



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

CONTRAT

Modifié suite aux avenants 1 et 2

SOMMAIRE

CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	6
ARTICLE 1 DEFINITIONS	6
ARTICLE 2 FORMATION DU CONTRAT	6
2.1 Compétence de l'Autorité Organisatrice.....	6
2.2 Attribution du contrat.....	6
2.3 Société dédiée	7
ARTICLE 3 OBJET DU CONTRAT	8
ARTICLE 4 PERIMETRE DU SERVICE	9
ARTICLE 5 PRISE D'EFFET ET DUREE	9
ARTICLE 6 ÉLECTION DE DOMICILE	9
6.1 Autorité organisatrice.....	9
6.2 Déléataire	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, SUBDELEGATION	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 REGLEMENTATION	12
ARTICLE 10 RESPONSABILITES 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 « MOBILITE »	15
ARTICLE 12 DEVELOPPEMENT D'UN OUTIL D'INTEGRATION MULTIMODALE	15
ARTICLE 13 PRESTATIONS POUR DES TIERS	16
ARTICLE 14 DENOMINATION ET IMAGE DU RESEAU	16
ARTICLE 15 CONTINUITE DU SERVICE	16
15.1 Obligation de CONTINUITÉ.....	16
15.2 Mesures DESTINÉES a assurer la CONTINUITÉ du service.....	17
15.3 Cas de l'adaptation de la consistance ou des modalités d'exécution du service	17
15.4 Moyens de communication.....	18
ARTICLE 16 INFORMATION DES USAGERS, COMMUNICATION ET FOURNITURE DE DONNEES	18
16.1 Principes GÉNÉRAUX.....	18
16.2 Information en cas de modification des conditions d'exploitation.....	19
16.3 Documents d'information sur le service.....	20
16.4 Information aux points d'ARRÊT.....	21

IF W

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 MOBILITE	26
ARTICLE 18	SECURITE, GESTION DES CONFLITS	26
18.1	Dispositions GÉNÉRALES.....	27
18.2	Sécurité dans les véhicules – lutte contre le vandalisme	27
ARTICLE 19	RECLAMATIONS	27
ARTICLE 20	REGLEMENT 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	PUBLICITE ET COMMUNICATION	30
ARTICLE 23	QUALITE DU SERVICE	30
23.1	GÉNÉRALITÉS	30
23.2	Indicateurs de QUALITÉ	31
ARTICLE 24	MISSION D'ETUDE ET DE CONSEIL.....	31
24.1	Principes généraux	31
24.2	ÉTUDES et conseil sur la définition et l'optimisation du service de mobilité	32
24.3	Enquêtes de qualité	32
24.4	COMITE Des partenaires.....	33
24.5	Assistance au maître d'ouvrage pour sa politique d'investissements	33
24.6	Accompagnement en matière de développement durable :	34
24.7	Engagement du Déléataire en matière d'innovation dans le domaine de la mobilité ...	34
24.8	Engagement du Déléataire en matière de RSE	34
CHAPITRE 3.	MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION	35
ARTICLE 25	REGIME GENERAL DES BIENS	35
ARTICLE 26	REGIME DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE 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 A DISPOSITION	36
ARTICLE 28	REGIME DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE (BIENS DE REPRISE ET BIENS PROPRES).....	37
28.1	Principes généraux.....	37

IF W

28.2	Biens mis à disposition par le Déléataire	37
28.3	Inventaire B des biens mis à disposition par le Déléataire.....	37
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.....	38
29.3	Entretien et maintenance des véhicules.....	39
29.4	Entretien et maintenance des ÉQUIPEMENTS liés 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.....	40
29.7	Dégradation et vandalisme.....	41
ARTICLE 30	PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA SANTE	41
ARTICLE 31	REGIME 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.	REGIME FINANCIER ET FISCAL.....	44
ARTICLE 32	DISPOSITIONS GENERALES	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	MECANISME DE PARTAGE DES RECETTES	47
ARTICLE 38	INTERESSEMENT DE L'AUTORITE ORGANISATRICE.....	47
ARTICLE 39	REMUNERATION DES SERVICES EXCEPTIONNELS	47
ARTICLE 40	TARIFS	47
40.1	Principes généraux.....	48
40.2	Réductions tarifaires	48
40.3	Période de gratuité.....	48
40.4	Période d'utilisation des titres de transport en cours de VALIDITÉ lors de la notification du contrat.....	48
40.5	ÉVOLUTION des tarifs	48
ARTICLE 41	INDEXATION DES CONDITIONS FINANCIERES DU CONTRAT	49
41.1	Forfait de charges	49
41.2	Coûts unitaires pour les services exceptionnels.....	49
41.3	Références des indices.....	49
ARTICLE 42	MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES PAR LE DELEGATAIRE	50

JP W

42.1	Modalités de reversement des recettes.....	50
42.2	Règlement des intéressements.....	51
42.3	Règlement des pénalités.....	51
42.4	modalités de contrôle.....	51
ARTICLE 43	MODALITES DE REGLEMENT DU FORFAIT DE CHARGES	51
ARTICLE 44	ACCEPTATION ET DELAI DES PAIEMENTS	51
ARTICLE 45	CONSEQUENCES DES ADAPTATIONS MINEURES DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE	52
ARTICLE 46	REGIME COMPTABLE	52
ARTICLE 47	IMPOTS ET TAXES	53
CHAPITRE 5.	CONTROLE, INFORMATION ET RÉVISION DU CONTRAT	54
ARTICLE 48	EXERCICE DU CONTROLE PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE	54
ARTICLE 49	DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL DE LA COLLECTIVITE	54
ARTICLE 50	TABLEAUX DE BORD MENSUELS	55
ARTICLE 51	RAPPORT ANNUEL.....	55
51.1	Principes généraux.....	55
51.2	Données comptables.....	55
51.3	Analyse de la QUALITÉ du service.....	56
51.4	Annexe technique et FINANCIÈRE	56
ARTICLE 52	CLAUDE DE RENCONTRE	58
ARTICLE 53	MODIFICATIONS DU CONTRAT	60
53.1	Principes généraux.....	60
53.2	Modifications à l'initiative de l'Autorité délégente.....	60
53.3	modifications a l'initiative du DÉLÉGATAIRE	60
53.4	modifications du contrat et adaptations de ses conditions d'EXÉCUTION RÉSULTANT d'UNE SITUATION d'URGENCE.....	61
53.5	Clauses de réexamen spécifiques.....	61
CHAPITRE 6.	GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX	63
ARTICLE 54	GARANTIE A PREMIERE DEMANDE	63
ARTICLE 55	PENALITES	63
ARTICLE 56	INTERETS MORATOIRES	63
ARTICLE 57	MISE EN REGIE	63
ARTICLE 58	DECHEANCE – RESILIATION POUR FAUTE	64
ARTICLE 59	NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE	64
ARTICLE 60	CLAUSES EXONERATOIRES	64
60.1	Principes.....	64
60.2	Causes légitimes.....	65
ARTICLE 61	REDRESSEMENT, LIQUIDATION, MODIFICATION DE RAISON SOCIALE	65
ARTICLE 62	RECOURS CONTRE LE CONTRAT ET/OU LES ACTES DETACHABLES DU CONTRAT	65
ARTICLE 63	NON VALIDITE PARTIELLE	65
ARTICLE 64	REGLEMENT DES LITIGES	65
CHAPITRE 7.	FIN DU CONTRAT	66

IF W

ARTICLE 65	EXPIRATION.....	66
ARTICLE 66	RESILIATION UNILATERALE POUR MOTIF D'INTERET GENERAL	66
ARTICLE 67	RESILIATION BILATERALE	66
ARTICLE 68	RESILIATION SUITE A UN EVENEMENT DE FORCE MAJEURE	66
ARTICLE 69	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION JUDICIAIRE.....	67
ARTICLE 70	CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT	67
70.1	Principes généraux.....	67
70.2	Continuité des contrats du Déléataire 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 Déléataire.....	68
ARTICLE 72	REMISE DES DOCUMENTS ET DES FICHIERS	68
ARTICLE 73	DROITS DE PROPRIETE	68
ARTICLE 74	REPRISE DU PERSONNEL.....	68

IF W

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 1 ^{er} 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 COMPETENCE DE L'AUTORITE 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 en date du 12 septembre 2022, 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 517 301 072,70 €, 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 SOCIETE DEDIEE

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 Agglomération, 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. À compter du jour de la substitution et au plus tard le 1^{er} janvier 2023, la société dédiée ainsi créée, dénommée RD LAVAL Agglomération, 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 Agglomération.

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 dédiée sera inscrite au registre du commerce et des sociétés de Laval et son siège social sera 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 Agglomération

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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 **AUTORITE 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 **DELEGATAIRE**

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 – ZA des Alignés 53000 Laval

Article 7 **Documents contractuels**

7.1 **DEFINITION 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 Délégente
- Annexe 4 – Inventaire B des biens mis à disposition par le Déléataire
- Annexe 5 – Plan pluriannuel d'investissement
- Annexe 6 – Périmètre de responsabilité du Déléataire 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
- Annexe 33 : Offre finale du candidat constituant l'offre technique et financière
- Annexe 34 : Information de l'autorité Organisatrice en cas de perturbation du service »

7.2 PRIMAUTE

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.

IF W

7.3 INTERPRETATION

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 SUBDELEGATION

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.

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 motivée 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. Toutefois, les scolaires ayant un taux de handicap reconnu étant pris en charge par le Conseil Départemental, LAVAL Agglomération n'a pas d'exigence sur l'accessibilité des cars de transports scolaires.

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 RESPONSABILITES

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 au titre des dommages corporels causés aux 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.

IF W

Au plus tard dans un délai de trente jours suivant le commencement de l'exécution du service, le Déléataire 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 des principales garanties,
- Les principales exclusions, les franchises et les plafonds de garantie,
- La période de validité,

Le Déléataire 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 Déléataire. La non-présentation de ces attestations n'exonère pas le Déléataire de ses obligations d'assurance et de ses responsabilités.

IF W

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 (*Vélipark, Velbox...*)
- 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).

Ces documents sont tenus à jour par le Délégataire 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

Une offre de transport à la demande et PMR transitoire est mise en place du 1^{er} janvier au 31 août 2023 et sera précisée par voie d'avenant.

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 Délégataire 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 Délégataire.

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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire à en faire usage dans le cadre des dispositions du présent contrat et pendant la durée de celui-ci. L'Autorité Organisatrice a prévu de mettre en place pour le lancement du nouveau réseau au 1^{er} septembre 2023, une nouvelle image du réseau TUL, des éléments sur la nouvelle image seront communiqués au premier trimestre 2023.

Le Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire ou de ses sous-traitants ne sont pas considérées comme cas de force majeure

De façon générale, le Déléataire informe l'Autorité Organisatrice de toute perturbation ou risque de perturbation du service selon les règles suivantes :

- *Information immédiate (maximum dans l'heure) qui suit pour toute perturbation qui présente un caractère majeur : accident corporel, interruption totale du service sur une ligne (y compris que dans un sens), mouvement social, panne d'un véhicule durant le service ayant entraîné un changement de véhicule pour les usagers... Cette liste sera abondée dans une annexe 34 au fur et à mesure des situations afin de clarifier les types de perturbations entre le Déléataire et l'Autorité Organisatrice.*

Cela correspond à minima aux alertes de niveau 3 et 4 définies par le Délégué et rappelées dans l'annexe 34 pour lesquelles l'Autorité Organisatrice demande à être immédiatement informée.

Ces perturbations majeures font l'objet d'une fiche réflexe (destinataire, canal d'information, ...).

- *Information a posteriori pour les autres perturbations (retard supérieur à 15 mins, suppression de course, courses non démarrées, courses démarrées mais non effectuées dans leur intégralité). Cette information est donnée le jour même par mail au plus tard à minuit. Cette liste sera abondée dans une annexe 34 au fur et à mesure des situations afin de clarifier les types de perturbations entre le Délégué et l'Autorité Organisatrice.*

Cela correspond à minima aux alertes de niveau 1 et 2 définies par le Délégué et rappelées dans l'annexe 34 pour lesquelles l'Autorité Organisatrice demande à être informée a posteriori.

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 MODALITES D'EXECUTION 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'imprévu) 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 :

FF V

- 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'imprévus, 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.

IF

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 GENERAUX

Le Délégué édit 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 Délégué.

16.3.2 PLAN DU RESEAU

Le Délégué édit 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 MOBILITE

Le Délégué 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 Délégué 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 Délégué 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 Délégué 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 VEHICULES

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. À 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 uniquement 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 VL et cycles 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 non.

16.9 POLITIQUE DE LA DONNEE

16.9.1 DISPOSITIONS GENERALES

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 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 présentés 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'historisation 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 DONNEES PERSONNELLES

IF V

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 Déléataire

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

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

- 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 Déléataire. 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 ;

JP W

- 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 a 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 en informe au préalable et spécifique le 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 susmentionnées 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 finalités 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire sur la conception et la mise en œuvre de l'opération ou de la campagne. Le Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire remet le programme annuel et l'AO dispose d'un mois pour validation. Pour la première année, les opérations promotionnelles de l'année 2023 seront communiquées en Janvier 2023.

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

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 SECURITE DANS LES VEHICULES – 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 MATERIEL DE VALIDATION ET BILLETTEQUE

Le Délégué entretient les équipements de billettique (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 billettique 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 délégante.

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.

JF W

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.

Concernant la publicité réalisée sur les véhicules, L'Autorité Organisatrice s'engage sur :

- L'acquisition des plaques latérales pour l'ensemble du parc bus
- L'impression et la pose des publicités sur les plaques
- La conformité des publicités affichées avec la réglementation en vigueur
- La communication de la période d'affichage au minimum à J-7 de la date d'installation
- La fourniture des plaques avec publicité déjà posée auprès du délégué à J-3 avant date d'installation

Le Délégué s'engage sur :

L'installation et la désinstallation des publicités aux dates souhaitées

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 en 2025 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 Déléataire et son personnel dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Ces indicateurs et leur mode de contrôle sont présentés 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 Déléataire 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 GENERAUX

Le Déléataire 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 billettique...
- 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 Déléataire.

Le Déléataire 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, ces documents revêtant un caractère confidentiel.

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

Le Déléataire 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 Déléataire 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.

IF ✓

24.2 ÉTUDES ET CONSEIL SUR LA DEFINITION ET L'OPTIMISATION DU SERVICE DE MOBILITE

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 déléguée 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 ENQUETES DE QUALITE

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 points d'étapes sur les 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

IF W

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. Le deuxième point d'étapes 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 MAITRE 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.

IF W

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

24.6 ACCOMPAGNEMENT EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE :

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

- Obtention en 2025 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 Délégant et Délégataire 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 Energie 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 DELEGATAIRE EN MATIERE D'INNOVATION DANS LE DOMAINE DE LA MOBILITE

Le Délégataire 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 le Délégataire et L'Autorité Organisatrice constituerons et qui sera animé via des réunions spécifiques ainsi qu'une plateforme de co-crédation 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 DELEGATAIRE EN MATIERE DE RSE

Le Délégataire met en œuvre l'ensemble des engagements annuels en matière de RSE tels que listés en annexe 19. En cas de non-réalisation de la totalité de ces derniers, une pénalité de 5 000 € par an est applicable.

CHAPITRE 3. MOYENS MATERIELS 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 GENERAUX

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 Déléataire. 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 Déléataire dès son établissement.

26.2 INVENTAIRE A DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

À la prise d'effet du présent contrat, l'Autorité Organisatrice remet au Déléataire 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 Déléataire, 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 Déléataire. 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 Déléataire 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 délégataire, et le cas échéant, des tiers affrétés, devront respecter au moins les mêmes règles.

Le renouvellement et/ou l'extension des investissements mis à disposition du Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire.

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 Déléataire (biens de reprise et biens propres)

28.1 PRINCIPES GENERAUX

Le Déléataire 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 Déléataire 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 A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE

Le Déléataire 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 Déléataire prévu à l'Annexe 5.

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

- 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 A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE

Un inventaire B des biens mis à disposition par le Déléataire est joint en Annexe 4. Il mentionne les biens mobiliers ou immobiliers nécessaires à l'exploitation dont le Déléataire 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 SUPPLEMENTAIRES

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 REFORME 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 LEGALES

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. Aucune obligation de maintenance n'est toutefois confiée au Délégué concernant les parcs relais (sauf éventuels poteaux d'arrêts et sanitaires bout de ligne).

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 A DISPOSITION PAR L'AUTORITE 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 Déléguataire 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 Déléguataire à s'orienter vers une priorité aux actions de maintenance préventive et prédictive.

29.3 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES VEHICULES

En ce qui concerne les autobus et autres véhicules routiers, la mission du Déléguataire englobe l'ensemble des opérations d'entretien courant ou périodique ainsi que les changements non prévisibles de gros organes. Il est précisé que Laval Agglomération prend en charge la garantie full maintenance des parties électriques des bus qu'elle va acquérir.

Le Déléguataire 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 Déléguataire 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 Déléguataire 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 Déléguataire 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 déléguante. L'Autorité organisatrice transmet au Déléguataire l'ensemble des pièces nécessaires à cette action.

Le Déléguataire informe l'autorité Déléguante 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, ECRANS 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, 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 CONTROLE DE L'ÉTAT DES BIENS PAR L'AUTORITE 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 DEGRADATION 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 GENERAUX

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.

En application des dispositions légales, les agents employés par le Délégué sont soumis au respect des principes de laïcité au sens de l'article 1er de la Constitution et de neutralité du service public au sens de la loi et de la jurisprudence afférente.

A ce titre, le Délégué est en charge de veiller à la bonne application des principes ainsi exposés. Ces obligations s'appliquent aussi aux sous-traitants.

L'Autorité Organisatrice contrôle le bon respect de l'application de ces principes par tout moyen qu'elle juge utile (contrôle sur place, remontée d'informations).

En cas de non-respect des principes ainsi exposés et d'un manquement avéré des agents du Déléгатaire, une pénalité pourra être appliquée.

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 Déléгатaire 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 définit 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 Déléгатaire 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 Déléгатaire mais également au personnel sous-traitant affecté.

31.3 MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE SECURITE - SUIVI DES INFRACTIONS

Le Déléгатaire 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 Déléгатaire 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 Déléгатaire 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 Déléгатaire 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 Déléгатaire favorisera autant que faire se peut l'emploi de personnes éloignées du milieu de l'emploi.

Dans ce cadre, le Délégataire 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 Délégataire 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 Délégataire 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 Délégataire dans la partie 3 de l'Annexe 31.

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

31.6 CONDITIONS D'EXECUTION 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 Délégataire 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 Délégataire dans la partie 4 de l'Annexe 31.

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

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

IF W

CHAPITRE 4. REGIME FINANCIER ET FISCAL

Article 32 Dispositions générales

Le Déléataire 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 Délégante verse au Déléataire un montant forfaitaire correspondant aux charges contractuelles d'exploitation, selon les modalités définies à l'Article 34.

Le Déléataire encaisse les recettes auprès des usagers, ainsi que les recettes diverses, et en reverse le montant à l'Autorité Délégante ; il garantit à l'Autorité Délégante 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 Déléataire 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 Délégante 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 Déléataire 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 Déléataire (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 Déléataire 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 Déléataire un forfait de charges (FC).

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

	Exercice 1 2023 pleine année	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

	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)	16 119 839	16 513 814	16 493 840	16 427 778	16 386 182	16 331 896	16 360 459	16 332 618

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 Déléataire dans la limite prévue aux hypothèses de revoyure prévues au présent contrat.

Article 36 Recettes d'exploitation

JP W

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

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

À cette fin, il est conclu entre le Déléataire 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 composées :

- 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, VELIPARK 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 Déléataire s'engage sur le niveau d'objectif de recettes suivant (euros HT-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	2 005 993 €	2 122 978 €	2 244 151 €	2 321 128 €	2 346 671 €	2 372 064 €	2 397 698 €	2 423 373 €
RT2n	57 790 €	59 448 €	61 155 €	62 911 €	64 718 €	66 578 €	68 492 €	70 462 €
RT3n	35 284 €	35 028 €	34 701 €	34 378 €	33 738 €	32 796 €	31 884 €	30 998 €
RFn	6 659 €	7 517 €	8 473 €	9 385 €	10 162 €	11 002 €	11 910 €	12 893 €
RA n	22 856 €	23 273 €	25 698 €	26 132 €	28 575 €	29 027 €	31 487 €	31 957 €
Objectif de recettes (ORn)	2 128 582 €	2 248 244 €	2 374 178 €	2 453 934 €	2 483 864 €	2 511 466 €	2 541 471 €	2 569 683 €

En cas de modifications pérennes de l'offre de transport comprises entre -2% jusqu'à -5% ou +2% jusqu'à +5 % de variation par rapport à l'offre kilométrique de référence, les recettes d'exploitation telles que définies à l'Article 36 du Contrat sont à corriger de l'évolution théorique de la fréquentation en fonction de la nouvelle offre contractuelle mise en œuvre par le Déléataire et sur la base de la recette moyenne par kilomètre et par mode.

Les modalités de calcul de la recette moyenne par kilomètre et par mode sont précisées dans l'avenant 2 avec un coefficient d'élasticité de 0,3.

Ainsi, pour déterminer l'ajustement des engagements de recettes prévus ci-dessus, il fait application de la formule suivante :

$$\text{Recette Ajustée année N} = \text{Recette année N} + ((\text{Recette moyenne mode/KMC}) * (\text{delta KMC année N}) * K)$$

K étant le coefficient d'élasticité fixé à 0,3.

Avec les Recettes Moyennes par mode suivantes :

Recette moyenne par KMC et par mode		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
TAD/TULIB	€/KMC	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
LR-LS	€/KMC	0,74	0,75	0,79	0,82	0,82	0,83	0,84	0,85

KMC = kilomètres commerciaux de l'offre de référence

IF ✓

Delta KMC année N = delta des kilomètres commerciaux nouvelle offre contractuelle sur l'année N vs offre de kilomètres commerciaux référence

En cas de modification de l'offre de transport au-delà de + ou – 5% des kilomètres commerciaux de l'offre de référence les Parties conviennent de se rencontrer dans les conditions de l'article 52 du Contrat, afin d'évaluer les éventuelles conséquences sur l'engagement de recettes du Déléataire.

Les nouveaux engagements de recettes après application de la formule décrite ci-dessous sont actés par ordre de service/ voie d'avenant.

Le détail de l'objectif de recettes du Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire.
- Au-delà de 2% : le Déléataire 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 déléguante 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 GENERAUX

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 REDUCTIONS 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.

L'Autorité Organisatrice peut accorder des réductions tarifaires à caractère exceptionnel et temporaire, dans le cadre de sa politique mobilité et dans le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public.

Les modalités temporelles et techniques seront définies en amont avec le Déléataire notamment pour évaluer l'impact financier sur l'objectif de recettes commerciales.

Les réductions tarifaires à l'initiative de l'Autorité Organisatrice viendront en diminution de l'objectif de recette commerciale annuelle défini à l'article 36 du Contrat.

40.3 PERIODE DE GRATUITE

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.

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

La Déléataire 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 Déléataire.

Le Déléataire 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 Déléataire, 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 Déléataire 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.

$$\text{Prix } n = \text{Prix } n0 \times \left(5\% + \left(61,0\% \frac{S(1 + CHn)}{Sn0 (1 + CH0)} + 0,5\% \frac{Gn}{G0} + 12,2\% \frac{Dn}{D0} + 0,5\% \frac{En}{E0} + 5,4\% \frac{RVn}{RV0} + 15,4\% \frac{IPSn}{IPSO} \right) \right)$$

Seule la pondération des indices Gn, Dn et En sera ajustée chaque année en fonction de l'évolution de la composition du parc au 31 décembre de l'année, selon la part des véhicules de chaque technologie dans le parc total, en appliquant la méthode de pondération suivante : 1 pour véhicules standard, 1,5 pour un véhicule articulé, 0,4 pour un véhicule de type navette.

La pondération globale prévue pour 2023 sur la partie des énergies représente 13.2% du poids total. »

41.2 COUTS 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.

$$\text{Prix } n = \text{Prix } n0 \times \left(5\% + \left(61,0\% \frac{S(1 + CHn)}{Sn0 (1 + CH0)} + 0,5\% \frac{Gn}{G0} + 12,2\% \frac{Dn}{D0} + 0,5\% \frac{En}{E0} + 20,8\% \frac{IPSn}{IPSO} \right) \right)$$

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 REFERENCES DES INDICES

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

Sn	Valeur moyenne arithmétique des quatre derniers indices annuels de l'année n de l'indice « Salaire, revenus et charges sociales – Salaires mensuels de base – Transport et entreposage » (www.insee.fr , identifiant : 10562720) S ₀ = 106,50 (Valeur mai 2022)
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 CH ₀ = 40.75 (Valeur mai 2022)

IF W

Les valeurs CH seront appliquées pour tenir compte de l'impact de la politique RH de l'ancien délégataire, ce à minima jusqu'en 2026. Les Parties conviennent de se revoir en 2027 pour analyser l'éventuelle neutralisation sur les années restantes du contrat.

Dn	Valeur moyenne arithmétique des valeurs des douze indices mensuels de l'indice de l'année n de l'indice « Indice des prix à la consommation – Gazole » (www.insee.fr ; identifiant : 1764283) D ₀ = 161,19 (Valeur mai 2022)
Gn	Valeur moyenne arithmétique des valeurs des douze indices mensuels de l'indice « Indice des prix à la consommation – Gaz » de l'année n (www.insee.fr ; identifiant : 1763556) G ₀ = 162,03 (Valeur mai 2022)
En	Valeur moyenne arithmétique des valeurs des douze indices mensuels de l'indice de l'année n de l'indice « Indice des prix à la consommation – Électricité » (www.insee.fr ; identifiant : 1764003) E ₀ = 126,24 (Valeur mai 2022)
RVn	Valeur moyenne arithmétique des valeurs des douze indices mensuels de l'indice de l'année n de l'indice « Indice des prix à la consommation – Réparation de véhicules personnels » (www.insee.fr ; identifiant : 1764109) RV ₀ = 119,94 (Valeur mai 2022)
IPSn	Valeur moyenne arithmétique des valeurs des douze indices mensuels de l'indice de l'année n de l'indice « Indice mensuel des prix des services » (www.insee.fr ; identifiant 1764296) IPS ₀ = 109,66 (Valeur mai 2022)

Les formules ci-dessus et leurs paramètres peuvent être modifiés si leur application est rendue impossible par suite de la disparition d'un ou plusieurs indices pris en compte ou de modifications apportées à leur mode de calcul. Dans ce cas, les parties se mettent d'accord sur le choix d'autres références et/ou sur une formule de raccordement. Les parties s'entendent par courrier sur le choix d'autres références et/ou une formule de raccordement.

Article 42 Modalités de règlement des sommes dues par le Délégataire

42.1 MODALITES DE REVERSEMENT DES RECETTES

Les recettes encaissées par le Délégataire sont dues mensuellement à l'Autorité organisatrice. 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 et encaissées, y compris abonnements annuels, et ne font pas l'objet d'un lissage mensuel.

L'état mensuel transmis doit mentionner le montant TTC des recettes à reverser par taux de TVA, le montant HT par taux de TVA et le montant de TVA par taux de TVA.

Chaque mois, le Délégataire doit fournir le détail comptable de toutes les recettes perçues conformes à la réglementation. Ce détail doit être joint à l'appui des titres.

IF W

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

42.2 REGLEMENT DES INTERESSEMENTS

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

Au 31 mars au plus tard de l'année n+1, dans le cas où le résultat net après impôts dépasserait 3% du Chiffre d'affaires HT, le Délégué s'engage à verser à l'Autorité déléguante une somme égale à 50% des sommes dépassant ce seuil.

42.3 REGLEMENT DES PENALITES

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 MODALITES DE CONTROLE

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 Déléataire.
- 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 Déléataire sont immédiatement exigibles.

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

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

En cas de retard de paiement, le Déléataire 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 Déléataire.

- 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 (coût de roulage, coût horaire et le cas échéant, coût de mise à disposition de véhicules). L'objectif de recettes est réévalué le cas échéant. ;
- 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 Déléataire établit les comptes de la délégation, conformément aux normes comptables et aux règles spécifiques applicables aux entreprises délégataires de service public.

En particulier, le Déléataire 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 délégante amortit dans ses comptes les biens qu'elle met à disposition du Délégataire, le cas échéant.

Article 47 **Impôts et taxes**

47.1.1 **Principes généraux**

Le forfait de charges dû par l'Autorité Délégante et les recettes reversées par le Délégataire sont assujettis à la TVA, au taux en vigueur. L'Autorité Délégante 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 Délégataire.

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 Délégataire.

47.1.2 **Redressements fiscaux**

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

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

CHAPITRE 5. CONTROLE, 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, graphicaire 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 exonérateur 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'écarter tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels, toutes les données techniques qu'il sera amené

à communiquer sur support papier, sur simple demande de l'Autorité Organisatrice. Ceci concerne notamment les fiches descriptives des lignes, des itinéraires, des horaires, les graphicages 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 GENERAUX

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 DONNEES 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),

IF W

- 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,

IF W

- 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.

IF W

51.4.3 Données sur le personnel

Dans cette partie du rapport, le Délégataire indique la liste des emplois et des postes de travail affectés au service 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 Délégataire présente un bilan de sa politique de formation du personnel et le plan de formation

Le Délégataire 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 Délégataire 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 Délégataire 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 Délégataire et non prévues au contrat, notamment en lien avec le verdissement du parc (aide à l'acquisition ou à l'achat d'énergie « verte ») ou l'obtention d'aides de type activité partielle ;

IF W

- 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 Déléataire, 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 ou de modification de la grille tarifaire ou des conditions d'application des tarifs sociaux ;
- 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 utilisé(s) dans les formules d'indexation des redevances et tarifs ;
- Si pendant l'exécution du présent contrat, le Déléataire 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 ;
- À 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 Déléataire, 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

IF W

des discussions, sans que, dans ce dernier cas, le Déléataire ne puisse demander la résiliation du Contrat.

En cas d'accord, un avenant sera préparé et signé entre l'Autorité délégante et le Déléataire, 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 GENERAUX

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 Déléataire 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 A L'INITIATIVE DE L'AUTORITE DELEGANTE

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 Déléataire 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 Déléataire est chargé de l'information des usagers dans les conditions définies à l'Article 16.2 du présent contrat.

53.3 MODIFICATIONS A L'INITIATIVE DU DÉLÉGATAIRE

Dans le cadre de sa mission de conseil prévue au présent Contrat, le Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire devra anticiper précisément les répercussions de ses difficultés sur l'exécution du Contrat et la nécessité des mesures adoptées pour y répondre.

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

Il devra ainsi notamment veiller à :

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

53.5 CLAUSES DE REEXAMEN SPECIFIQUES

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.

FF n

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) *et des recettes commerciales et annexes prévues au compte d'exploitation prévisionnel pour le premier exercice tel que défini dans l'annexe n°8.*

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 événement. Cette lettre comporte :

FF W

- 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 automatique au profit du Déléataire.

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 LEGITIMES

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 Déléataire 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 Déléataire. 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Déléataire 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.

IF W

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 Délégué.

IF W

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

L'indemnité de résiliation sera réglée au Délégué dans un délai de douze (12) mois à partir de la 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 Délégué n'entraînera pas en lui-même la résiliation du Contrat.

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

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

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

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

70.1 PRINCIPES GENERAUX

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

70.2 CONTINUITE DES CONTRATS DU DELEGATAIRE CONCLUS AVEC DES TIERS

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

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

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

Le Délégué veille à ce que soient insérées dans les contrats qu'il passe avec des tiers, les stipulations propres à permettre l'application du présent article conformément à l'Article 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 sont gratuitement retournés 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 Délégué, les frais correspondants sont mis à la charge du Délégué.

71.2 REPRISE DES BIENS FINANCES PAR LE DELEGATAIRE

Les biens mis à disposition par le Délégué 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 stocks existants correspondant à la marche normale de l'exploitation. L'Autorité Organisatrice déclare d'ores et déjà reprendre les autobus (low entry) qui seront mis à disposition par le Délégué.

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 Délégué 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 Délégué 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 Délégué 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 Délégué demeureront la propriété de l'Autorité déléguante, à l'exception des plans ou documents relevant de la propriété intellectuelle, artistique ou industrielle du Délégué 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 Délégué communique à l'Autorité Organisatrice les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service :

- Age,
- Niveau de qualification professionnelle,

JP

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

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

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

ARTICLE 75 ETHIQUE ET ANTI-CORRUPTION

Les Parties déclarent se conformer et respecter toute la réglementation internationale, européenne, nationale et locale relative à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence applicable dans le cadre de l'exécution du présent Contrat (les « Règles »).

Les Parties mettront en œuvre sans délai toute évolution des règles précitées.

Les Parties garantissent qu'elles n'ont pas fourni ou promis d'avantage indu à l'autre Partie ou à tout tiers, afin d'obtenir le bénéfice de ce Contrat.

En cas de non-respect par l'une des Parties des dispositions du présent article, l'autre Partie peut résilier le présent Contrat de plein droit et avec effet immédiat par lettre recommandée avec avis de réception, sans versement d'indemnité et sans préjudice des dommages et intérêts ou recours prévus par la loi.

Les Parties s'engagent à imposer à leurs propres prestataires et sous-traitants, le respect des mêmes Règles que celles auxquelles elles sont tenues par le présent Article.

A Laval le..... **13 FEV. 2025**

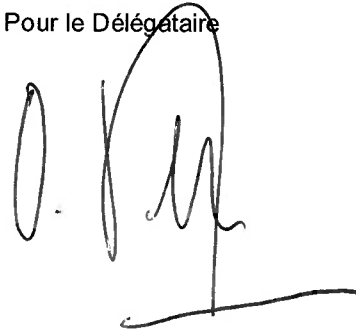
Pour l'Autorité Organisatrice

Pour le Président et par délégation,

La Vice-Présidente,

Isabelle FOUGERAY

Pour le Délégué



IF W