture du salon Laval Virtual. Vous êtes prêt à en prendre plein les yeux ? https://www.laval-virtual.com/fr/accueil/	A partir de demain, la réalité virtuelle et la réalité augmentée vont investir toute la ville de Laval ! La 24 ^e édition du Laval Virtual se tient à l'Espace Mayenne pour 3 jours de découverte de technologies immersives. https://www.laval-virtual.com/fr/accueil/
Mardi					C'est le jour J ! Laval Virtual, premier salon sur la réalité virtuelle et réalité augmentée en Europe ouvre ses portes aux visiteurs pendant 3 jours à l'Espace Mayenne. https://www.laval-virtual.com/fr/accueil/
Mercredi	La 24 ^e édition du salon Laval Virtual se déroule du 12 au 14 avril à l'Espace Mayenne, 2 rue Joséphine Baker 53000 Laval. Pour y accéder en bus : Ligne A - Arrêt Fuye https://s3.cloud.actigraph.com/laval/upload/Horaires-hiver-2021-2022/LR-2021-2022/LIGNE_A_WEB_FICHES_HORAIRES_HIVER_2021.pdf?AWSAccessKeyId=IaVal&Expires=1646175599&Signature=RajoOQgpx2kXbHvUNZBtoQh1Ue%3D	Venez à vélo au salon Laval Virtual ! Un parking couvert est prévu pour stationner les vélos, à proximité de l'entrée "Public" à l'Espace Mayenne. https://www.espace-mayenne.fr/espace-infos-pratiques/comment-venir-a-lespace-mayenne/	Vous arrivez en train pour assister au salon Laval Virtual. Aucun problème... A quelques pas de la gare de Laval, la ligne de bus A, vous dépose tout près de l'Espace Mayenne. https://s3.cloud.actigraph.com/laval/upload/Horaires-hiver-2021-2022/LR-2021-2022/LIGNE_A_WEB_FICHES_HORAIRES_HIVER_2021.pdf?AWSAccessKeyId=IaVal&Expires=1646175599&Signature=RajoOQgpx2kXbHvUNZBtoQh1Ue%3D	Préparez votre trajet pour arriver sereinement au Laval Virtual https://www.espace-mayenne.fr/espace-infos-pratiques/comment-venir-a-lespace-mayenne/	
Jeudi					
Vendredi	Vous ne pouvez pas être présent au Laval Virtual... Pas d'inquiétude, vous allez pouvoir profiter de sa version hybride qui vous donne accès aux événements, conférences grâce au Laval Virtual World. https://association.laval-virtual.com/fr/laval-virtual-world/	Vous participez au Laval Virtual... Gagnez du temps en préparant votre trajet jusqu'à l'Espace Mayenne. https://www.espace-mayenne.fr/espace-infos-pratiques/comment-venir-a-lespace-mayenne/	[Événement] Laval Virtual, c'est aussi l'occasion de découvrir une exposition internationale d'art et réalité virtuelle, intitulée "Recto Verso", conçue par l'artiste-chercheuse Judith Guez. https://rectorso.laval-virtual.com/	[Laval Virtual] La date approche... J-3 avant l'ouverture des portes du salon européen de la réalité virtuelle et réalité augmentée à l'Espace Mayenne de Laval. https://www.laval-virtual.com/fr/accueil/	

- **Mai à Vélo :** Des animations seront proposées en partenariat avec l'association Place au Vélo pour permettre aux habitants de se remettre en selle, d'être conseillés pour se déplacer en toute sécurité et être accompagnés sur des trajets du quotidien. Une animation du type « Vélo smoothie » sera mise en place pour faire gagner des minutes offertes et récolter des contacts à transformer ensuite dans le cadre du plan de communication relationnelle.
- Un **dispositif de communication multicanal** est prévu à l'occasion du lancement du nouveau réseau au 1er septembre 2023. Ce dispositif complet permet de communiquer avant/pendant et après le lancement du nouveau réseau pour permettre d'expliquer aux voyageurs les changements qui seront opérés, les accompagner dans leurs trajets et les sécuriser. Ce nouveau réseau est l'opportunité d'attirer de nouveaux usagers en mettant en avant la fluidité et la simplicité d'utiliser les transports du réseau TUL.



Former/fédérer l'interne, un enjeu majeur

ACCOMPAGNEMENT SUR LA STRATÉGIE DIGITALE

- Prise en main complète
- Stratégie modération
- Conseil community management

FORMATION DU PERSONNEL AU NOUVEAU RÉSEAU

- Session de formation (itinéraires, plans sectoriels, amélioration de fréquence)
- Kits de présentation (carte réseau, goodies, stickers)

- **En parallèle, des actions digitales de référencement, d'achats de mots clés et de bannières seront mises en place**

RD Laval mettra en place des actions visant à **améliorer le classement de TUL** dans les résultats de recherches : Search Engine Optimisation (SEO) et Search Engine Advertising (SEA)

- **L'achat de bannière** sur les sites web de nos cibles principales (campagnes de display) afin d'apparaître sur les sites fréquentés
- **La mise en place d'une ligne éditoriale** sur les réseaux sociaux permettra de rythmer la communication en valorisant les actualités du territoire accessibles en transport en commun.

Retour d'expérience RATP Dev : L'équipe du réseau TAC est appuyé à l'année par l'agence HulaHoop pour diffuser des contenus visuels et des messages adaptés aux canaux par lesquels ils sont diffusés. Pour les fêtes de Pâques 2021, HulaHoop a piloté la création et le lancement d'un jeu concours sur les réseaux sociaux. La campagne a généré 1 700 interactions et le réseau TAC a constaté plus de 200 nouveaux abonnés sur sa page Facebook.

- **En partenariat avec les mairies et Laval Agglo, pour cibler les nouveaux arrivants**

TUL mettra davantage en avant sa présence dans **les programmes d'accueil existants** mis en place par Laval Agglo. A l'occasion des différents rendez-vous organisés, **un kit d'essai pour tester gratuitement le réseau sera diffusé.**

Une communication plus visible sur le site internet sera mis en place avec notamment une bannière dès le home du site TUL.

RD Laval prendra aussi contact avec chaque commune pour être présent lors de ces journées « Nouveaux arrivants »

Enfin, les agences immobilières pourront elles aussi distribuer cette offre d'essai pour les nouveaux acheteurs.

Pour aller plus loin : Un « escape game » pour découvrir le réseau des TUL

Accessible depuis une application mobile, nous proposerons un « escape game » dans Laval via un parcours nécessitant d'utiliser les transports en commun pour se rendre aux différentes épreuves. Cette proposition permettra aux nouveaux arrivants de découvrir de façon ludique le territoire, aux familles de se retrouver pour vivre une expérience près de chez soi et aux enfants de se sentir complètement à l'aise avec l'utilisation des transports en commun.

- **Une collaboration renforcée avec l'Office du Tourisme pour renforcer le lien entre attractivité du territoire et développement d'une mobilité plus durable**

En partenariat avec l'office de tourisme, des actions communes pourront être initiées et menées ensemble. L'Office du Tourisme pourrait devenir également un dépositaire du réseau.

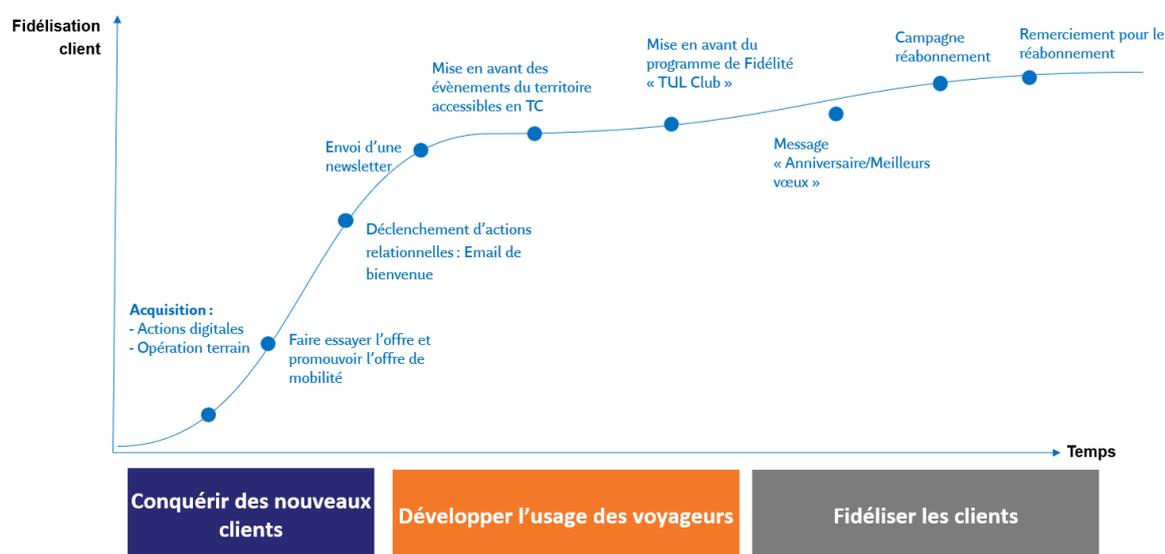
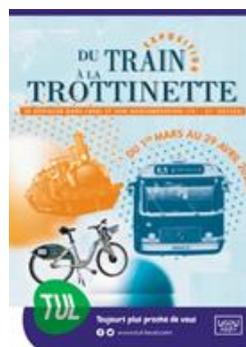
B. Un souci constant de l'expérience et de la satisfaction client pour fidéliser les clients TUL

B3

- **Un plan relationnel complet à toutes les étapes du cycle de vie du client en fonction de son profil.**

Les actions de conquête clients vont permettre à RD Laval de se constituer une base de données de contacts qui sera travaillée dans le cadre d'un plan relationnel. Via notre outil de Gestion de la Relation Clients (CRM), nous enverrons des campagnes email pour transformer ces « contacts non abonnés » en « voyageurs », puis en « voyageurs réguliers et fidèles. »

Les exemples de campagnes relationnelles en complément des newsletters trimestrielles mettant en avant l'actualité du réseau et les mobilités du territoire : Bonne année, Festival « Monte dans l'bus, Expo « du train à la trottinette », Festival des 3 éléphants, Journée du Patrimoine, Laval Lumière Noël.



- **Un programme de fidélité pour récompenser les usagers et inciter à valider**

- La mise en place du programme de fidélité « Le Club » qui met à l'honneur la mobilité et qui vise à récompenser les utilisateurs du réseau TUL mais aussi ceux qui utilisent le Vélo.
- Le principe est simple : récompenser chaque achat d'un titre de transport et chaque validation (ou chaque déplacement à vélo) en attribuant des points qui pourront être dépensés soit pour soi, avec des cadeaux mobilités ou des cadeaux cultures sur le territoire, soit donnés à une ou plusieurs associations choisies par Laval Agglomération.



Retour d'expérience RATP Dev : Lancé à Brest en octobre 2021 « b-klub », le Club de fidélité de Brest compte aujourd'hui plus de 3 000 Membres.

- **Un service client accessible, réactif et à l'écoute des usagers**

La conviction de RD Laval est que le voyageur, en situation de mobilité, doit pouvoir contacter le **Service client par téléphone** sur une plage horaire élargie, faire une demande d'information ou une réclamation ou tout simplement être accueilli à l'agence. La ligne téléphonique sera ouverte du lundi au samedi de 7h00 à 19h00.

Un outil de support à la Relation Clients (Progress) sera mis en place pour permettre la consolidation de l'ensemble des demandes clients et faciliter les traitements de réponses.

RD Laval propose de mettre en place **un service complémentaire** : **la prise de rendez-vous** par téléphone ou sur le site web, pour faciliter l'échange avec les conseillers en agence.

Pour accompagner les équipes en relation avec les voyageurs, nous déploierons le **programme d'excellence relationnelle DEV'Touch** qui est le projet de service RATP Dev destiné aux agents en contact avec les clients et aux managers. Il a vocation d'aider les équipes à développer leurs pratiques et comportements dans le cadre de la relation clients.

C. Simplifier l'accès au service en facilitant le processus de vente des titres de transport

- **Des canaux de distribution physiques optimisés pour garantir l'accessibilité**

- **L'agence commerciale sera revisitée en Maison des Mobilités** pour mettre en avant l'ensemble des mobilités du territoire. Des zones thématiques seront délimitées : Corner multimodalité/Corner offre tarifaire/Corner Evènement du territoire.

Les heures d'ouverture sont modifiées du lundi au samedi, de 7h00 à 19h00 pour s'adapter.

- **Les dépositaires** : RD Laval souhaite que, à minima, dans chacune des 34 communes de Laval Agglo, un dépositaire soit présent pour informer les voyageurs et vendre des titres de transport. Dans les communes de moins de 700 habitants, les Mairies seront privilégiées, pour les autres, nous privilégierons les bar/tabac de centre-ville.

Concernant les dépositaires actuels, ils seront maintenus la 1ère année du contrat, le temps de réaliser une étude permettant d'optimiser leur nombre en fonction de leur emplacement/ventes réalisées.

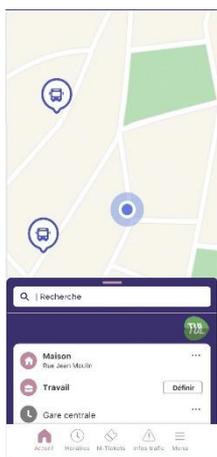
Nous souhaitons néanmoins rajouter 3 nouveaux dépositaires dès la 1ère année dans LAVAL :

- Relay Casino Shop de la gare : Place de la Gare
- Office du tourisme
- La SNCF à la gare de Laval : un travail avec la SNCF sera à mener pour étudier la possibilité de vendre des titres au guichet à la gare ou, à minima, être formé à l'offre de transport pour accompagner les voyageurs.

- **L'accélération de la vente de titres dématérialisés (M ticket, e-boutique...)**

Nous proposons la mise en place d'un dispositif digital qui prévoit :

- Une application mobile multimodale qui intègre une fonctionnalité permettant l'achat de titres de transport (M-Ticket).
- Sur le site web, l'e-boutique sera maintenue et enrichie en cours de contrat



Retour d'expérience RATP Dev : un an après sa refonte totale, le site internet de notre réseau AggloBus (Bourges) a vu sa fréquentation augmenter de 75%.

D. Une communication dynamique qui accompagne la nouvelle identité de marque

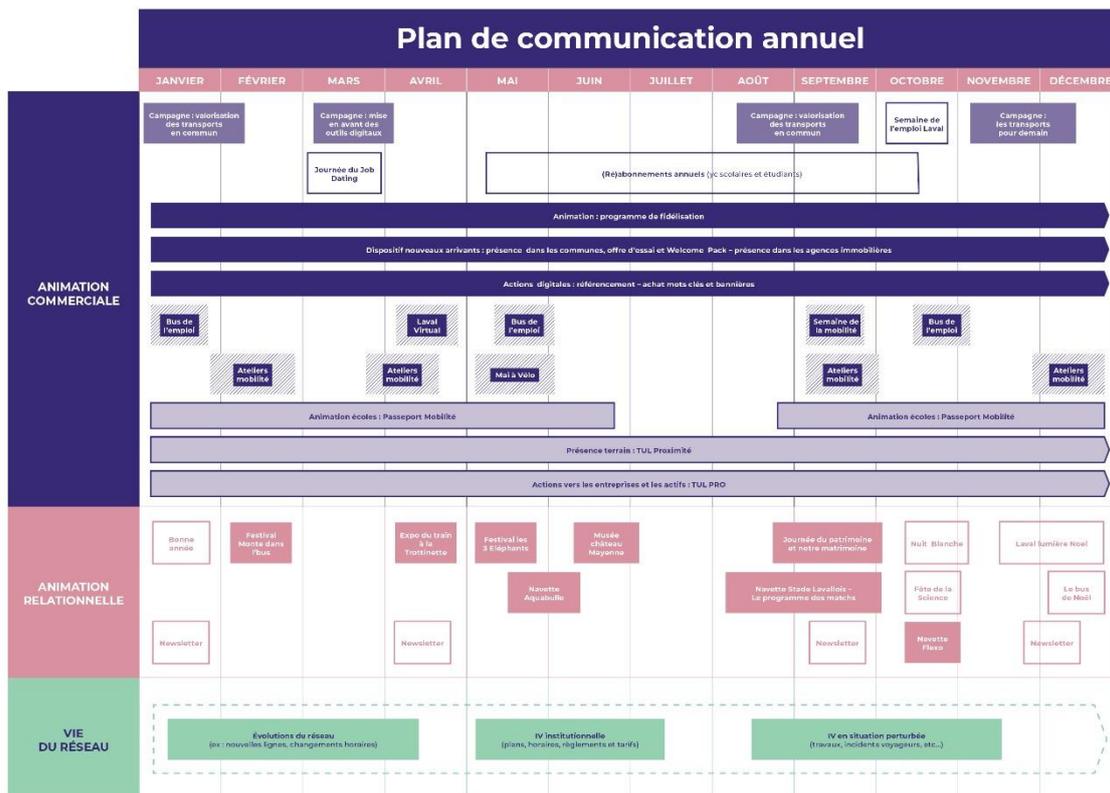
Nous souhaitons, dès le 1^{er} septembre 2023, associer au nouveau réseau de transport, une nouvelle image de marque qui permettra de donner une meilleure visibilité et efficacité aux actions proposées. De concert avec Laval Agglomération et avec l'accompagnement d'une agence de communication de marque, nous créerons une nouvelle identité de marque, selon la méthodologie suivante :

1. Analyser : Un diagnostic complet de l'état de la marque est réalisé
2. Imaginer : Des ateliers de travail sont organisés pour définir le positionnement et la culture de marque
3. Créer : L'identité et l'univers de marque sont repensés sur les différents services, canaux de communication.

Pour aller plus loin : nous préconisons la réalisation d'une 4^{ème} étape avec cette agence sur la définition des grands temps de communication, les contenus par public, un calendrier éditorial, etc.

E. Le plan d'actions annuelles

Le plan est annexé à notre offre.



F. Le plan pluriannuel détaillé

Le plan est joint à notre offre en annexe 29.

ANNEXE 30. Plan de formation du personnel détaillé et chiffré

L'annexe 30, en fichier excel, est jointe à notre offre.

ANNEXE 31. Insertion sociale et professionnelle

Article 1 : Engagement

Entreprise : RATP Dev

Représentée par : Serge Reynaud

Déclare avoir pris connaissance du contrat et notamment des dispositions relatives à l'action obligatoire d'insertion en faveur de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

S'engage à réserver dans l'exécution du contrat, au profit des publics désignés en **article 31.5 et 31.6** du contrat, le nombre d'heures spécifié ci-dessous ainsi que d'autres propositions d'actions le cas échéant :

- 5 000 heures par an conformément au minimum exigé par le contrat.

~~Soit un total de 3 200 heures par an réservées à l'insertion socioprofessionnelle.~~

S'engage à prendre contact avec le facilitateur désigné à l'article **XXX** du contrat, afin de préciser les modalités de mise en oeuvre de la démarche d'insertion.

S'engage à fournir, à la demande de l'Autorité organisatrice et dans un délai imparti, toutes informations utiles à l'appréciation de la réalisation de l'action d'insertion dans le rapport annuel (article **XX**).

Article 2 : Choix de mise en oeuvre

Vous pouvez cocher l'option retenue ou attendre l'attribution de la délégation pour faire ce choix en liaison avec le facilitateur :

1ère modalité : recours à la sous-traitance ou cotraitance avec une entreprise d'insertion

Nom de l'entreprise d'insertion : Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation (GLEAM)

Montant estimé (% minimum de la masse salariale affectée aux prestations) :1 %

Descriptions des prestations concernées :

Mission de médiation sociale sur les lignes du réseau TUL (du lundi au samedi)

.....
.....
.....

⊖ **2ème modalité** : mise à disposition de salariés

- Recours à une entreprise de travail temporaire d'insertion

Nom de l'ETTI :

Nombre d'heures engagées et de personnes concernées :

Tâches confiées :

.....
.....
.....
.....
.....

- Recours à une association intermédiaire

Nom de l'AI :

Nombre d'heures engagées et de personnes concernées :

Tâches confiées :

.....
.....
.....
.....
.....

- Recours à un Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification

Nom du GEIQ :

Nombre d'heures engagées et de personnes concernées :

Tâches confiées :

.....
.....
.....
.....
.....

- Recours à Entreprise de Travail Temporaire

Nom de l'ETT :

Nombre d'heures engagées et de personnes concernées :

Tâches confiées :

.....
.....
.....
.....
.....

3ème modalité : embauche directe dans l'entreprise

Nombre de personnes embauchées : 39

Nature des contrats :

contrat à durée indéterminée

contrat à durée déterminée

contrat en alternance

Contrat d'apprentissage

Contrat de professionnalisation

autre, précisez :

Tâches confiées :

Conduite des bus ou de cars scolaires

Accueil des voyageurs à l'agence commerciale

Entretien et réparation des véhicules de transport

Article 3 : Circonstances pouvant justifier la suspension de la clause d'insertion

- L'entreprise est en situation de chômage partiel : ~~OUI~~ NON (1)

- L'entreprise a procédé à des licenciements économiques depuis moins d'un an : ~~OUI~~ NON (1)

(1) Rayer la mention inutile. L'entreprise peut joindre tout document utile et notamment ceux demandés au contrat dans le cadre de la suspension de la clause d'insertion. La décision de suspension s'effectue de manière indépendante de celle d'attribution de la délégation.

Fait à Paris,

Le 30 juin 2022.....

Cachet et Signature de l'entreprise

ANNEXE 32. Statuts de la société dédiée

RD LAVAL

Société par actions simplifiée au capital de 500 000 €

Siège social : rue Henri Batard - Laval

RCS [---]

STATUTS CONSTITUTIFS

LA SOUSSIGNEE

Ratp Développement, Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 488 301 057,56 € dont le siège est situé 54, quai de la Rapée – 75012 Paris, immatriculée sous le numéro 389 795 006 RCS PARIS.

A DÉCIDÉ DE CONSTITUER UNE SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE ET A ADOPTÉ LES STATUTS CI-APRÈS

ARTICLE 1 - FORME

La Société a été constituée sous la forme d'une société par actions simplifiée par le propriétaire des actions créées à présent et les propriétaires d'actions qui pourront être créées dans le futur, régie par les lois et règlements en vigueur, ainsi que par les présents statuts.

ARTICLE 2 - OBJET

La société a pour objet en France et sur le ressort territorial de Laval Agglomération :

- l'exploitation, directement ou indirectement, par ses propres moyens ou les moyens de tiers, de transports publics routiers de personnes et plus généralement de tous services de transport de voyageurs et la réalisation ou la modernisation de réseaux ou systèmes, au moyen de concessions ou autres ;
- de réaliser toutes prestations d'études et toutes opérations commerciales ou financières relatives à l'exploitation des transports publics de voyageurs ou secteurs connexes ;
- de prendre et de gérer des participations dans tous organismes existants ou à créer intervenant dans le secteur des transports publics de voyageurs ou secteurs connexes.

Et généralement, toutes opérations financières, commerciales, industrielles, civiles, immobilières ou mobilières, pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'un des objets spécifiés et susceptibles d'en faciliter le développement ou la réalisation.

ARTICLE 3 - DENOMINATION

La dénomination de la Société est : **RD LAVAL**

ARTICLE 4 - SIEGE SOCIAL

Le siège social est fixé : rue Henri Batard à Laval.

Il peut être transféré en tout autre lieu par décision du Président qui est habilité à modifier les statuts en conséquence.

ARTICLE 5 - DUREE

La durée de la Société est fixée à 99 années à compter de son immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, sauf dissolution anticipée ou prorogation décidée par l'associé unique ou par décision collective des associés.

ARTICLE 6 - EXERCICE SOCIAL

Chaque exercice social a une durée d'une année, qui commence le 1^{er} janvier et finit le 31 décembre de chaque année.

ARTICLE 7 - CAPITAL SOCIAL

Le capital social est fixé à 500 000 €, divisé en [---] actions d'une valeur nominale de [---], libérées intégralement.

ARTICLE 8 - FORME DES ACTIONS

Toutes les actions doivent être nominatives.

Elles donnent lieu à une inscription sur un compte ouvert par la Société au nom de l'associé dans les conditions et selon les modalités prévues par la loi et les règlements en vigueur.

ARTICLE 9 - CESSION DES ACTIONS

Les actions sont librement cessibles.

La transmission s'opère par un virement de compte à compte sur production d'un ordre de mouvement. Ce mouvement est inscrit sur le registre des mouvements de titres coté et paraphé.

ARTICLE 10 - ADMINISTRATION ET CONTROLE DE LA SOCIETE

1) Président

La Société est représentée à l'égard des tiers par un Président (personne physique ou morale) associé ou non de la Société. Il est nommé par l'associé unique ou par décision collective des associés qui fixe la durée de son mandat.

Le Président est révocable ad nutum sur décision de l'associé unique ou sur décision collective des associés.

La rémunération du Président, s'il y a lieu, est déterminée, suivant le cas, par décision de l'associé unique ou de la collectivité des associés.

Le Président est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la Société, dans la limite de l'objet social sous réserve des pouvoirs dévolus expressément par la loi à l'associé unique ou aux associés statuant par décision collective et dans le respect des procédures instaurées organisant la répartition interne des pouvoirs.

Le Président peut, sous sa responsabilité, consentir toute délégation de pouvoirs pour un ou plusieurs objets déterminés.

Dans les rapports avec les tiers, la Société est engagée même par les actes du Président qui ne relèvent pas de l'objet social, à moins qu'elle ne prouve que le tiers savait que l'acte dépassait cet objet ou qu'il ne pouvait l'ignorer compte tenu des circonstances.

Lorsqu'une personne morale est nommée Président de la Société, le Président est représenté par le représentant légal de ladite personne morale, qui est alors soumis aux mêmes conditions et obligations et encourt les mêmes responsabilités civile et pénale que s'il était Président en son nom propre, sans préjudice de la responsabilité solidaire de la personne morale qu'il dirige.

Le Président prépare et arrête les comptes annuels, le rapport de gestion ainsi que les autres documents de gestion prévisionnels et/ou les comptes consolidés.

L'arrêté des comptes fera l'objet d'un procès-verbal rédigé par le Président qui sera retranscrit dans un registre spécial et remis pour avis au Commissaire aux comptes.

Plus généralement, lorsque l'associé unique est appelé à prendre une décision, le Président établit les documents nécessaires pour la prise de cette décision, et notamment tous rapports à l'associé unique dont la préparation est requise par la loi.

2) Dirigeants

L'associé unique ou les associés statuant par décision collective peuvent désigner une ou plusieurs personne(s) physique(s), actionnaire ou non, aux fins d'exercer des fonctions de direction générale sous l'autorité du Président. Chaque Directeur Général sera nommé par l'associé unique ou par décision collective des associés pour une durée d'un an, son mandat étant révocable ad nutum par décision de l'associé unique ou décision collective des associés.

Chaque Directeur Général est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la Société, dans la limite de l'objet social sous réserve des pouvoirs dévolus expressément par la loi à l'associé unique (ou aux associés statuant par décision collective) ou au Président.

Dans les rapports avec les tiers, la Société est engagée même par les actes du Directeur Général qui ne relèvent pas de l'objet social, à moins qu'elle ne prouve que le tiers savait que l'acte dépassait cet objet ou qu'il ne pouvait l'ignorer compte tenu des circonstances.

La rémunération des Directeurs Généraux est déterminée par l'associé unique ou par décision collective des associés.

3) Conventions entre la Société et ses Dirigeants

Les conventions intervenues directement ou par personnes interposées entre la Société et son Président, l'un de ses dirigeants, l'un de ses actionnaires disposant d'une fraction des droits de vote supérieure à 10% ou, s'il s'agit d'une société actionnaire, la société la contrôlant, font l'objet d'un rapport spécial du Commissaire aux Comptes. Les associés statuent sur ce rapport.

Lorsque la Société ne comprend qu'un seul associé, il est seulement fait mention au registre des décisions de l'associé unique des conventions intervenues directement ou par personnes interposées entre la Société et son Président, son associé unique, ou la société ayant le contrôle de son associé unique.

Les conventions non approuvées produisent néanmoins leurs effets, à charge pour la personne intéressée et éventuellement pour le Président et les autres dirigeants d'en supporter les conséquences dommageables pour la société.

Ces dispositions ne sont pas applicables aux conventions portant sur les opérations courantes et conclues à des conditions normales sauf si celles-ci, en raison de leur objet ou de leur implications financières, ne sont significatives pour aucune des deux parties. Celles-ci doivent être communiquées par le Président, ou par toute personne qu'il désignera, au Commissaire aux comptes de la Société, dans le délai d'un mois à compter de la clôture de chaque exercice. L'associé unique ou les associés ont le droit d'en obtenir communication.

Les interdictions prévues à l'article L. 225-43 du Code de commerce s'appliquent, dans les conditions déterminées par cet article, au Président de la Société.

ARTICLE 11- COMMISSAIRES AUX COMPTES

Le contrôle de la Société est effectué par un ou plusieurs Commissaires aux comptes titulaires, nommés par l'associé unique ou par décision collective des associés et exerçant leur mission conformément à la loi.

Ils ont pour mission permanente, à l'exclusion de toute immixtion dans la gestion, de vérifier les livres et les valeurs de la Société et de contrôler la régularité et la sincérité des comptes sociaux et d'en rendre compte à la collectivité des associés.

Un ou plusieurs Commissaires aux comptes suppléants appelés à remplacer le ou les titulaires en cas de refus, d'empêchement, de démission ou de décès, sont nommés par l'associé unique ou par décision collectives des associés en même temps que le ou les titulaires pour la même durée.

ARTICLE 12 - DELEGUES DU COMITE D'ENTREPRISE

Lorsqu'il a été constitué un comité d'entreprise, les délégués du comité d'entreprise de la Société, désignés conformément aux dispositions du Code du travail, exercent auprès du Président les droits qui leur sont attribués par l'article L. 2323-67 du Code du travail, le Président ayant la faculté de déléguer ses pouvoirs, conformément à l'article 10.1 des présents statuts.

ARTICLE 13 - DECISIONS DE L'ASSOCIE UNIQUE - DECISIONS COLLECTIVES

1) Modalités et Forme des prises de décisions

Les associés se réunissent en assemblée sur convocation du Président au siège social ou en tout autre lieu mentionné dans la convocation.

La convocation est effectuée par tous moyens de communication écrite 10 jours au moins avant la date de la réunion. Elle indique l'ordre du jour.

I. Lorsque la Société ne comporte qu'un associé, l'associé unique détient tous les pouvoirs accordés aux associés par la loi. Sa volonté s'exprime par des décisions faisant l'objet d'un procès-verbal dressé par l'associé unique ou le Président qui est signé par l'associé unique et répertorié, à sa date, sur le registre spécial ou sur les feuilles mobiles numérotées et enregistrées dans l'ordre chronologique. Ces feuilles ou registre sont tenus au siège de la Société. Les copies ou extraits des procès-verbaux sont valablement certifiés par le Président. Copie du procès-verbal est ensuite remise au Commissaire aux comptes pour avis.

II. En cas de pluralité d'associés, les décisions, de quelque nature que ce soit, sont prises en assemblée des associés ou par consultation écrite (correspondance, télécopie ou tout autre support notamment électronique).

L'auteur de la consultation communique en temps utile aux associés, à leur dernier domicile connu, l'ordre du jour de la consultation, le texte des résolutions proposées ainsi que les documents nécessaires à l'information des intéressés.

Les associés disposent d'un délai de 5 jours à compter de la date de réception du projet de résolutions pour émettre un vote par écrit, le vote étant, pour chaque résolution, formulé par les mots « oui » ou « non ».

La réponse est adressée à l'auteur de la consultation par lettre recommandée ou par tous moyens de télécommunication électronique. Tout associé n'ayant pas répondu dans le délai ci-dessus est considéré comme s'étant abstenu.

Les consultations sont adoptées à la majorité simple des associés y participant, à l'exception des décisions devant être prises à l'unanimité telles qu'énumérées à l'article L. 227-19 du Code de commerce, et sont constatées dans des procès-verbaux établis sur un registre spécial ou sur des feuilles mobiles et signés par les associés participants.

L'adoption des consultations est ensuite constatée par le Président. Copie du procès-verbal du Président est ensuite remise au Commissaire aux comptes pour avis.

2) Compétence de l'associé unique ou collective des associés

I. Les décisions suivantes relèvent de la seule compétence de l'associé unique ou de la collectivité des associés :

- la création d'un Comité Spécialisé ;
- la nomination, la révocation et la rémunération du Président de la Société ;
- l'approbation des comptes, l'affectation du résultat et la distribution de dividendes ;
- la nomination des Commissaires aux comptes ;
- l'augmentation, l'amortissement ou la réduction du capital social ;
- l'approbation des conventions réglementées ;
- toute opération ayant pour effet de modifier les statuts (en ce compris toute opération de fusion, de scission, d'apport partiel d'actif, d'augmentation, de réduction ou d'amortissement du capital, de transformation de la Société) ;
- toute opération qui, du fait de la loi ou des présents statuts, requiert l'approbation ou le consentement de l'associé unique ou d'une décision collective des associés ;
- la dissolution ou la prorogation de la durée de la Société.

II. En outre, doivent être prises à l'unanimité des associés :

- toute modification ou adoption de clauses statutaires relatives à l'inaliénabilité des actions ;
- l'agrément préalable de la Société pour toutes cessions d'actions ;
- la suspension des droits de vote ;
- l'exclusion d'un associé ou la cession forcée de ses actions ;
- toutes décisions ayant pour effet d'augmenter les engagements des associés.

Toutes les autres décisions relèvent de la compétence du Président.

ARTICLE 14 - TRANSFORMATION

La Société peut se transformer en société de toute autre forme dans les conditions et selon les modalités prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 15 - DISSOLUTION - ABSENCE DE LIQUIDATION

Hors les cas de dissolution judiciaire prévus par la loi, et sauf prorogation régulière, il y aura dissolution de la Société à l'expiration du terme fixé par les statuts ou, avant cette date, par décision de l'associé unique ou de la collectivité des associés prise dans les conditions fixées par les présents statuts.

La dissolution ne produit ses effets à l'égard des tiers qu'à compter du jour où elle a été publiée au Registre du commerce et des sociétés. La personnalité de la Société subsiste pour les besoins de la liquidation et jusqu'à la clôture de celle-ci. La mention « Société en liquidation » ainsi que le nom du ou des liquidateurs doivent figurer sur tous les actes et documents émanant de la société.

La liquidation est effectuée conformément à la loi.

Les associés qui décident la dissolution désignent un liquidateur amiable choisi parmi les associés ou en dehors d'eux. Le produit net de la liquidation est employé d'abord à rembourser le montant des actions qui n'aurait pas encore été remboursé. Le *boni* de liquidation est réparti entre les actionnaires proportionnellement au nombre de leurs actions.

Lorsque la Société ne comporte qu'un associé, la dissolution de la Société, pour quelque cause que ce soit, entraîne, conformément à l'article 1844-5 du Code civil, la transmission universelle du patrimoine social à l'associé unique, sans qu'il y ait lieu à liquidation. Les créanciers peuvent faire opposition à la dissolution dans le délai de trente (30) jours à compter de la publication de celle-ci. Une décision de justice rejette l'opposition ou ordonne soit le remboursement des créances, soit la constitution de garanties si la Société en offre et si elles sont jugées suffisantes. La transmission universelle de patrimoine n'est réalisée et il n'y a disparition de la personne morale qu'à l'issue du délai d'opposition ou, le cas échéant, lorsque l'opposition a été rejetée en première instance ou que le remboursement des créances a été effectué ou les garanties constituées.

ARTICLE 16 - CONTESTATIONS

Toutes les contestations qui pourraient s'élever pendant la durée de la Société ou lors de sa liquidation soit entre la Société et l'associé unique ou les associés, soit entre la Société et ses dirigeants, seront jugées conformément à la loi et soumises à la juridiction des tribunaux compétents du siège.

ARTICLE 17 - DESIGNATION DES PREMIERS COMMISSAIRES AUX COMPTES

Sont désignés pour une durée de six (6) exercices, leurs fonctions expirant après la réunion de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le [---] :

- en qualité de **Commissaire aux Comptes titulaire** : [---],

- en qualité de **Commissaire aux Comptes suppléant** : [---],

qui ont, chacun en ce qui le concerne, déclaré préalablement aux présentes accepter leur mandat.

ARTICLE 18 - REPRISE DES ENGAGEMENTS ANTERIEURS

Est annexé aux présents statuts l'état dressé par le fondateur soussigné, énumérant les actes accomplis antérieurement pour le compte de la société en formation avec l'indication, pour chacun de ces actes, des engagements qui en résulteraient pour le compte de la société.

La signature des présents statuts vaudra reprise par la société de ces engagements qui seront réputés avoir été souscrits par elle dès l'origine, et ce dès qu'elle aura été immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés.

L'immatriculation de la société au Registre du Commerce et des Sociétés emportera de plein droit reprise de ces engagements par la société.

Fait à [---], le [---]

En 4 originaux dont un pour l'enregistrement, deux pour l'exécution des diverses formalités et un pour rester déposé au siège social.

RATP Développement

Représentée par Madame HIBA FARES

ANNEXE

**ETAT DES ACTES ACCOMPLIS POUR LE COMPTE DE
LA SOCIETE EN FORMATION**

- Ouverture du compte bancaire

Fait à [---]

Le [---]

RATP Développement

Représentée par Madame HIBA FARES

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

053-200083392-20220912-S5-CC-056-2022-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/09/2022