

## DELIBERATION DU COMITE SYNDICAL

C'est le **Mercredi 15 Décembre 2021** à 18h15 Salle des Fêtes, 10 Rue Jean Jaurès à Lauwin Planque que se sont réunis les délégués désignés par la Communauté de communes Cœur d'Ostrevent et la communauté d'agglomération Douaisis Agglo adhérentes au Syndicat Mixte des Transports du Douaisis.

Il est rappelé qu'une convocation a été régulièrement adressée à chacun des membres désignés par les conseils communautaires.

**Nombre total de délégués : 45**

**Présents : (titulaires et suppléants) 32**

**Absents : 5**

**Procuration : 8**

**Etaient présents (délégués titulaires) : 30**

**Pour la CCCO :** Alain BRUNEEL - François CRESTA - Frédéric DELANNOY - Marc DELECLUSE - Lionel FONTAINE - Rodrigue LEBLAN - Donato MIRAGLIA - Alain PAKOSZ - Pascal PRUVOST - Jean-Michel SIECZAREK - Alain SROGA - Jessica TANCA.

**Pour DOUAISIS AGGLO :** Gilles BARBIEUX - Yaël CZUPRYNA - Romain DAPVRIL - Muriel DOUDOK - Alain DUPONT - Christine ERADES - Arnaud GLABIEN - Delphine GUINEZ - Jean-Luc HALLE - Claude HEGO - Jacques LECLERCQ - Jean-Christophe LECLERCQ - Jean-Michel LEROY - Jamila MEKKI - Claudine PARNETZKI - Arnaud PIESSET - Robert STRZELECKI - Jean Michel SZATNY.

**Etaient présents (délégués suppléants) : 2**

**Pour la CCCO :** Pascal JUMEAUX suppléant de Salvatore DE CESARE.

**Pour DOUAISIS AGGLO :** Sandrine PONTHEUX suppléante de Thierry FAIDHERBE.

**Etaient présents par procuration : 8**

**Pour la CCCO :** Julien QUENNESSON donne pouvoir à Alain BRUNEEL.

**Pour DOUAISIS AGGLO :** Christophe DUMONT donne pouvoir à Robert STRZELECKI - Lisiane DUBUS donne pouvoir à Jean-Luc HALLE - Jean-Claude DESMENEZ donne pouvoir à Yaël CZUPRYNA - Philippe ROSZYK donne pouvoir à Jean-Luc HALLE - Damien FRENOY donne pouvoir à Claude HEGO - Karim BACHIRI donne pouvoir à Jamila MEKKI - Maryline LUCAS donne pouvoir à Rodrigue LEBLAN.

**Etaient absents et excusés : 5**

**Pour la CCCO :** Eric MOREAU.

**Pour DOUAISIS AGGLO :** Christophe BLERVACQUE - Christophe CHARLES - Reine Elise CARLIER - Franck VALEMOIS.

**OBJET : AVENANT N°2 AU MARCHE PUBLIC N°2019-35 RELATIF A L'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT EN COMMUN « EVEOLE » ET ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE POUR LES PROJETS D'INFRASTRUCTURE**

**Madame PARNETZKI** précise que la S.P.L. « Société de Transports de l'Arrondissement de Douai » est titulaire du marché public n° 2019-35 relatif à « l'exploitation du réseau de transport « EVEOLE » et à l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le renouvellement du système billettique et des projets d'infrastructure.

Ce marché a été conclu à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour une durée d'un an reconductible 3 fois.

Le montant du marché initial pour l'année 2020 était de 25.060.000€ HT qui a été ramené à 23.463.577€ HT par voie d'avenant.

Le marché a été reconduit sur l'année 2021 pour un montant de 24.919.000 € HT.

Il est décidé de procéder à la diminution du montant du contrat sur l'année 2021 et à la reconduction tacite du contrat pour l'année 2022 tout en apportant les corrections suivantes qui sont l'objet de l'avenant n°1 au marché n°2019-35.

**1/ Diminution du montant du marché pour l'année 2021 :**

L'exercice budgétaire de l'année 2021 a notamment été marqué par la décision du SMTD de procéder à la gratuité totale du réseau Eveole à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Le budget prévisionnel de l'année 2021 prévoyait la réalisation d'enquêtes fraudes. Compte tenu de l'annonce de la gratuité, la réalisation de ces dernières a été annulée et donc les dépenses afférentes non engagées.

Par ailleurs, le budget prévisionnel de l'année 2021 intégrait, comme pour les années antérieures, des prestations d'un huissier de justice dans la cadre des transactions suite à verbalisation. L'objectif de ces prestations était d'avoir un impact à moyen termes sur les voyageurs en situation irrégulière ayant été verbalisés. Compte tenu de la décision de la gratuité au 1<sup>er</sup> janvier 2022 et l'absence d'effet sur la clientèle à compter de cette date, la STAD a procédé à l'arrêt de ces prestations à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Par ailleurs, depuis 2019, le budget prévisionnel intégrait une provision pour risque dans le cadre d'un contentieux prud'hommal. Le demandeur ayant vu ces prétentions rejetées par la justice en 2021, il convient d'annuler cette provision et de la restituer au SMTD.

Enfin, le budget prévisionnel de l'année 2021 avait intégré un montant de la CVAE (cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises) sur la base des données connues lors de l'établissement du contrat. Or, les règles de détermination du taux de cette taxe ont été modifiées et ont entraîné une diminution du montant de cette cotisation.

L'ensemble des postes d'économie susmentionnés sont diminués de dépenses non prévues initialement au contrat.

Ainsi, la fusion de la Ligne 8 avec les lignes 5 et 6 engagée le 08 Mars 2021, ou l'engagement de 1<sup>ère</sup> mesure dans la cadre de la préparation du passage à la gratuité n'étaient pas intégrées dans le budget 2021.

**L'ensemble de ces postes (économie sur l'exécution du contrat diminuées du cout des mesures sanitaires) aboutissent à une diminution du montant du marché de 275 000 € HT.**

**Le montant final du marché pour l'année 2021 est donc porté à 24.644.000€ HT, soit une baisse de 1,10% par rapport au montant fixé à l'avenant n°1.**

#### **2/ Fixation du montant du marché et de l'offre kilométrique pour l'année 2022 :**

Le montant du contrat sur l'année 2022 intègre notamment, le maintien du coût des mesures sanitaires, le coût relatif à l'exploitation de la nouvelle Ligne 4 à compter du 03 janvier 2022 et l'impact de la gratuité (économie et coût de désinstallation de la billettique).

Le montant du marché pour l'année 2022 est fixé à 25 300 000 € HT, soit en augmentation de 381 000 € HT ou plus 1,53% en comparaison au contrat initial de l'année 2021 qui était de 24 919 000 €. En comparaison au contrat final de l'année 2021 (avenant de l'article 1), l'augmentation est de 656 000€ HT, soit plus 2,66%.

Sur l'année 2022, l'offre kilométrique commercial s'établira à 5 032 583 kilomètres, contre 4 806 112 Kilomètres sur le budget prévisionnel 2021.

Avec les kilomètres HLP, ce sont 5 914 788 Kilomètres qui seront parcourus.

<b>Prévisionnel Kilomètres Commerciaux Année 2022</b>					
	<b>Lignes Régulières</b>	<b>Services Scolaires et efforts</b>	<b>Spéciaux</b>	<b>Cumul</b>	<b>Pondération</b>
STAD	2 725 649,48	49 112,09	5 500,00	2 780 261,57	55,25%
Sous traitants	1802 096,87	450 224,57		2252321,44	44,75%
Total	4 527 746,35	499 336,66	5 500,00	5 032 583,00	

Le taux de sous-traitance appréhendé sous l'angle des kilomètres commerciaux demeure inférieur au seuil maximal de 50% défini par le SMTD se trouve en diminution relativement à celui de l'année 2021 où il était à 46.73%.

Cette augmentation de près de 5 % (4,71%) du kilométrage commercial (+ 226 471 Kms) provient notamment :

- 105 141 Kms : création de la Ligne 4 au 1<sup>er</sup> janvier 2022
- 27 317 Kms : modification de la ligne 14 au 1<sup>er</sup> janvier 2022
- 62 296 Kms : impact de la fusion de la Ligne 8 avec les lignes 5 et 6 avec un effet année pleine sur la base du calendrier réel
- 8 109 Kms : prévision d'absorption de la charge complémentaire hypothèse 10% sur la Ligne A

SMTD-2021-12-6-1

- 24 185 Kms proviennent de la variation du calendrier sur l'année 2022

**Avis favorable du Bureau Syndical lors de la séance du 1<sup>er</sup> Décembre 2021.**

**Il est demandé aux membres du Comité Syndical de bien vouloir approuver l'avenant n°2 au marché n°2019-35 et autoriser le Président à signer ledit avenant.**

**Monsieur le Président met au vote.**

**Le Comité après avoir délibéré**

Nombre d'inscrits : 45

Nombre de votants : 40

Suffrage exprimé : 40

Pour : 40

Contre : 0

Abstention : 0

**APPROUVE l'avenant n°2 au marché n°2019-35 et AUTORISE le Président à signer ledit avenant.**

**Fait et délibéré en séance**

Le Président,

Claude HEGO

Le Secrétaire de séance,

Yaël CZUPRYNA

**AVENANT N°2 – MARCHÉ N°2019-35 RELATIF A L'EXPLOITATION DU RESEAU DE  
TRANSPORT EN COMMUN « EVEOLE » ET ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE  
POUR LES PROJETS D'INFRASTRUCTURE**

**Entre les soussignés :**

Monsieur **Claude HEGO**, agissant en qualité de **Président du Syndicat Mixte des Transports du Douaisis** et en application de la délibération du Comité Syndical en date du.....

D'une part, et

Monsieur **Dimitri DEFOORT**, agissant en qualité de **Directeur Général de la Société Publique Locale Société de Transports de l'Arrondissement de Douai** dont le siège social est situé au 240 boulevard Pasteur à Guesnain,

D'autre part,

**OBJET DE L'AVENANT :**

La Société Publique Locale Société de Transports de l'Arrondissement de Douai est titulaire du marché public n°2019-35 relatif à l'exploitation du réseau de transport en commun « EVEOLE » et à l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le renouvellement du système billettique et les projets d'infrastructure.

Ce marché a été conclu à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour un montant initial de 25.060.000,00€ HT et pour une durée d'un an reconductible 3 fois.

Par avenant n°1, le montant du marché pour l'année 2020 a été diminué à 23.463.577€ HT et le montant du marché pour l'année 2021 a été arrêté à 24.919.000€HT.

Par le présent avenant n°2, il est décidé de procéder à la reconduction tacite du contrat tout en apportant les corrections suivantes.

**ARTICLE 1 :**

Des postes d'économies ont été réalisés par rapport aux dépenses initialement prévues au budget 2021. Ainsi, la décision du SMTD de procéder à la gratuité totale du réseau EVEOLE à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 a entraîné notamment l'annulation de notamment la réalisation d'une enquête sur la fraude. De surcroît, une provision pour risque constituée dans le cadre d'un contentieux prud'hommal en 2019 n'a plus lieu d'exister. Et enfin, le montant de la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises CVAE a diminué.

Parallèlement, des dépenses non prévues initialement au contrat ont été réalisées notamment la fusion de la ligne 8 avec les lignes 5 et 6.

**L'ensemble de ces postes (économie sur l'exécution du contrat diminuées du coût des dépenses non prévues) aboutissent à une diminution du montant du marché de 275.000 € HT.**

**Le montant du final du marché pour l'année 2021 est donc porté à 24.644.000 € HT, soit une baisse de 1,1% par rapport au montant fixé à l'avenant n°1.**

Le montant annuel du marché pour l'année 2021 est arrêté comme suit :

Montant total hors TVA	24.644.000,00 euros
------------------------	---------------------

Montant hors TVA <i>Exploitation du réseau de transport en commun « EVEOLE »</i>	24.538.509,00 euros
Taux de TVA (%)	10%
Montant TVA incluse	26.992.359,90 euros

Montant hors TVA <i>Assistance à maîtrise d'ouvrage</i>	105.491,00 euros
Taux de TVA (%)	20%
Montant TVA incluse	126.589,20 euros

## **ARTICLE 2 :**

Certaines clauses du CCTP ont été modifiées suite à la décision du SMTD de mettre en place la gratuité du réseau EVEOLE à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 :

- Ont été supprimées les mentions relatives à la billettique, aux tarifs applicables, aux dépositaires et aux distributeurs automatiques de titres.
- Ont été modifiées les mentions relatives aux agences commerciales devenues « front office » et à la lutte contre la fraude recentrée sur la lutte contre les incivilités.

Ont également été insérées l'application mobile, ainsi qu'une clause relative au principe de neutralité conformément à la loi du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

A enfin été mise à jour l'offre commerciale kilométrique annuelle.

Le CCTP joint au présent avenant annule et remplace le CCTP initial du marché n°2019-35.

## **ARTICLE 3 :**

SMTD-2021-12-6-1

Certaines clauses du CCAP ont été modifiées suite à la décision du SMTD de mettre en place la gratuité du réseau EVEOLE à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, suite à la parution d'un nouveau CCAG fournitures courantes et services et à la mise à jour des modalités de paiement.

Le CCAP joint au présent avenant annule et remplace le CCAP initial du marché n°2019-35.

**ARTICLE 4 :**

Sont mises à jour les annexes au CCTP du marché suivantes :

- Annexe 1 : Consistance du service
- Annexe 2 : Programme pluriannuel d'investissement
- Annexe 3 : inventaire A
- Annexe 4 : inventaire B
- Annexe 7 : règlement d'utilisation du service
- Annexe 8 : indicateurs de qualité
- Annexe 9 : compte d'exploitation
- Annexe 10 : sous-traitance
- Annexe 11 : K-bis
- Annexe 12 : taux de charges patronales
- Annexe 13 : liste du personnel
- Annexe 15 : contrats de mise à disposition

Les annexes jointes au présent avenant complètent ou annulent et remplacent, le cas échéant, les annexes jointes initialement au marché n°2019-35 ou à l'avenant n°1. Les autres annexes restent inchangées.

**ARTICLE 5 :**

Suite aux modifications apportées au marché par le présent avenant, le montant annuel du marché pour l'année 2022 est arrêté comme suit :

Montant total hors TVA	25.300.000,00 euros
------------------------	---------------------

Montant hors TVA <i>Exploitation du réseau de transport en commun « EVEOLE »</i>	25.175.000,00 euros
Taux de TVA (%)	10%
Montant TVA incluse	27.692.500,00 euros

Montant hors TVA <i>Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en place de lignes TCSP</i>	125.000,00 euros
Taux de TVA (%)	20%
Montant TVA incluse	150.000,00 euros

**ARTICLE 6 :**

Les autres clauses du marché restent inchangées.

**Pour le SMTD,**  
**La Vice-Présidente**

**Claudine PARNETZKI**

**Pour la société,**  
**Le Directeur Général,**

**Dimitri DEFOORT**



**MARCHE DE SERVICES**

## **CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES**

**(C.C.A.P.)**

**SMTD, Autorité Organisatrice.  
Syndicat Mixte des Transports du Douaisis  
395 Boulevard Pasteur  
59287 GUESNAIN**

**Cahier des Clauses Administratives Particulières**

---

**Exploitation du réseau de transport en commun « EVEOLE » et assistance à maîtrise d'ouvrage pour ~~le renouvellement du système billettique et~~ les projets d'infrastructure**

---

# CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

## SOMMAIRE

Article 1 - Objet du marché .....	11
Article 2 - Décomposition du marché .....	11
2-1-Allotissement .....	11
2-2-Forme du marché .....	11
Article 3 - Obligations de l'opérateur interne .....	11
3-1-Pièces contractuelles .....	11
3-2-Dispositions relatives aux documents à produire – reprise du personnel .....	12
3-3-Assurances .....	13
3-4- Obligations relatives à la sous-traitance .....	14
3-5 – Obligations fiscales .....	15
3-6 – Confidentialité et sécurité .....	15
Article 4 - Durée du marché - Délai d'exécution des prestations .....	16
4-1-Durée du marché .....	16
4.2 - Délais .....	17
4-3- Gestion des dysfonctionnements .....	18
4.4 - Réfaction de prix .....	18
4-5-Pénalités .....	18
Article 5 - Prix et règlement .....	20
5-1-Contenu des prix .....	20
5-2-Variation des prix .....	21
5-3-Modalités de règlement .....	23
5-4-Périodicité des paiements .....	25
5-5-Avance .....	25
5-6 – Ajustement en fonction des modifications de services .....	25
Article 6 - Conditions d'exécution des prestations .....	26
6-1-Lieu d'exécution .....	26
6-2-Conditions particulières d'exécution des prestations relatives à l'encaissement des recettes .....	26
Article 7 - Constatation de l'exécution et garantie .....	29
7-1-Vérifications .....	29
7-2-Admission .....	30
Article 8 - Responsabilité .....	30
Article 9 - Cession du marché .....	31
Article 10 - Résiliation .....	31
Article 11 - Mise en régie .....	32
Article 12 - Redressement, liquidation, modification de raison sociale .....	33
Article 13 – Droit - Litiges et différends .....	33
Article 14 - Adresse pour les notifications faites à l'Opérateur Interne .....	33
Article 15 - Pièces à délivrer à l'Opérateur Interne, nantissement .....	33
Article 16 – Clause diverse .....	33
Article 17 - Dérogations aux documents généraux .....	34

## Article 1 - Objet du marché

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Administratives Particulières concernent les prestations suivantes :

**Exploitation du réseau de transport en commun « EVEOLE » et assistance à maîtrise d'ouvrage pour ~~le renouvellement du système billettique et les projets d'infrastructure~~**

Le présent marché est un marché de services passé sans formalités préalables de publicité et de mise en concurrence dans la mesure où il est attribué à une Société publique locale (SPL).

En effet, il s'agit d'une prestation intégrée ou contrat *in house* qui, en raison du droit national et communautaire en vigueur, est exonérée de mise en concurrence préalable (cf. à cet égard, CJCE 11 janvier 2005, *Stadt Halle*, Aff. C-26/03).

## Article 2 - Décomposition du marché

### 2-1-Allotissement

Les prestations du marché font l'objet d'un lot unique.

### 2-2-Forme du marché

Le présent marché est passé sous la forme d'un marché ordinaire de services.

## Article 3 - Obligations de l'opérateur interne

### 3-1-Pièces contractuelles

Seul l'exemplaire original de chacune des pièces du marché conservé dans les archives de l'Autorité Organisatrice fait foi.

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG FCS, les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement et ses annexes éventuelles ;
- le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières et ses annexes ;
- Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) et ses annexes ;

- Annexe 1 Consistance du service ~~et grille tarifaire~~
- Annexe 2 Programme pluriannuel d'investissement
- Annexe 3 Inventaire A (biens loués ou mis à disposition par l'Autorité Organisatrice à la SPL)
- Annexe 4 Inventaire B (biens mis à disposition par l'Opérateur Interne)
- Annexe 5 Charte graphique
- Annexe 6 Information des voyageurs, signalisation des arrêts
- Annexe 7 Règlement d'utilisation du service
- Annexe 8 Indicateurs de qualité
- Annexe 9 Comptes d'exploitation prévisionnels (en K€ HT)
- Annexe 10 Sous-traitance
- Annexe 11 KBis Société dédiée
- Annexe 12 Justificatif taux de charges patronales

- Annexe 13 Personnel
- Annexe 14 Continuité du service public
- Annexe 15 Contrats de mise à disposition

- l'offre technique et financière de l'opérateur interne.
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché ;

Les pièces contractuelles particulières présentées ci-dessus ont une valeur supérieure aux pièces contractuelles générales exposées ci-dessous.

- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) des marchés publics de fournitures courantes et de services (approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021) ~~au premier jour du mois de la signature de l'acte d'engagement par l'Opérateur Interne ;~~
- Les normes et règlements applicables aux prestations faisant l'objet du marché.

En cas de contradiction ou de différence entre les différentes pièces contractuelles du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre dans lequel elles sont énumérées ci-dessus. En cas de contradiction entre les stipulations du corps d'un document et les stipulations d'une de ces annexes, les stipulations du corps du document prévaudront.

Toutes les pièces postérieures à la conclusion du marché sont considérées comme contractuelles (avenants).

L'Opérateur Interne ne peut se prévaloir, dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance des textes énumérés ci-dessus, des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes, de tous les textes administratifs communautaires, nationaux ou locaux et, d'une manière générale, de tout texte et de toute la réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent marché.

Les documents contractuels doivent être interprétés sur la base des stipulations du présent marché, de la réglementation en vigueur ainsi que de toute jurisprudence qui interviendrait pendant la durée du marché.

En cas de doute dans l'interprétation du marché, les parties rechercheront un accord, à défaut d'accord la lecture la plus favorable à l'Autorité Organisatrice prévaut.

### **3-2-Dispositions relatives aux documents à produire – reprise du personnel**

#### **3-2-1-Dispositions relatives aux documents à produire**

L'opérateur interne remet tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du marché les pièces prévues aux articles D. 8222-5 du Code du travail

Dans le cadre de la protection de la main-d'œuvre, les obligations qui s'imposent à l'opérateur interne sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main-d'œuvre est employée.

Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main-d'œuvre est employée.

Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché, sur simple demande de l'Autorité organisatrice.

Conformément à l'article L. 8222-6 du Code du Travail (modifié par l'article 93 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 sur le renforcement du dispositif de lutte contre le travail dissimulé), une pénalité sera appliquée à l'opérateur interne, s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du même code.

La pénalité sera de 1% du montant du contrat dans la limite de 225 000,00 € en cas de travail dissimulé, tel que défini à l'article L. 8222-1 du Code du travail.

Conformément à l'article R. 8222-3 du Code du travail, la pénalité sera appliquée après mise en demeure de l'Opérateur Interne, adressée dans les conditions ci-après.

Conformément à l'article R. 8222-3 du Code du travail, la pénalité sera appliquée après mise en demeure de l'Opérateur Interne, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, de régulariser sa situation au regard du code du travail, restée sans réponse dans les 15 jours.

La mise en demeure indiquera la nature de l'infraction, le fait que l'Autorité Organisatrice envisage l'application de la pénalité correspondante et le montant de la pénalité.

L'Opérateur Interne doit pouvoir consulter les éléments de son dossier pouvant être utiles à sa défense.

L'Autorité Organisatrice se réserve toutefois le droit d'opter pour la résiliation du contrat aux frais et risques de l'Opérateur Interne à l'issue de la mise en demeure restée sans réponse.

Les pénalités seront payées par déduction opérée sur la facture présentée par l'Opérateur interne à l'Autorité organisatrice postérieurement au constat du manquement.

Le paiement de ces pénalités n'exonère pas l'Opérateur interne de son éventuelle responsabilité civile ou pénale vis-à-vis de l'Autorité organisatrice, des usagers et des tiers. L'application des pénalités n'a pas de caractère exclusif, l'Autorité organisatrice réserve ses droits à demander à l'Opérateur interne le paiement de dommages et intérêts complémentaires trouvant leurs sources dans les infractions sanctionnées par les pénalités dont le montant s'avère insuffisant pour couvrir les préjudices réellement subis.

### **3-3-Assurances**

Avant tout commencement d'exécution, l'opérateur interne doit justifier qu'il est couvert par une assurance garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés pendant l'exécution des prestations de transports.

Pour cela, il fournira au SMTD, chaque année, une attestation de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et que les polices s'appliquent sans restriction et dans toutes leurs conditions pour la réalisation des prestations objet du présent marché.

A cet effet, cette attestation devra comporter au minimum les indications suivantes :

- nom de l'assuré,
- montant des garanties pour les dommages matériels, corporels, immatériels consécutifs et non consécutifs,
- montant des franchises et taux de primes,
- activités exactes garanties,
- durée et date de l'attestation.

Il devra souscrire une police complémentaire si celle existante n'est pas considérée comme suffisante par le Maître d'Ouvrage pour assurer les risques liés à l'opération. Il est expressément entendu que cette souscription ne pourra pas justifier des modifications de son offre.

L'opérateur interne s'engage formellement à avertir le SMTD de tout changement d'assureur en cours d'exécution des prestations, pour quelque motif que ce soit, et à lui remettre immédiatement une nouvelle attestation conformément aux modalités décrites ci-dessus. Ce changement d'assureur ne justifiera pas non plus des modifications de son offre.

Le défaut d'assurance entraîne la résiliation du présent marché aux seuls frais et risques de l'opérateur interne du marché.

### **3-4- Obligations relatives à la sous-traitance**

Cf dispositions du CCTP

#### **Obligations relative aux tarifs**

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

~~La grille tarifaire applicable à la date de signature du contrat figure en annexe 1.~~

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

~~L'Autorité Organisatrice peut décider à tout moment de créer de nouveaux titres de transport, à caractère social en particulier, ou de supprimer des titres de transport.~~

~~L'Opérateur Interne a l'obligation de mettre en œuvre les décisions tarifaires de~~

~~l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais.~~

### **3-5 – Obligations fiscales**

Tous les impôts ou taxes et notamment ceux établis par l'Etat ou les Collectivités Locales restent à la charge de l'Opérateur Interne.

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

- 1) Etablir et signer les déclarations de taxe sur la valeur ajoutée relative aux missions du contrat,
- 2) Régler le montant de contribution économique territoriale,
- 3) Payer le montant des impôts et taxes dus au titre de l'exploitation des missions du contrat,
- 4) Introduire toute demande ou réclamation relative aux opérations mentionnées ci-dessus auprès de l'administration compétence. A ce titre, l'Opérateur Interne s'engage à mettre en œuvre les dispositions prévues pour le plafonnement de la cotisation due par l'entreprise sur la base de la valeur ajoutée produite, dans les conditions définies par l'article 1647 B sexièms du Code Général des Impôts (CGI).

Les conséquences financières d'éventuels redressements fiscaux seront à la charge de l'Opérateur Interne à l'exclusion des redressements ci-dessous qui seront supportés par l'Autorité Organisatrice, y compris au titre des années antérieures au 1<sup>er</sup> janvier 2013 :

- Redressements ayant pour objet la remise en cause, a posteriori, du dégrèvement obtenu au titre des dispositions précitées de l'article 1647 B sexièms du CGI,
- Redressements tendant à la remise en cause totale ou partielle de l'exonération d'impôt sur les sociétés instituée par l'article 207-1-6° du Code Générale des Impôts,
- Redressements ayant pour objet la remise en cause totale ou partielle du droit à déduction de la TVA mentionnée sur les attestations fiscales éventuellement transmises par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne.

### **3-6 – Confidentialité et sécurité**

#### a) Obligation de confidentialité

L'opérateur interne et l'autorité organisatrice qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services de l'opérateur interne ou de l'autorité organisatrice, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Le cas échéant, l'opérateur interne doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties.

#### b) Protection des données à caractère personnel

Chaque partie est tenue au respect des règles relatives à la protection des données nominatives, auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du marché.

En cas d'évolution de la législation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles demandées par le pouvoir adjudicateur, afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les parties.

Pour assurer cette protection, il incombe à l'autorité organisatrice d'effectuer les déclarations et d'obtenir les autorisations administratives nécessaires à l'exécution des prestations prévues par les documents particuliers du marché.

#### c) Mesures de sécurité

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sécurité s'appliquent, notamment dans les zones protégées en vertu des dispositions législatives ou réglementaires prises pour la protection du secret de la défense nationale, ces dispositions particulières doivent être indiquées par l'autorité organisatrice dans les documents de la consultation. L'opérateur interne est tenu de les respecter.

L'opérateur interne ne peut prétendre, de ce chef, ni à prolongation du délai d'exécution, ni à indemnité, ni à supplément de prix, à moins que les informations ne lui aient été communiquées que postérieurement au dépôt de son offre et s'il peut établir que les obligations qui lui sont ainsi imposées nécessitent un délai supplémentaire pour l'exécution des prestations prévues par le marché ou rendent plus difficile ou plus onéreuse pour lui l'exécution de son contrat.

L'opérateur interne avise ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables et reste responsable du respect de celles-ci.

### **Article 4 - Durée du marché - Délai d'exécution des prestations**

#### **4-1-Durée du marché**

La durée initiale du marché est fixée à un an. Il est reconductible 3 fois pour une durée totale de 4 ans maximum. La date de prise d'effet du marché est le 1<sup>er</sup> janvier 2020. A chaque reconduction du contrat, le montant annuel du contrat sera révisé.

## **4.2 - Délais**

### **4.2.1 - Délais particuliers**

Le respect des obligations de service public et notamment des horaires figurant dans les documents techniques remis par l'Autorité Organisatrice est une condition substantielle d'exécution du marché.

En cas de défaut de respect de ces obligations de service public l'Autorité Organisatrice peut procéder à l'application de pénalités ou à une réfaction du prix ou à la résiliation du marché aux conditions prévues au présent C.C.A.P.

### **4.2.2 - Délais de remise des renseignements ou des documents**

L'opérateur interne est tenu de remettre les renseignements ou documents sollicités par l'Autorité Organisatrice dans les délais permettant à la fois le bon déroulement de sa mission et une gestion optimisée du calendrier de l'opération.

En l'absence de précision stipulée au présent C.C.A.P. ou lors de l'exécution de la mission, le délai de remise de tout document est de 1 (une) semaine après la demande formulée par mail.

### **4.2.3 - Réception des documents exigés**

Un exemplaire des documents (sous format papier et informatique) sera remis par l'Opérateur interne à l'Autorité Organisatrice pour vérification et réception.

Le nombre de dossiers à fournir sera de un (1).

L'Autorité Organisatrice se réserve tout droit de reproduction des documents.

Les documents seront remis par l'Opérateur interne pour assurer le suivi de l'exécution du marché, l'Autorité Organisatrice décide que lui soient communiqués les éléments suivants :

1. Le tableau de bord prévu à l'article 25 du CCTP
2. Le rapport annuel prévu à l'article 26 du CCTP

#### Analyse des documents remis.

La décision par l'Autorité Organisatrice de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet des documents ci-dessus doit intervenir avant l'expiration des délais ci-dessous : quatre (4) semaines.

Ces délais courent à compter de la date de l'accusé de réception par l'Autorité Organisatrice du document à réceptionner.

Si cette décision n'est pas notifiée à l'opérateur interne dans le délai ci-dessus, la prestation est considérée comme reçue avec effet à compter de l'expiration du délai.

En cas de rejet ou d'ajournement, l'Autorité Organisatrice dispose pour donner son

avis, après présentation par l'opérateur interne des documents modifiés, des mêmes délais que ceux indiqués ci-dessus.

#### **4-3- Gestion des dysfonctionnements**

En complément des dispositions relatives à l'analyse de la qualité de service du CCTP, les dysfonctionnements éventuels constatés seront notifiés par écrit à l'Opérateur Interne qui aura obligation d'y répondre sous huitaine.

L'opérateur Interne devra justifier les raisons du dysfonctionnement et apporter toutes les mesures correctrices dans le cadre du processus d'amélioration de service.

#### **4.4 - Réfaction de prix**

Dans l'hypothèse où l'Autorité Organisatrice (après que l'Opérateur interne du marché aura été mis en demeure dans un délai de huit (8) jours calendaires) estimerait que les prestations de l'Opérateur interne sont insuffisantes et/ou non satisfaisantes, elle pourra :

- **soit** procéder à une mise en régie dans les conditions prévues au CCAP (article 11)
- **soit** procéder à une réfaction de prix sur le forfait de rémunération après que l'Opérateur Interne ait présenté ses observations. L'Opérateur Interne sera mis en demeure par LRAR. Cette mise en demeure indique la nature de l'infraction, le fait que l'Opérateur Interne envisage l'application d'une réfaction de prix et le montant de cette réfaction.

Ce dernier dispose d'un délai de 10 jours afin de formuler ses observations.

À l'expiration de ce délai, un procès verbal est adressé par courrier recommandé avec accusé réception à l'Opérateur Interne lui indiquant, le cas échéant, le montant de la réfaction de prix.

L'Opérateur Interne doit pouvoir consulter les éléments de son dossier pouvant être utiles à sa défense.

En outre, les réfections sont cumulables et non plafonnées.

#### **4-5-Pénalités**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS et indépendamment d'une faute grave faisant l'objet de l'article 10 « résiliation », les pénalités suivantes seront appliquées à la discrétion de l'autorité organisatrice.

##### **4-5-1 Pénalités d'avance ou de retard**

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-FCS et indépendamment d'une faute grave faisant l'objet de l'article 10 « résiliation », les pénalités suivantes seront appliquées à la discrétion de l'autorité organisatrice :

- avance dans l'exécution du service : les avances pourront faire l'objet d'une pénalité de 200 euros HT par jour. L'avance doit être clairement identifiée ou constatée par une personne habilitée par l'autorité organisatrice ;

- retard dans l'exécution du service : sauf en cas de force majeure, l'opérateur interne

pourra subir, suite à des retards répétés dans les horaires de plus de 5 minutes non justifiés et constatés par les représentants de l'autorité organisatrice, une pénalité de 200 euros HT par jour ;

Avant l'application des pénalités, le titulaire sera mis en demeure par LRAR indiquant les reproches qui lui sont faits ainsi que le fait que la collectivité envisage l'application des pénalités correspondantes.

Le titulaire disposera d'un délai de contestation de 10 jours.

#### **4.5.2 - Pénalités pour indisponibilité**

Suite à une interruption de service indépendante de la volonté de l'opérateur interne (panne...), ce dernier devra assurer le rétablissement du service dans un délai inférieur à une heure. Au-delà, l'autorité organisatrice se réserve le droit d'appliquer les pénalités suivantes : 300 euros HT par course non assurée.

Par course, il faut entendre un trajet complet, du point de départ au terminus.

Avant l'application des pénalités, le titulaire sera mis en demeure par fax indiquant les reproches qui lui sont faits ainsi que le fait que la collectivité envisage l'application des pénalités correspondantes.

Le titulaire disposera d'un délai de contestation de 10 jours.

#### **4.5.3 - Pénalités diverses**

- Utilisation d'un véhicule non conforme, en âge ou en capacité : 500 euros HT/jour sur la durée d'utilisation, présumée commencée au début du marché si l'opérateur interne n'a pas averti l'autorité organisatrice, sur la durée réelle dans les autres cas.  
Le constat peut être fait par tout moyen par une personne habilitée par l'autorité organisatrice.
- Véhicule contrôlé en mauvais état d'entretien mettant en cause la sécurité (défaut d'entretien des pneus, etc.) : 500 euros HT/jour dès la première constatation. Le constat peut être fait par tout moyen par une personne habilitée par l'autorité organisatrice.
- Véhicule contrôlé en mauvais état d'entretien (ne mettant pas en cause la sécurité) : 75 euros HT/jour sur la durée comprise entre deux contrôles. Le constat peut être fait par tout moyen par une personne habilitée par l'autorité organisatrice.
- Retard dans la production du rapport annuel : 100 € HT par jour de retard, ce délai courant du 1<sup>er</sup> juin jusqu'au jour de réception par l'autorité organisatrice du rapport annuel

- Retard dans la production du tableau de bord mensuel : 50 € HT par jour de retard, ce délai s'arrêtant à la réception du rapport par l'autorité organisatrice.

Avant l'application des pénalités, l'opérateur interne sera mis en demeure par LRAR indiquant les reproches qui lui sont faits ainsi que le fait que l'autorité organisatrice envisage l'application des pénalités correspondantes.

Le titulaire disposera d'un délai de contestation de 10 jours.

#### **4.5.4. - Plafonnement de pénalités**

Le montant total des pénalités est plafonné à 10% de la totalité du marché calculé en faisant la somme de l'offre forfaitaire de l'opérateur interne.

### **Article 5 - Prix et règlement**

Les prix du marché sont établis sur la base des conditions économiques au premier jour du mois de la signature de l'acte d'engagement par l'Opérateur Interne.

#### **5-1-Contenu des prix**

Le marché est conclu à prix global et forfaitaire pour l'ensemble des prestations figurant dans les pièces du présent marché.

Le montant de l'offre indiqué dans l'acte d'engagement est le montant global du marché pour l'ensemble des prestations prévues au présent marché pour une année d'exécution.

Les prix sont réputés comprendre, outre le coût de roulement des véhicules, les frais de location des infrastructures et matériels et les coûts en personnel :

- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ;
- toutes les charges d'électricité, de fourniture d'eau, d'approvisionnement, d'analyse, de télécommunications, d'assurances, de frais généraux, etc., nécessaires à la réalisation de toutes les prestations prévues au marché.
- la formation du personnel ;
- ~~la billettique~~ ;
- les impôts et redevances éventuels d'occupation du domaine public auxquels sont assujettis les services ;
- les services des emprunts contractés pour assurer le financement des biens propriété de l'opérateur interne et nécessaire à l'exploitation ;
- les charges relevant des obligations d'assurances ;
- les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des matériels, sauf action récursoire contre qui de droit ;
- les frais afférents au contrôle technique des véhicules en conformité avec la réglementation en vigueur.

L'Opérateur Interne est réputé avoir pris connaissance de tous les éléments afférents

à l'exécution du service.

Les prix du marché sont établis hors TVA.

Ils tiennent compte de l'obligation générale résultant de l'application des textes législatifs et réglementaires, en particulier dans les domaines des transports et de la réglementation sociale, et des stipulations du CCTP.

Le prix global et forfaitaire porté à l'acte d'engagement s'entend pour l'exécution du marché pendant une année, sans restriction ni réserve d'aucune sorte, de tous les services prévus dans les pièces du présent marché, et cela sur la base de l'organisation des services telle qu'elle figure au CCTP et aux autres pièces du présent marché.

L'opérateur Interne est réputé avoir prévu lors de son étude d'exécution et avoir inclus dans son prix tous les moyens nécessaires à l'exécution du service.

Aucune réclamation de l'opérateur Interne ne pourra être prise en compte après signature du marché.

## **5-2-Variation des prix**

### **5-2-1 Révision annuelle**

A chaque reconduction du contrat, le montant annuel du contrat pourra être révisé.

Si le SMTD décide de mettre en œuvre cette clause de révision annuelle, le prix forfaitaire sera révisé à chaque date anniversaire du marché (date de prise d'effet du contrat) en appliquant la formule suivante :

#### **Formule de révision**

$$D_n = D_o \times \left( 0,55 \times \frac{S_n \times (1 + CH_n)}{S_o \times (1 + CH_o)} + 0,06 \frac{G_n}{G_o} + 0,06 \frac{RV_n}{RV_o} + 0,33 \frac{FSD3_n}{FSD3_o} \right)$$

Où :

- D<sub>n</sub> correspond au prix révisé
- D<sub>o</sub> correspond au prix initial réputé établi sur la base des conditions économiques du mois zéro

Et où :

- S : Indice des taux de salaire horaire des ouvriers - Transports et entreposage (NAF rév. 2, niveau A38 HZ) - Identifiant 010562766.
  - S<sub>n</sub> est la dernière valeur connue au 31/12/année N de révision
  - S<sub>o</sub> : est la dernière valeur du dernier trimestre N-1.
- CH : Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Charges seules - Tous salariés - Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) - Identifiant 001582844

- CHn est la dernière valeur connue au 31/12/année N de révision
- Cho est la dernière valeur connue au 31/12/ année N-1 de révision.
- G : Indice des prix à la consommation – ensemble des ménages – France métropolitaine - Gazole - Identifiant 001764283
  - Gn est la dernière valeur connue au 31/12/année N de révision
  - Go : est la dernière valeur connue au 31/12/ année N-1 de révision.
- RV : Indice des prix à la consommation - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Entretien et réparation de véhicules particuliers - Identifiant 001764110
  - RVn est la dernière valeur connue au 31/12/année N de révision
  - RVo : est la dernière valeur connue au 31/12/ année N-1 de révision.
- FSD3 : Indice des Frais et Services Divers, modèle de référence n°3, publiés par « Le Moniteur ».
  - FSD3n est la dernière valeur connue au 31/12/année N de révision
  - FSD3o est la dernière valeur connue au 31/12/ année N-1 de révision

Les calculs sont arrondis au plus proche à quatre (4) chiffres après la virgule.

La formule ci-dessus et ses paramètres peuvent être modifiés dans les cas suivants :

- 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 mettraient d'accord sur le choix d'autres références et/ou sur une formule de raccordement. Ces nouvelles dispositions feraient l'objet d'un avenant.
- Si des obligations nouvelles légales ou réglementaires sont imposées aux entreprises de transport et entraînent une modification substantielle des conditions économiques d'exécution des missions confiées à l'Opérateur Interne, alors que la formule d'indexation en vigueur n'en reflète pas l'incidence, sans cependant que cette disposition ne préjuge aucunement de la répartition des charges supplémentaires entre les Parties.
- Si des allègements légaux ou réglementaires de droit commun sont décidés en faveur des entreprises de transport et entraînent une modification substantielle des conditions économiques d'exécution des missions confiées à l'Opérateur Interne, alors que la formule d'indexation en vigueur n'en reflète pas l'incidence.

### **5.2.2 Révision pour cause externe**

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du contrat ainsi que des événements extérieurs aux parties, de nature à avoir un impact significatif sur l'économie générale, et qui ne peuvent être raisonnablement mesurés à la date de prise d'effet du contrat, l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne se rencontrent pour discuter de leur impact sur le contrat et envisager le cas échéant, dans les limites légales, une révision du contrat, et notamment en cas de modifications de la législation et/ou de la réglementation et/ou de la jurisprudence

applicables, concernant les conditions de travail, les conventions collectives nationales, la fiscalité, les règles environnementales ou des règles applicables à la profession de transporteur, entraînant des charges supplémentaires importantes. Le réexamen des conditions financières du contrat dans le cadre du présent article a lieu à la demande de :

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

En cas de survenance de l'un ou l'autre des cas susvisés, les parties conviennent d'engager une négociation des termes du contrat, pouvant porter sur une modification des conditions d'exploitation des services et/ou des termes financiers des présentes dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence.

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

### **5-3-Modalités de règlement**

#### **5-3-1-Régime des paiements**

La monnaie de comptes du marché est l'euro.

Les prestations font l'objet de paiements d'acomptes, paiements partiels non définitifs, après constatation du service fait dans les conditions prévues par l'article 114 du Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016. Le caractère définitif des paiements interviendra au moment du solde du marché.

Le paiement des prestations s'effectuera par virement bancaire selon les règles de la comptabilité publique.

#### **5-3-2-TVA**

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

#### **5-3-3-Présentation des demandes de paiement**

Dans les conditions fixées à l'article 5-4, l'opérateur interne adresse au SMTD une demande de paiement et y joint les pièces nécessaires à la justification du paiement.

Les prestations exécutées le mois M seront facturées au mois M+1.

Les demandes de paiement sont datées et comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le numéro et la date du marché et de chaque avenant, ainsi que le cas échéant la date et le numéro du bon de commande ;

- les nom, n° Siret et adresse du créancier ;
- le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement ;
- les prestations exécutées ;
- la date d'exécution des prestations ;
- le montant HT des prestations exécutées, éventuellement ajusté ou remis à jour et diminué des réfections fixées conformément aux dispositions de l'article 30 du CCAG FCS ;
- le taux et le montant de la TVA et les taxes parafiscales le cas échéant ;
- le montant total des prestations ;
- les indemnités, primes, et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché ;
- en cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total HT, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT et TTC ;

Les demandes de paiement seront adressées à l'adresse suivante :

Au plus tard le 15 de chaque mois, l'Opérateur interne adressera à l'Autorité Organisatrice la demande de paiement sous format dématérialisée :

par courriel à [frederic.genge@smt-d.fr](mailto:frederic.genge@smt-d.fr) ; [brigitte.adamski@smt-d.fr](mailto:brigitte.adamski@smt-d.fr)

ou sur le portail **Chorus Pro**

#### 5-3-4-Répartition des paiements

L'acte d'engagement et les actes spéciaux éventuels indiquent ce qui doit être réglé respectivement :

- au titulaire et à ses sous-traitants ;
- au mandataire, ses cotraitants et leurs sous-traitants.

#### 5-3-5-Délais de paiement

Le délai de paiement est de **30 jours** à compter de la réception de la demande de paiement ou du service fait si celui-ci est postérieur à la date de réception de la demande de paiement.

En cas de dépassement du délai de paiement, des intérêts moratoires sont versés au titulaire, calculés par application de la formule suivante :

$$IM = M \times J/365 \times \text{Taux IM} + F$$

Dans laquelle :

IM : montant des intérêts moratoires

M : montant TTC de la demande de paiement

Taux IM : taux de la Banque Centrale Européenne en vigueur majoré de 8 points

J : nombre de jours calendaires entre la date limite et la date réelle de paiement

F : forfait de 40 € de frais de recouvrement

#### **5-4-Périodicité des paiements**

Le règlement de la rémunération de l'opérateur interne est effectué par la facturation de douze acomptes mensuels :

- Janvier, février, mars, mai, juin, juillet, août, septembre, novembre, décembre : 7.62%
- Avril et octobre : 11.90%

#### **5-5-Avance**

Sauf renoncement de l'opérateur interne porté à l'acte d'engagement, une avance est prévue dans les cas et selon les modalités stipulées ci-après. Le montant ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Elle est versée si le montant du marché est supérieur à 50 000,00 € hors taxes et si le délai d'exécution est supérieur à deux mois.

L'avance est versée sur simple demande sans constitution de garantie préalable.

Le délai de paiement de cette avance court à partir de la date de notification du marché. L'avance sera renouvelable au mois de janvier de chaque année si le marché est reconduit.

Le montant de l'avance est fixé à 7,62% du montant initial du marché.

Le remboursement de l'avance sera effectué par précompte sur les sommes dues à l'opérateur interne au titre des prestations effectuées au mois de décembre de l'année N et facturées au mois de janvier de l'année N+1.

#### **5-6 – Ajustement en fonction des modifications de services**

Le marché prévoit que le contrat puisse être modifié, conformément à l'article 139 du Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016, et selon les modalités suivantes :

Soucieuse de laisser une certaine marge de manœuvre à l'Opérateur Interne, l'Autorité Organisatrice l'autorise à modifier librement, sur une année scolaire, l'offre de services dans la limite de moins 2% à plus 2% de kilomètres par rapport au kilométrage en charge total annuel de référence. Dans ces limites, la rémunération reste inchangée par rapport au montant initialement fixé dans l'acte d'engagement.

En dehors de ces limites, les Parties se rencontrent pour évaluer l'impact sur l'offre de prix.

L'ensemble des modifications ci-dessus font l'objet d'avenants dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence.

## **Article 6 - Conditions d'exécution des prestations**

### **6-1-Lieu d'exécution**

Le lieu d'exécution des prestations est le suivant : le ressort territorial du SMTD comprenant les périmètres territoriaux de la communauté d'agglomération Douaisis Agglo et de la communauté de communes Cœur d'Ostrevent.

### **6-2-Conditions particulières d'exécution des prestations relatives à l'encaissement des recettes**

Le SMTD mandate son opérateur interne pour encaisser au nom et pour le compte du SMTD les recettes d'exploitation du réseau ainsi que les produits des indemnités forfaitaires applicables aux infractions à la police des services publics de transports terrestres.

#### **6.2.1 Définition**

Constituent les « recettes d'exploitation du réseau », les recettes perçues par l'Opérateur Interne directement auprès des usagers du réseau.

~~*Disposition transitoire : Le SMTD, en tant qu'autorité organisatrice a souhaité proposer un service de location longue durée de vélos à assistance électrique. Ce service a vocation à être géré en régie par l'AO. Dans l'attente de la mise en place de cette gestion directe, les recettes issues de ce service de location sont incluses dans les recettes d'exploitation du réseau et donc dans le mandat confié à la STAD pour leur encaissement.*~~

Constituent les « produits des indemnités forfaitaires applicables aux infractions à la police des services publics de transports terrestres », toutes les sommes perçues par l'Opérateur Interne auprès des contrevenants (y compris les frais de dossiers, majorations etc.)

#### **6.2.2 Régime des recettes d'exploitation du réseau**

L'Autorité Organisatrice est propriétaire des recettes d'exploitation du réseau ainsi que des produits des indemnités forfaitaires. A ce titre, elle est seule redevable de la taxe sur la valeur ajoutée grevant lesdites recettes.

L'Opérateur Interne encaisse, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice, les recettes d'exploitation du réseau ainsi que des produits des indemnités forfaitaires dont la gestion lui est confiée au titre du contrat, sur la base des tarifs et des barèmes en vigueur.

L'Opérateur Interne reverse l'intégralité des recettes d'exploitation du réseau et des produits des indemnités forfaitaires à l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne tient une comptabilité matière de tous les titres de transport et un suivi par classe des procès-verbaux qu'il communique chaque mois à l'Autorité Organisatrice afin de lui permettre d'effectuer ses contrôles. L'Opérateur Interne accorde à l'Autorité Organisatrice un accès consultatif aux logiciels de gestion des ventes des titres de transport et de suivi des procès-verbaux.

### **6.2.3 Convention de mandat relative aux recettes d'exploitation du réseau**

Le SMTD mandate l'Opérateur Interne aux fins de percevoir les recettes d'exploitation du réseau telles que définies à l'article 6.2.1 au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice. La prise d'effet de la présente habilitation débute à la date de prise d'effet du contrat.

L'opérateur interne s'engage à apporter, dans un délai d'une semaine, au trésorier toute information et toute justification que ce dernier sollicitera concernant l'exécution du présent mandat.

L'opérateur interne s'engage dans les mêmes délais à informer l'Autorité Organisatrice de tout changement de personnel affecté à la vente des titres de transport.

L'Opérateur Interne est chargé de mettre en œuvre des opérations de recouvrement commercial (relance téléphonique et relance par courrier).

Toutefois le présent mandat exclut l'exercice des poursuites. Seul le comptable public sera compétent pour effectuer le recouvrement contentieux (titre exécutoire, privilège du préalable, OTD, droit de communication,...). Dès lors, à défaut de recouvrement commercial dans les six mois, la STAD transmettra au SMTD les informations complètes relatives à la créance non recouvrée afin qu'un titre de recette soit émis par le SMTD et recouvré par le comptable.

Ces recettes sont reversées par l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice tous les mois par virement sur le compte BDF Lille 30001-00345-J5940000000-23. Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de remplir ses obligations déclaratives en matière de TVA et de régie, une reddition de comptes devra lui être communiquée selon les modalités suivantes s'agissant des ventes de titres de transport:

1/ Ventes en point(s) d'accueil de l'Opérateur Interne: l'Opérateur Interne reverse au plus tard le 15 du mois M+1, l'intégralité des recettes du mois M. A l'appui de ce reversement et dans les mêmes délais, l'Opérateur Interne transmet une synthèse du journal des ventes correspond au reversement.

2/ Ventes par les conducteurs : l'Opérateur Interne reverse au plus tard le 15 du mois M+1, les recettes dont il peut justifier de l'encaissement. A l'appui de ce reversement et dans les mêmes délais, l'Opérateur Interne transmet une synthèse du journal des ventes correspond au reversement.

L'Opérateur Interne s'engage à effectuer au minimum un contrôle de caisses par an dont il transmet les résultats dans les 15 jours.

3/ Ventes par DAT : l'Opérateur Interne reverse au plus tard le 15 du mois M+2, les recettes du mois M. A l'appui de ce reversement et dans les mêmes délais, l'Opérateur Interne transmet une synthèse du journal des ventes correspond au reversement.

Au plus tard, le 31 décembre de chaque année, l'Opérateur Interne effectuera un relevé des sommes contenues dans tous les DAT qu'il reversera au plus tard le 15 janvier suivant à l'AO.

4/ Ventes par les dépositaires : l'Opérateur Interne reverse au plus tard le 15 du mois M+1, les recettes dont il peut justifier de l'encaissement au mois M. A l'appui de ce reversement et dans les mêmes délais, l'Opérateur Interne transmet une synthèse du journal des ventes correspond au reversement.

5/ Ventes aux collectivités publiques, armée, SNCF et affrétés : l'Opérateur Interne reverse au plus tard le 15 du mois M+1, les recettes dont il peut justifier de l'encaissement au mois M. A l'appui de ce reversement et dans les mêmes délais, l'Opérateur Interne transmet le journal des ventes correspond au reversement.

La synthèse du journal des ventes fournie à l'appui des reversements sera établie conformément à l'annexe au présent CCAP.

#### **6.2.4 Convention de mandat relative aux produits des indemnités forfaitaires [applicables aux infractions à la police des services publics de transports terrestres](#)**

Le SMTD mandate l'Opérateur Interne aux fins de percevoir les produits des indemnités forfaitaires [applicables aux infractions à la police des services publics de transports terrestres](#) tel que définis à l'article 6.2.1 au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice. La prise d'effet de la présente habilitation débute à la date de prise d'effet du contrat.

L'opérateur interne s'engage à apporter, dans un délai d'une semaine, au trésorier toute information et toute justification que ce dernier sollicitera concernant l'exécution du présent mandat.

L'opérateur interne s'engage dans les mêmes délais à informer l'Autorité Organisatrice de tout changement de personnel affecté au service de l'accueil ou au service du contrôle des titres de transport.

L'Opérateur Interne est chargé de mettre en œuvre des opérations de recouvrement commercial (relance téléphonique et relance par courrier).

Toutefois le présent mandat exclut l'exercice des poursuites. Seul le comptable public sera compétent pour effectuer le recouvrement contentieux (titre exécutoire, privilège du préalable, OTD, droit de communication,...). Dès lors, à défaut de recouvrement commercial dans les six mois, la STAD transmettra au SMTD les informations complètes relatives à la créance non recouvrée afin qu'un titre de recette soit émis par le SMTD et recouvré par le comptable.

L'Opérateur Interne reverse au plus tard le 20 du mois M+1, l'intégralité des produits perçus du mois M par virement sur le compte BDF Lille 30001-00345-J594000000-23. A l'appui de ce reversement et dans les mêmes délais, l'Opérateur Interne transmet un tableau récapitulatif mentionnant le numéro des procès-verbaux, l'identité des contrevenants, le montant payé et le mode de paiement conformément au modèle repris en annexe au présent CCAP. L'opérateur interne fournit également un

exemplaire des PV correspondants.

### **6.2.5 – Recettes Accessoires**

Constituent des « Recettes Accessoires », l'ensemble des recettes perçues par l'Opérateur Interne dans le cadre de l'exécution du contrat ne relevant pas de la catégorie des recettes d'exploitation du réseau définies à l'article 6.2.1, dont notamment.

#### **Recettes Accessoires propriété de l'autorité organisatrice (AO)**

1. Les recettes tirées des espaces publicitaires
2. Les indemnités d'assurance relatives à la destruction de biens propriétés de l'AO
3. Les sommes recouvrées en réparation du préjudice subi dans le cadre de la condamnation d'un délit d'habitude (déduction faite des frais de justice réglés par la STAD)

L'AO est propriétaire des recettes ci-dessus mentionnées. A ce titre, elle est seule redevable de la taxe sur la valeur ajoutée grevant lesdites recettes.

L'AO émettra un titre de recettes à l'encontre de l'Opérateur Interne s'agissant de ces recettes.

#### **Recettes Accessoires propriété de l'Opérateur Interne**

1. Le produit de cession des biens dédiés au réseau appartenant à l'Opérateur Interne
2. Le remboursement des frais de formation
3. Les subventions et indemnités attribuées à l'Opérateur Interne par d'autres personnes morales, publiques ou privées que l'Autorité organisatrice
4. Les produits financiers et exceptionnels.

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

#### **Recettes Fiscales autres que crédit de TVA afférent à l'activité propre de l'Opérateur Interne**

Les recettes fiscales (crédit d'impôt, ...) dont bénéficie l'Opérateur Interne viennent en déduction du montant de la prestation facturée à l'A.O.

## **Article 7 - Constatation de l'exécution et garantie**

### **7-1-Vérifications**

Les vérifications du bon déroulement du service sont effectuées dans les conditions prévues au marché et aux articles 27 à 29 du CCAG FCS par le représentant de l'Autorité Organisatrice.

## 7-2-Admission

Suite aux vérifications, les décisions d'admission, de réfaction, d'ajournement ou de rejet sont prises dans les conditions prévues à l'article 30 du CCAG FCS par le représentant de l'Autorité Organisatrice.

## Article 8 - Responsabilité

Dès la prise d'effet du présent marché, l'Opérateur Interne 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.

L'Opérateur Interne est seul responsable à l'égard des tiers des conséquences des actes du personnel et de l'usage du matériel.

L'Opérateur Interne garantit l'Autorité Organisatrice contre tout recours des tiers.

D'une manière générale, l'Opérateur Interne relève et garantit l'Autorité Organisatrice de toutes condamnations qui peuvent être prononcées à son encontre pour des dommages matériels ou immatériels trouvant leur origine dans l'exécution, la mauvaise exécution ou l'inexécution des prestations objets du présent marché.

L'Opérateur Interne reste entièrement responsable de jour comme de nuit du matériel dont il est propriétaire et des accidents ou avaries qui pourraient résulter de ce matériel.

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

La responsabilité de l'Opérateur Interne s'étend notamment :

Aux dommages causés par les agents ou préposés de l'Opérateur Interne dans l'exercice de leurs fonctions,

Aux dommages causés aux usagers et tiers 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 de l'Opérateur Interne, 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.

En cas d'accident, d'incident ou détérioration causés au matériel de l'Opérateur Interne ou à son personnel du fait d'un tiers, c'est-à-dire, toute personne, physique ou morale, publique ou privée, les témoignages et renseignements qui auront pu être recueillis

par l'Autorité Organisatrice seront communiqués à l'Opérateur Interne auquel il incombera de poursuivre le recouvrement du dommage.

#### **Article 9 - Cession du marché**

La cession totale ou partielle du présent marché n'est pas autorisée.

#### **Article 10 - Résiliation**

L'Autorité Organisatrice peut résilier le marché aux torts du cocontractant en cas d'inexactitude des renseignements demandés au 3.2.1 ou refus de produire ces renseignements et selon les dispositions des articles 39 à 42 du CCAG FCS, ~~à l'exception de l'article 32.2 du CCAG-FCS.~~

- Résiliation pour motif d'intérêt général :

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, il fait connaître son intention au titulaire trois mois au moins avant la date d'effet de la mesure de résiliation.

Les motifs de résiliation aux torts de l'opérateur interne prévus au CCAG-FCS sont complétés par les dispositions suivantes :

- en cas de radiation de l'entreprise du registre des transporteurs défini à l'article 7 de la loi n° 82-1153 d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982 (LOTI) ;
- en cas de cession du marché au bénéfice d'un tiers, sans autorisation préalable du SMTD ;
- en cas de méconnaissance de la part de l'opérateur interne des règles de sécurité établies par les réglementations en vigueur ;
- si du fait de l'opérateur interne du présent marché la période d'interruption de tout ou partie d'un des services prévus au marché dure plus de trois jours consécutifs ou s'il y a plusieurs périodes d'interruption non consécutives formant ensemble plus de trente jours, sauf cas dûment constaté de force majeure ;
- d'une manière générale, en cas de non-respect de la réglementation en vigueur, des clauses du contrat ou d'une mauvaise exécution pouvant, en outre, mettre en danger la sécurité des personnes transportées.

Les conséquences financières de la résiliation seront supportées par l'opérateur interne.

La résiliation aux torts de l'opérateur interne n'ouvre droit à aucune indemnité et l'Autorité organisatrice pourra procéder à l'exécution du service, aux frais et risques de l'opérateur interne.

L'opérateur interne sera mis en demeure par LRAR indiquant les reproches qui lui sont faits ainsi que le fait que l'Autorité organisatrice envisage la résiliation du marché.

Il pourra consulter tout document de son dossier pouvant lui être utile à sa défense.

L'Opérateur Interne disposera d'un délai de contestation de 15 jours.

L'Autorité organisatrice se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques de l'opérateur interne, après une mise en demeure restée sans effet.

L'exécution aux frais et risques de l'Autorité organisatrice cesse dès que l'opérateur interne est de nouveau en mesure de remplir ses obligations.

#### **Article 11 - Mise en régie**

En cas d'inexécution, totale ou partielle par l'Opérateur Interne de ses missions telles que prévues au marché, en cas de faute grave de celui-ci ou dans le cas où l'Autorité organisatrice jugerait que la sécurité se trouverait compromise, de par l'interruption du service, ou par une extrême négligence dans la manière dont il est exécuté, l'Autorité organisatrice peut faire procéder, totalement ou partiellement aux frais l'Opérateur Interne, à l'exécution d'office des prestations nécessaires au fonctionnement du service et notamment à sa continuité, après mise en demeure restée sans effet et ce, à l'expiration d'un délai de 15 jours. En cas d'urgence, même simple, ce délai peut être réduit à vingt-quatre heures.

Durant cette période de 15 jours ou de vingt-quatre heures, l'Opérateur Interne peut consulter les pièces de son dossier pouvant être utiles à sa défense. Il peut formuler par tout moyen ses observations, par écrit ou par oral. Il dispose à cet effet du droit d'être reçu par un représentant de l'Autorité organisatrice. Lors de cette phase contradictoire, l'Opérateur Interne peut aussi formuler toute observation de nature à faire diminuer le coût qui résultera, pour lui, de cette exécution d'office.

Le coût qui résulte pour l'Autorité organisatrice de ces exécutions d'office est intégralement à la charge de l'Opérateur Interne.

L'Autorité organisatrice aura alors le droit, après avoir procédé, l'Opérateur Interne étant présent ou ayant été dûment appelé, à la constatation des approvisionnements existants, à l'inventaire descriptif du matériel de l'Opérateur Interne et à la remise à celui-ci de la partie de ce matériel qui n'est pas utile à l'exécution de la régie, de se mettre immédiatement en possession de tout le matériel, des locaux indispensables à l'exécution du service, des approvisionnements de l'Opérateur Interne et de continuer le service aux frais de l'Opérateur Interne, jusqu'à ce que l'Autorité organisatrice soit en mesure de prendre une décision définitive à ce sujet.

La régie cesse si l'Opérateur Interne justifie des moyens nécessaires pour reprendre ses missions dans de bonnes conditions, sur décision de l'Autorité organisatrice, sauf résiliation intervenue dans les conditions du présent marché.

A compter du prononcé de la mise en régie, l'Opérateur Interne ne peut plus prétendre à la part du prix correspondant aux missions exécutées en régie.

Les excédents de dépenses supportées par l'Autorité organisatrice au titre de la mise en régie, à l'exclusion de toute autre pénalité, sont mises intégralement à la charge de l'Opérateur Interne.

Les diminutions de dépenses supportées par l'Autorité organisatrice au titre de la mise

en régie sont intégralement conservées par celui-ci.

#### **Article 12 - Redressement, liquidation, modification de raison sociale**

Le jugement prononçant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié sans délai à l'Autorité Organisatrice par l'Opérateur Interne. 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 13 – Droit - Litiges et différends**

En cas de litige, le droit français est seul applicable. Les tribunaux français sont les seuls compétents.

Les différends et litiges se règlent selon les dispositions de l'article 46 du CCAG FCS. En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent CCAP, le tribunal compétent est le tribunal administratif dont relève l'Autorité Organisatrice.

#### **Article 14 - Adresse pour les notifications faites à l'Opérateur Interne**

Toutes les notifications, quelles que soient leurs formes, seront valablement faites à l'adresse de l'Opérateur Interne telle qu'indiquée dans l'Acte d'engagement.

#### **Article 15 - Pièces à délivrer à l'Opérateur Interne, nantissement**

Dès la notification du marché, l'Autorité Organisatrice délivre sans frais à l'Opérateur Interne, contre reçu, une expédition certifiée conforme de l'acte d'engagement et des autres pièces mentionnées à l'article 3.1.

L'Autorité Organisatrice délivre également, sans frais, à l'Opérateur Interne et aux sous-traitants payés directement, les pièces qui leur sont nécessaires pour le nantissement de leurs créances.

#### **Article 16 – Clause diverse**

La monnaie de comptes du marché est l'euro.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française. A l'exception des demandes de paiement, si ces documents sont rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

#### **Article 17 - Dérogations aux documents généraux**

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du CCAP sont les suivantes :

Dérogation à l'article 4.1 du CCAG FCS par l'article 3.1 du CCAP

Dérogation à l'article 9 du CCAG FCS par l'article 3.3 du CCAP

Dérogation à l'article 14 du CCAG FCS par l'article 4.5 du CCAP

~~Dérogation à l'article 32.2 du CCAG FCS par l'article 10 du CCAP~~

Toutes les dispositions du CCAG-FCS non contredites par les dispositions du présent CCAP sont applicables au présent marché.

---

Fait à Guesnain le



**Exploitation du réseau de transport en commun  
« EVEOLE » et assistance à maîtrise d’ouvrage pour  
~~le renouvellement du système billettique et~~ les  
projets d’infrastructure**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES  
CCTP**

# SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1.....</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES</b>	
		<b>39</b>
<b>Article 1</b>	<b>Formation du marché.....</b>	<b>39</b>
<b>Article 2</b>	<b>Objet du marché .....</b>	<b>39</b>
<b>Article 3</b>	<b>Périmètre du service .....</b>	<b>41</b>
<b>Article 4</b>	<b>Approvisionnement, sous-traitance.....</b>	<b>41</b>
4.1	contrats avec des tiers.....	41
4.2	Sous-traitance dans le cadre de l'exploitation du service .....	41
4.3	Respect de la réglementation .....	43
<b>CHAPITRE 2.....</b>	<b>CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE ET</b>	
<b>MODIFICATIONS .....</b>	<b>MODIFICATIONS .....</b>	<b>44</b>
<b>Article 5</b>	<b>Consistance du service.....</b>	<b>44</b>
<b>Article 6</b>	<b>Prestations pour les autres actionnaires .....</b>	<b>44</b>
<b>Article 7</b>	<b>Dénomination et image du réseau .....</b>	<b>44</b>
<b>Article 8</b>	<b>Modification de la consistance ou des modalités d'exécution du service .....</b>	<b>45</b>
8.1	Modifications mineures ou temporaires .....	45
8.2	Modifications résultant des travaux de réalisation DEs lignes THNS .....	45
8.3	Modifications à l'initiative de l'autorité organisatrice .....	45
8.4	Modifications proposées par l'Opérateur Interne .....	46
8.5	Conséquences financières des modifications de la consistance ou des modalités d'exécution du service .....	46
<b>Article 9</b>	<b>Continuité du service .....</b>	<b>46</b>
9.1	Obligation de continuité .....	46
9.2	Mesures destinées à assurer la continuité du service .....	47
<b>Article 10</b>	<b>Information des usagers et communication .....</b>	<b>47</b>
10.1	Principes généraux.....	47
10.2	Information en cas de modification des conditions d'exploitation .....	47
10.3	Documents d'information sur le service.....	48
10.4	Information aux points d'arrêt .....	50
10.5	Information a bord des véhicules.....	50
10.6	Information AU FRONT OFFICE .....	51
10.7	Information sur le site internet et l'application mobile .....	51
<b>Article 11</b>	<b>Promotion du réseau.....</b>	<b>52</b>
<b>Article 12</b>	<b>Sécurité, gestion des conflits.....</b>	<b>53</b>
12.1	Dispositions générales .....	53
12.2	Prévention et gestion des conflits.....	53
12.3	Sécurité dans les véhicules – lutte contre le vandalisme.....	53
<b>Article 13</b>	<b>Réclamations .....</b>	<b>53</b>
<b>Article 14</b>	<b>Règlement d'utilisation du service .....</b>	<b>54</b>
<b>Article 15</b>	<b>Publicité.....</b>	<b>56</b>

<b>Article 16</b>	<b>Qualité du service</b> .....	<b>57</b>
16.1	Généralités .....	57
16.2	Indicateurs de qualité .....	57
<b>Article 17</b>	<b>Assistance à maîtrise d'ouvrage relatives aux projets d'infrastructure</b> .....	<b>57</b>
<b>Article 18</b>	<b>Mission d'étude et de conseil</b> .....	<b>59</b>
18.1	Principes généraux.....	59
18.2	Études et conseil sur la définition et l'optimisation de l'offre.....	60
18.3	Enquêtes de qualité.....	60
18.4	Mise à jour du Programme Pluriannuel d'Investissement.....	61
18.5	Assistance au maître d'ouvrage pour sa politique d'investissements.....	61

### **CHAPITRE 3..... MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION ..... 63**

<b>Article 19</b>	<b>Moyens nécessaires à l'exploitation loués ou mis à la disposition par l'Autorité Organisatrice</b> .....	<b>63</b>
19.1	Principes généraux.....	63
19.2	Inventaire A des biens mis à LA disposition par l'Autorité Organisatrice .....	63
19.3	Entretien et maintenance des biens LOUES OU mis à la disposition par l'Autorité Organisatrice .....	64
<b>Article 20</b>	<b>Moyens nécessaires à l'exploitation du service</b> .....	<b>67</b>
20.1	Principes généraux.....	67
20.2	Inventaire B des biens mis à disposition par l'Opérateur Interne.....	68
<b>Article 21</b>	<b>Dégradations, vandalisme</b> .....	<b>68</b>
<b>Article 22</b>	<b>Régime du personnel</b> .....	<b>68</b>
22.1	Principes généraux.....	68
22.2	Qualification des conducteurs et des autres agents en contact avec le public .....	68
22.3	Manquements aux obligations de sécurité - Suivi des infractions.....	69
22.4	Assermentation des agents .....	69

### **CHAPITRE 4..... CONTROLE, INFORMATION ET CONSEIL 70**

<b>Article 23</b>	<b>Exercice du contrôle par l'Autorité Organisatrice dans le cadre du Contrôle Analogue</b> .....	<b>70</b>
<b>Article 24</b>	<b>Devoir d'information et de conseil de la Collectivité</b> .....	<b>71</b>
24.1	Principes généraux.....	71
24.2	Moyens de communication.....	71
<b>Article 25</b>	<b>Tableaux de bord mensuels</b> .....	<b>71</b>
<b>Article 26</b>	<b>Rapport annuel</b> .....	<b>72</b>
26.1	Principes généraux.....	72
26.2	Données comptables .....	72
26.3	Analyse de la qualité du service .....	73
26.4	Annexe technique et financière .....	74

### **CHAPITRE 5.....FIN DU MARCHÉ 76**

<b>Article 27</b>	<b>Continuité du service en fin de marché</b> .....	<b>76</b>
-------------------	---	-----------

27.1	Principes généraux.....	76
27.2	Continuité des marchés de l'Opérateur Interne conclus avec des tiers .....	76
<b>Article 28</b>	<b>Régime des biens en fin de marché.....</b>	<b>76</b>
28.1	Régime des biens LOUES OU mis a disposition par l'AO .....	76
28.2	Reprise des biens finances par l'Opérateur Interne.....	77
<b>Article 29</b>	<b>Remise des documents et des fichiers.....</b>	<b>77</b>
<b>Article 30</b>	<b>Reprise du personnel.....</b>	<b>77</b>

## CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GENERALES

---

### Article 1 Formation du marché

#### PREAMBULE

Le SMTD, ci-après dénommée l'Autorité Organisatrice, exerce la compétence mobilité sur l'ensemble de son ressort.

Le présent marché est passé sans formalités préalables de publicité et de mise en concurrence dans la mesure où il est attribué à une Société publique locale.

En effet, il s'agit d'une prestation intégrée ou contrat *in house* qui, en raison du droit national et communautaire en vigueur, est exonérée de mise en concurrence préalable (cf. à cet égard, CJCE 11 janvier 2005, *S.T.A.D.t Halle*, Aff. C-26/03).

#### ATTRIBUTION DU CONTRAT

L'Autorité Organisatrice a décidé de confier le service des transports à la Société Publique Locale Société de Transports de l'Arrondissement de Douai dans le cadre d'un marché de prestations.

Par une délibération en date du 11 décembre 2019, l'Autorité Organisatrice (AO) a approuvé le présent marché confiant la gestion du service à la Société de Transports de l'Arrondissement de Douai (S.T.A.D.) et a autorisé son Président à le signer.

La Société de Transports de l'Arrondissement de Douai (S.T.A.D.), dont le siège social est situé au 240 boulevard Pasteur 59287 Guesnain ci-après dénommée l'Opérateur Interne, au capital de 500 500euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Douai sous le numéro 790 696 009 représentée par son Directeur Général Monsieur Dimitri DEFOORT, accepte de prendre en charge, la prestation de service qui lui est confiée dans les conditions du présent contrat.

La société S.T.A.D. aura la forme juridique suivante : Société Publique Locale

Son capital social sera détenu majoritairement pendant toute la durée du marché par :

- Le Syndicat Mixte des Transports du Douaisis (SMTD)
- La Communauté d'Agglomération **Douaisis Agglo (DA)**
- La Communauté de Communes du Cœur d'Ostrevent (CCCO)

### Article 2 Objet du marché

Par le présent contrat, l'Autorité Organisatrice confie à l'Opérateur Interne le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation du service public des transports collectifs dans le ressort défini. L'Autorité Organisatrice (A.O.) a les prérogatives suivantes :

- Création, modification et suppression des lignes et services ;
- Détermination de la structure **et du niveau des tarifs** ;
- Location ou mise à disposition à l'Opérateur Interne des biens nécessaires à l'exploitation des services ;
- Maîtrise d'ouvrage de la réalisation de lignes de TCSP

L'Opérateur Interne exerce dans les conditions fixées par le présent CCTP la gestion et l'exploitation du service, ce qui inclue :

- L'exploitation technique et commerciale du service décrit au chapitre 2, y compris les lignes de THNS.
- L'entretien et la maintenance des biens mobiliers et immobiliers nécessaires à cette exploitation,
- L'assistance à maîtrise d'ouvrage pour ~~le renouvellement du système billettique et~~ les projets d'infrastructure
- La préparation de l'exploitation de ligne B, la formation des futurs conducteurs et responsables d'exploitation, l'assistance à la réception du centre technique d'exploitation et des installations de maintenance, l'information du public, la gestion de la phase travaux,
- La mise à disposition (en moyens propres ou sous-traitance) des moyens nécessaires au service qui ne sont pas fournis par l'Autorité Organisatrice,
- La gestion des relations avec les usagers, et l'information des usagers par l'édition des guides et fiches horaires, la mise à jour des panneaux d'information du public (abris-bus et poteaux d'arrêt), l'accueil et l'orientation de la clientèle par tous moyens de communication, le traitement des réclamations...
- ~~La gestion commerciale du service (vente des titres de transport, lutte contre la fraude...);~~
- La promotion commerciale du réseau,
- L'information et le conseil à l'Autorité Organisatrice, particulièrement en matière de comptes rendus et d'analyse du service rendu, d'études d'évolution et d'amélioration de l'offre de transport (y compris dans la perspective de la mise en service de l'extension de la ligne B), d'évolution juridique et technique de la profession...

Sous réserve des règles fixées par le présent marché et du contrôle de l'Autorité Organisatrice, le choix et l'organisation des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions relève des prérogatives de l'Opérateur Interne.

La gestion du service est assurée par l'Opérateur Interne, 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. Les modalités du régime financier applicable à l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice, sont définies par le présent contrat.

À ce titre, l'Opérateur Interne s'engage à accompagner et aider l'Autorité Organisatrice dans sa démarche d'offre globalisée des mobilités durables sur son territoire, et être ainsi force permanente de propositions en lui apportant son savoir-faire (proposition, innovation, optimisation,...).

**L'Opérateur Interne chargé d'exercer un service public est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant ce service public et il doit veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité.**

L'Autorité Organisatrice assure le contrôle du présent marché au titre du contrôle analogue dans les conditions fixées au chapitre 4.

### **Article 3 Périmètre du service**

La gestion du service est assurée dans les limites du ressort du Syndicat Mixte des transports du Douaisis comprenant les communes incluses dans le périmètre territorial de la communauté d'agglomération Douaisis Agglo et les communes incluses dans le périmètre territorial de la communauté de communes Cœur d'Ostrevent.

### **Article 4 Approvisionnement, sous-traitance**

#### **4.1 CONTRATS AVEC DES TIERS**

L'Opérateur Interne est responsable de la gestion des approvisionnements, en conformité aux lois et règlements en vigueur.

Tous les marchés passés par l'Opérateur Interne 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 à l'Opérateur Interne à la fin du marché.

L'Opérateur Interne prend toutes précautions utiles dans la conclusion de ses marchés de travaux, de fournitures et de services pour garantir la continuité du service et le meilleur rapport qualité-prix de ces prestations ainsi que **pour assurer l'égalité des usagers devant le service public et le respect des principes de laïcité et de neutralité.** Il organise, le cas échéant, les procédures de publicité et de mise en concurrence dans les conditions prévues par la réglementation. L'opérateur Interne communiquera à l'Autorité Organisatrice un compte-rendu du déroulement de ces procédures.

L'Opérateur Interne informe l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du rapport annuel, de l'ensemble des marchés de prestations conclus avec des entreprises tierces.

#### **4.2 SOUS-TRAITANCE DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION DU SERVICE**

L'Autorité Organisatrice autorise l'Opérateur Interne à sous-traiter une partie des services qui font l'objet du présent marché, sous réserve de l'acceptation du ou des sous-traitants par l'Autorité Organisatrice et de l'agrément par celle-ci des conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence.

La sous-traitance totale de l'exploitation du service est interdite. La sous-traitance de l'exploitation des lignes THNS est également interdite. Le taux de sous-traitance ne pourra excéder 50% de l'offre totale hors TAD, lignes THNS incluses.

En vue d'obtenir l'acceptation de chaque sous-traitant et de ses conditions de paiement, l'Opérateur Interne remet contre récépissé à l'Autorité Organisatrice ou lui adresse par lettre recommandée avec demande d'avis de réception une déclaration mentionnant :

- a) La nature des prestations dont la sous-traitance est prévue ;
- b) Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- c) Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance
- d) Les capacités professionnelles et financières du sous-traitant.

Il lui remet également une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés (cf. article 8 de l'Ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics).

Le silence de l'Autorité Organisatrice gardé pendant vingt et un jours à compter de la réception des documents susmentionnés vaut acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Lorsque le sous-traitant doit être payé directement, l'Opérateur Interne est tenu, lors de la demande d'acceptation, d'établir que la cession ou le nantissement de créances résultant du marché ne fait pas obstacle au paiement direct du sous-traitant.

En cas de sous-traitance, le titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent contrat.

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.

Dans tous les cas, l'Opérateur Interne 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 marché, et la conformité des prestations sous-traitées à la législation en vigueur et aux prescriptions du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports. Les cas de grève subis par le sous-traitant n'exonèrent pas l'Opérateur Interne de ses obligations contractuelles. L'Opérateur Interne 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 de l'Opérateur Interne et ne pourront se retourner contre l'Autorité Organisatrice pour quelque motif que ce soit.

À ce titre, l'Opérateur Interne s'engage à insérer dans les marchés de sous-traitance éventuellement conclus les clauses du présent marché relatives à la qualité, à la performance du service, et à la prise en compte des préoccupations environnementales. En cas de défaillance d'un sous-traitant, l'Opérateur Interne met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement. L'Opérateur Interne supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer la continuité du service.

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

D'ores et déjà, l'Autorité Organisatrice est informée que l'Opérateur Interne sous-traite les prestations figurant en annexe 10.

**En cas de sous-traitance, l'Opérateur Interne doit veiller à l'égalité des usagers devant le service public et au respect des principes de laïcité et de neutralité par les titulaires de ses marchés.**

Dans le cadre du rapport annuel, l'Opérateur Interne transmet systématiquement à l'Autorité Organisatrice tous les marchés de sous-traitance.

#### **4.3 RESPECT DE LA REGLEMENTATION**

L'Opérateur Interne 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 26.

L'Opérateur Interne est tenu de se conformer à la législation en vigueur concernant le transport routier de personnes et le transport public. Il s'engage également 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 la législation fiscale 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.
- Du code de la commande publique
- De la réglementation relative aux pics de pollution, notamment les arrêtés préfectoraux.

## CHAPITRE 2. CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS

---

### Article 5 Consistance du service

Le service exploité à la date de prise d'effet du présent marché comprend les lignes et services décrits à l'annexe 1. Cette annexe indique pour chaque ligne ou service les itinéraires et les fréquences, le type de véhicules affectés, le cas échéant pour chaque période de l'année, le kilométrage annuel théorique, et la consistance des services effectués à la demande.

Ces documents sont tenus à jour par l'Opérateur Interne en fonction des modifications (création ou suppression d'arrêts ou de lignes, changements d'horaires) qui pourraient intervenir dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence.

L'offre annuelle prévisionnelle de référence, en kilomètres commerciaux (hors kilomètres en charge, haut-le-pied, hors essais, Mines et dépannages) est de **5 032 583 kms pour l'année 2022**.

### Article 6 Prestations pour les autres actionnaires

L'Autorité Organisatrice autorise l'Opérateur Interne à conclure avec ses actionnaires tout marché relatif à des services de transport qui ne sont pas de nature à concurrencer les services qui font l'objet du présent marché à l'intérieur du ressort territorial défini au présent CCTP.

### Article 7 Dénomination et image du réseau

La dénomination « évéole » est propriété de l'Autorité Organisatrice qui autorise l'Opérateur Interne à en faire usage dans le cadre des dispositions du présent marché et pendant la durée de celui-ci.

L'Opérateur Interne a la charge de la mise en œuvre de l'image du réseau, selon les modalités qui sont définies aux annexes 5 et 6. Il doit s'y conformer, dans la présentation de son parc de véhicules, de ~~son front office, 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 motivé par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique ; toutefois, dans ce cas, les véhicules utilisés devront comporter des signes distinctifs suffisants (plaques magnétiques ou de pare-brise, autocollants de dimensions suffisantes...) indiquant sans ambiguïté leur contribution provisoire au réseau.

Tous les agents en contact avec le public doivent avoir une tenue vestimentaire conforme à l'image du réseau

## **Article 8 Modification de la consistance ou des modalités d'exécution du service.**

### **8.1 MODIFICATIONS MINEURES OU TEMPORAIRES**

Les modifications mineures ou temporaires peuvent résulter d'aléas prévisibles ou non (conditions climatiques, indisponibilités de véhicules de réserve non imputables à l'Opérateur Interne, modification temporaire d'itinéraire consécutive à des travaux de voirie, etc.), ou d'effets de calendrier.

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

Les modifications temporaires liées à des travaux de voirie ou à des manifestations prévues à l'avance sont étudiées et mises en œuvre par l'Opérateur Interne. Les modifications temporaires liées à des problèmes d'exploitation non imputables à l'Opérateur Interne, ainsi que les cas de situations d'urgence et d'imprévu, sont mises en œuvre par l'Opérateur Interne qui en prévient l'Autorité Organisatrice par courrier, fax ou courriel dans les 3 heures suivant leur entrée en vigueur, en les justifiant. L'Autorité Organisatrice peut alors exiger des adaptations ou la suppression de ces modifications.

### **8.2 MODIFICATIONS RESULTANT DES TRAVAUX DE REALISATION DES LIGNES THNS**

Les travaux de réalisation des lignes THNS impliqueront des modifications de circuits de longue durée, induisant une évolution du nombre de kilomètres ou une évolution de la fréquentation.

Les modifications de lignes ou de services liées à ces travaux feront l'objet par l'Opérateur Interne d'une étude et d'une proposition globale pour l'ensemble du chantier, en fonction des contraintes et du planning définis par le projet. Cette étude intégrera la réévaluation des engagements de dépenses et de recettes correspondants. Ils feront l'objet d'un avenant dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence.

Par la suite, dans l'hypothèse de modifications complémentaires nécessaires, l'Opérateur Interne a la charge de la réalisation des études, ainsi que des propositions. Ces propositions sont présentées à l'Autorité Organisatrice, accompagnée des éléments techniques nécessaires, et approuvée par elle dans un délai de deux mois. Les adaptations mineures de ce programme de modifications, liées à la réalité de l'avancement du chantier, sont ensuite régies par les dispositions de l'Article 8.1.

### **8.3 MODIFICATIONS A L'INITIATIVE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE**

L'Autorité Organisatrice peut imposer en cours de marché dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence des modifications à la consistance et aux modalités d'exploitation du service. Ces modifications peuvent concerner les lignes ou services

existants ou à créer dans le ressort où l'Autorité Organisatrice a compétence pour le faire. Les parties se rapprochent pour examiner la prise en charge financière de ces modifications.

Dès lors qu'elles sont définitives, ces modifications donnent lieu à un avenant, modifiant notamment les annexes 1 et 10. Lorsque les délais ne permettent pas de procéder à un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Organisatrice notifie à l'Opérateur Interne une modification temporaire jusqu'à la passation de l'avenant.

En cas de modification de l'offre de transport, l'Opérateur Interne est chargé de l'information des usagers.

#### **8.4 MODIFICATIONS PROPOSEES PAR L'OPERATEUR INTERNE**

De son côté, dans le cadre de sa mission de conseil prévue à l'Article 1818, l'Opérateur Interne peut proposer à l'Autorité Organisatrice des modifications relatives à la consistance ou aux modalités des services et visant à améliorer ceux-ci.

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

#### **8.5 CONSEQUENCES FINANCIERES DES MODIFICATIONS DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE**

Suivant leur durée et leur ampleur, et dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence, les modifications de la consistance ou des modalités d'exécution du service peuvent se traduire par :

- Un maintien des conditions financières contractuelles,
- Une révision des conditions financières.

### **Article 9 Continuité du service**

#### **9.1 OBLIGATION DE CONTINUITE**

L'Opérateur Interne est tenu d'assurer la continuité du service public qui lui est confié, quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure.

La force majeure est définie par tout fait qui ne pouvait pas être prévu, ni empêché par les parties, qui est totalement indépendant de leur volonté et qui rend l'exécution du marché absolument impossible ou dégradée, de manière temporaire ou définitive. Ce peut être notamment en raison de conditions climatiques rendant la circulation difficile ou impossible (par exemple verglas ou inondations), de manifestations sur la voie publique, de travaux de voirie, d'accidents....

Les grèves du personnel de l'Opérateur Interne ou de ses sous-traitants ne sont pas considérées comme cas de force majeure.

De façon générale, l'Opérateur Interne informe immédiatement l'Autorité Organisatrice de toute perturbation ou risque de perturbation du service.

En cas de grève de son personnel, l'Opérateur Interne est tenu, dès qu'il en a connaissance, d'aviser l'Autorité Organisatrice et les usagers conformément à l'article 10.

## **9.2 MESURES DESTINEES A ASSURER LA CONTINUITE DU SERVICE**

Sauf les cas de force majeure, l'Opérateur Interne 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 et notamment l'annexe 14.

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, l'Opérateur Interne est tenu d'informer sans délai l'Autorité Organisatrice.

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

- 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 et un plan d'information des usagers et communique à l'Autorité Organisatrice un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans.

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

## **Article 10 Information des usagers et communication**

### **10.1 PRINCIPES GENERAUX**

L'Opérateur Interne 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.

L'information diffusée au public doit regrouper, dans toute la mesure du possible, tous les services utilisables sur le ressort territorial de compétence de l'Autorité Organisatrice. Les informations délivrées, quel que soit leur format et leur support, devront être conformes aux prescriptions de la Loi 2005-102 du 11 février 2005 et ses textes d'application, et notamment aux dispositions du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports défini par l'Autorité Organisatrice.

### **10.2 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 huit jours à l'avance par des affiches, avis de presse ou tout autre moyen approprié.

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

- 48 heures avant le début de la perturbation, l'Opérateur Interne communique publiquement les prévisions générales de circulation sur les lignes du réseau,
- La veille de la perturbation, l'Opérateur Interne 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
- **L'application mobile**
- Les bornes d'information voyageurs,
- Le **front office**
- Les communiqués dans la presse locale, radios,
- D'autres médias déployés selon la nature de l'événement et évolutions technologiques (par exemple SMS).

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

- Information de la mairie de la commune concernée par **fax-mail**,
- Information des établissements scolaires
- Message d'information sur le site internet **et sur l'application mobile**
- Communiqué de presse,
- Affichage dans les stations concernées et **au front office**,
- 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, l'Opérateur Interne informe les voyageurs en temps réel par les moyens suivants :

- Information de la mairie de la commune concernée par **fax-mail**,
- Information des établissements scolaires
- Bornes d'information voyageurs, délivrant une information appropriée en temps réel,
- Message d'information sur le site internet **et sur l'application mobile**
- Information des radios en cas de situation exceptionnelle.

### **10.3 DOCUMENTS D'INFORMATION SUR LE SERVICE**

### 10.3.1

### Principes généraux

L'Opérateur Interne édite et tient à jour les documents d'information relatifs à la consistance des services offerts ~~et aux conditions tarifaires~~.

L'Opérateur Interne tient à disposition de l'Autorité Organisatrice un nombre suffisant d'exemplaires de ces documents, ainsi que les fichiers informatiques (de l'Opérateur Interne 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 de l'Opérateur Interne.

### 10.3.2

### Plan du réseau

L'Opérateur Interne édite conformément à la charte graphique définie à l'annexe 5 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.

### 10.3.3

### Guide des transports

L'Opérateur Interne fait réaliser, à ses frais, conformément à la charte graphique définie à l'Annexe 5 après approbation de l'Autorité Organisatrice, un guide des transports, 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,
- Des pages d'informations générales à disposition de l'Autorité Organisatrice si elle en fait la demande. À cet effet, l'Opérateur Interne 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, l'Opérateur Interne n'est plus tenu à l'obligation d'insertion. Ce délai n'est valable que lors de l'édition annuelle du guide des transports. En cas de modification en cours d'année, le délai est réduit à 3 jours pour limiter les délais d'impression et fournir une information rapide aux usagers.
- Les horaires des différentes lignes et services, éventuellement sous forme de fiches séparées présentées en pochets ou reliées.
- Le règlement exploitation

Le guide est mis à jour à chaque changement des caractéristiques du service et au minimum une fois par an. À ce titre, les modifications de la rentrée de septembre sont arrêtées chaque année au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet (délai imprimeur). En cas de

modifications intervenant en cours d'année, l'Opérateur Interne éditera des fiches rectificatives ou des errata.

L'Opérateur Interne peut y inclure, au maximum, l'équivalent de 8 pages de publicité. Le guide des transports est fourni gratuitement aux usagers qui en font la demande, ~~soit~~ auprès du service clientèle, ~~soit auprès des dépositaires qui doivent disposer d'une dotation suffisante~~. Il est également à la disposition des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative, ainsi que des principaux hôtels, agences de tourisme du ressort territorial et des Mairies.

#### 10.4 INFORMATION AUX POINTS D'ARRÊT

Il incombe à l'Opérateur Interne de fournir et remplacer en tant que de besoin (dans un délai maximum de 7 jours en cas de 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 (sauf pour les poteaux d'arrêt),~~
- ~~Le lieu du point de vente le plus proche,~~
- Le numéro d'appel téléphonique du service clientèle de l'Opérateur Interne où l'utilisateur peut obtenir toute information utile pour préparer son trajet ou en cas de perturbation l'adresse du service clientèle.

Certaines stations, et notamment toutes les stations THNS seront équipées d'une borne d'information voyageurs. Ces bornes, reliées au système d'aide à l'exploitation de l'Opérateur Interne, indiquent le temps d'attente du prochain véhicule, ainsi que l'indication des perturbations. L'Opérateur Interne pourra également diffuser, à son initiative ou sur demande de l'Autorité Organisatrice, des messages de nature commerciale concernant le réseau évolue, ou des annonces à caractère informatif et culturel, à l'exclusion de toute publicité non relative au réseau.

#### 10.5 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 notamment aux annexes 5 et 6 et à l'Arrêté du 3 août 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes. Une attention particulière doit être portée à la qualité (lisibilité et propreté) de ces dispositifs, qui doivent être également conformes aux prescriptions du Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports défini par l'Autorité Organisatrice. Ils seront remplacés immédiatement en cas de dégradation (usure, graffitis,...).

L'accueil des usagers est un élément primordial du confort. A cet égard, l'Opérateur Interne 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 conducteur, celui-ci s'assure du bon fonctionnement et de l'exactitude des supports de communication et d'information mentionnés ci-dessus.

#### 10.6 INFORMATION AU FRONT OFFICE

Le front office doit être équipé d'une enseigne au logo évolue éclairée ~~la nuit~~ durant les horaires d'ouverture de l'agence, et visible à plus de 50 mètres. Les usagers doivent pouvoir y trouver en permanence l'ensemble des documents sur les services mentionnés à l'Article 10.30.3, mais également une information sur l'ensemble des moyens de transport public disponibles sur le ressort. Ils sont également informés des perturbations temporaires.

L'Opérateur Interne doit pouvoir en permanence :

- Accueillir aimablement les voyageurs,
- Les renseigner sur les horaires, ~~les tarifs~~, les déplacements dans le ressort des transports, y compris pour les autres réseaux : réseau Arc en Ciel,
- Les conseiller sur les titres de transport adaptés ~~en cas de correspondance avec d'autres réseaux~~,
- ~~Leur délivrer les titres de transport et abonnements demandés.~~

L'Opérateur Interne veille à la propreté, la luminosité, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et la disposition intérieure de l'agence.

#### Dépositaires

~~L'Opérateur Interne anime et veille au bon approvisionnement d'un réseau de dépositaires délivrant les titres de transport les plus courants.~~

~~L'Opérateur Interne doit veiller à la présence du logo évolue sur la façade de l'établissement du dépositaire, facilement visible depuis la rue.~~

#### 10.7 INFORMATION SUR LE SITE INTERNET ET L'APPLICATION MOBILE

L'Opérateur Interne maintient un site Internet d'information des usagers sur le réseau, ~~ainsi qu'une application mobile.~~

Les informations contenues ~~dans ce site~~ sont à minima :

- Le plan du réseau,
- Le plan des lignes,
- Les horaires à chaque arrêt,
- La localisation de parcs-relais,
- 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,

- 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,~~
- Le règlement intérieur du réseau,
- Une information sur les connections du réseau évolue avec les autres services de transport collectif et les autres modes de transport (voiture, deux-roues),
- Une présentation des rôles respectifs de l'Autorité Organisatrice et de l'Opérateur Interne.

Les informations complémentaires peuvent être de façon non restrictive :

- L'historique du réseau,
- La description des matériels roulants utilisés,
- La présentation de la société de l'Opérateur Interne,
- La présentation de ses liens avec l'Autorité Organisatrice,
- ~~Un espace d'achat en ligne des titres de transport,~~
- Un espace de type foire aux questions,
- Une possibilité pour l'internaute d'écrire à l'Opérateur Interne,
- Des liens avec les sites d'autres Autorités Organisatrices de transport de la région.

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

### **Article 11 Promotion du réseau**

Les opérations ou campagnes liées à la promotion du réseau en termes de notoriété institutionnelle relèvent de l'initiative et de la responsabilité de l'Autorité Organisatrice qui peut consulter l'Opérateur Interne sur la conception et la mise en œuvre de l'opération ou de la campagne. L'Opérateur Interne peut également présenter à l'Autorité Organisatrice des propositions relatives à ces opérations ou campagnes. A ce titre, l'Opérateur Interne s'engage à réaliser au minimum 2 opérations de promotion du réseau par an ~~incluant la gratuité du réseau.~~

L'Opérateur Interne devra également à ce titre inclure dans son offre l'organisation d'une navette exceptionnelle lors de la Foire-Expo de Douai.

Les opérations promotionnelles à caractère directement commercial relèvent de l'initiative et de la responsabilité de l'Opérateur Interne qui présente à l'Autorité Organisatrice pour avis un programme annuel prévisionnel. La réalisation de ce programme est à la charge de l'Opérateur Interne. Un bilan annuel des opérations réalisées et des résultats obtenus est fourni dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 266.

Préalablement à la mise en œuvre des opérations promotionnelles, l'Opérateur Interne 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 de l'Opérateur Interne.

## **Article 12 Sécurité, gestion des conflits**

### **12.1 DISPOSITIONS GENERALES**

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

En particulier, l'Opérateur Interne veillera à la sécurité de voyageurs en particulier lors des montées et descentes aux arrêts et lors des freinages.

### **12.2 PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS**

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

À cet effet, l'Opérateur Interne 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.

### **12.3 SECURITE DANS LES VEHICULES – LUTTE CONTRE LE VANDALISME**

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

Il supporte les conséquences des vols et actes de malveillance conformément à l'Article 211.

## **Article 13 Réclamations**

L'Opérateur Interne 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

Cette procédure doit notamment prévoir la réponse à chacune des réclamations dans un délai de 15 jours.

L'ensemble des réclamations doit être consigné sur registre spécial, tenu à la disposition de l'Autorité Organisatrice, avec mention :

- Du nom et de la qualité de la personne qui émet une réclamation,
- De la date, de l'heure, du lieu de la réclamation ainsi que de l'identité de l'agent qui en a reçu notification,

- De la nature des observations faites (favorables ou critiques), et des suggestions,
- Des suites données.

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

## Article 14 Règlement d'utilisation du service

L'Opérateur Interne édite un règlement d'utilisation du service spécifiant les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service de transport public de l'Autorité Organisatrice ainsi que leurs droits et obligations. Il figure en annexe 7.

Ce règlement et ses mises à jour successives doivent être soumis à l'Autorité Organisatrice pour approbation avant mise en application.

Ce règlement est porté à la connaissance des usagers :

- Dans le **front office** : dans son intégralité,
- Dans les véhicules de transport : par des extraits appropriés et des pictogrammes indiquant les principales interdictions mentionnées dans ce règlement.

Pour le confort et la sécurité des voyageurs, comme pour le bon fonctionnement général du service de transport, l'Opérateur Interne 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.

### Titres de transport

#### Édition des titres de transport

~~L'A.O. est propriétaire des recettes d'exploitation du réseau.~~

~~L'Opérateur Interne a la charge de façonner, stocker, comptabiliser, distribuer à ses frais l'ensemble des supports nécessaires à la gestion tarifaire (cartes d'abonnement, titres magnétiques, tickets, coupons...) et de contrôler la régularité de la situation des voyageurs.~~

~~Sur proposition de l'Opérateur Interne, l'Autorité Organisatrice valide les formats, les supports, le contenu, le visuel des titres de transport.~~

~~L'Opérateur Interne est associé aux réflexions de l'Autorité Organisatrice relatives à l'évolution de sa gamme tarifaire.~~

#### Vente des titres de transport

~~L'Opérateur Interne est tenu d'assurer la vente des titres de transports, au prix déterminé par l'Autorité Organisatrice mentionné en Annexe 1 par ses propres agents ou des dépositaires qu'il aura choisis.~~

~~L'Opérateur Interne 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,~~

~~Des ventes à bord des véhicules affectés au service (pour les titres vendus à bord, définis à l'annexe 1);~~

~~D'un réseau de dépositaires qui doit couvrir l'ensemble des communes et des quartiers desservis. L'Opérateur Interne est libre de fixer un montant de commission à reverser aux éventuels revendeurs qu'il aura choisis. L'Opérateur Interne, en accord avec l'Autorité Organisatrice, définit un marché 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...);~~

~~Éventuellement, des ventes en ligne par Internet.~~

~~Ces moyens de vente ne sont pas limitatifs et pourraient être complétés, aux frais de l'Opérateur Interne, par tout autre moyen que le développement du réseau et les nécessités commerciales rendraient nécessaires ou pertinentes.~~

~~Il appartient à l'Opérateur Interne d'approvisionner régulièrement son réseau de vente, et d'obtenir que les revendeurs respectent l'image du réseau et les droits des usagers.~~

~~L'Opérateur Interne tient à jour une comptabilité précise des stocks de titres. Cette comptabilité est consultable à tout moment par l'A.O. Un inventaire exhaustif sera effectué annuellement par les services de l'Opérateur Interne et transmis au plus tard le 31 janvier de l'année à l'Autorité Organisatrice.~~

~~L'Opérateur Interne s'engage à fournir à l'Autorité Organisatrice sur simple demande et sans contrepartie financière des titres de transport dès qu'elle en exprime le besoin (ex : abonnement du personnel du SMTD, titres de transport ayant fait l'objet de gains lors d'opérations commerciales, titres de transport nécessaires aux opérations de promotion de la mobilité...).~~

~~S'agissant plus particulièrement des abonnements impayés, l'Opérateur Interne devra sur demande écrite de l'AOT et dans les quinze jours désactiver les abonnements limitativement listés par l'AO.~~

### **Matériel de validation et billettique**

~~L'Opérateur Interne entretient, maintient et assiste l'AO dans le cadre du renouvellement des 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 marché ou en cours d'exécution. Il souscrit à cet effet les marchés de maintenance nécessaires auprès des fournisseurs de ces matériels. L'Opérateur Interne assure la disponibilité permanente du matériel de validation dans chaque véhicule en service. A défaut d'un fonctionnement nominal dans un véhicule, il met en œuvre pour des durées n'excédant pas 3 jours des solutions provisoires en mode dégradé permettant d'assurer la validation des titres, leur contrôle et leur comptabilisation.~~

~~La billettique doit être compatible avec le système Pass Pass.~~

### **Lutte contre la fraude**

## **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.~~

~~L'Opérateur Interne est responsable de la politique de contrôle des titres de transport. A cet effet, il doit notamment contrôler aussi fréquemment qu'il le juge utile les titres de transport. Il doit mettre en œuvre des opérations de recouvrement commercial (relance téléphonique et relance par courrier) et faire poursuivre, conformément aux lois et aux règlements en vigueur, les usagers qui circuleraient sur le réseau sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable et qui n'accepteraient pas de s'acquitter de l'indemnité forfaitaire prévue dans le règlement du service. Ces dispositions s'appliquent aux services réalisés par l'Opérateur Interne ou ses sous-traitants conformément aux dispositions du règlement d'utilisation du service (annexe 7).~~

~~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.~~

~~Des campagnes de communication à destination des usagers relatives au respect des obligations qui leur incombent sont engagées par l'Opérateur Interne pour lutter contre la fraude et les incivilités.~~

~~Les contrôles sont effectués par des agents assermentés de l'Opérateur Interne, lesquels peuvent exercer leurs fonctions en uniforme.~~

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

## **Objectif contractuel de taux de fraude**

~~L'objectif annuel contractuel de fraude constatée est de 3% maximum (nombre d'infractions constatées sur nombre de voyageurs contrôlés).~~

## **Article 15 Publicité**

L'Opérateur Interne est autorisé à faire procéder à des publicités commerciales 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.

L'Opérateur Interne met gratuitement à disposition de l'Autorité Organisatrice les panneaux publicitaires des véhicules à raison de 4 périodes de 1 semaine par an. Les dates sont à déterminer au minimum 3 mois à l'avance.

La publicité est également autorisée sur les documents d'information (guides, fiches horaires,...) dans les mêmes conditions et sous réserve de ne pas nuire à leur lisibilité. Les recettes publicitaires perçues par l'Opérateur Interne sont propriété de l'A.O.

L'Opérateur Interne tient à disposition de l'Autorité Organisatrice et annexe au rapport annuel d'activité une copie des marchés relatifs à l'exploitation publicitaire.

## **Article 16 Qualité du service**

### **16.1 GENERALITES**

L'Opérateur Interne assure les missions qui lui sont confiées dans un souci de maintien constant 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 du système de THNS, et l'efficacité du service de substitution,
- La ponctualité,
- La propreté des bus et des THNS,
- La disponibilité de l'information aux voyageurs,
- L'accueil des clients, la courtoisie du personnel,
- Le traitement des réclamations,

### **16.2 INDICATEURS DE QUALITE**

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

Ces indicateurs et leur mode d'évaluation sont présentés dans le tableau figurant en annexe 8.

Chaque indicateur fait l'objet d'une notation. Cette évaluation 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.

Certains indicateurs de qualité sont utilisés dans le cadre du tableau de bord mensuel indiqué à l'Article 25.

Les manquements aux obligations contractuelles en matière de qualité de service donnent lieu à l'application de pénalités mentionnées au CCAP.

## **Article 17 Assistance à maîtrise d'ouvrage relatives aux projets d'infrastructure**

L'Opérateur Interne assiste l'autorité organisatrice dans la direction de ses projets d'infrastructures. En particulier, l'Opérateur Interne :

- Vérifie l'exploitabilité optimale des installations et équipements au cours de leur réalisation,
- Aide au pilotage de la Maîtrise d'œuvre,
- Veille à la bonne coordination des travaux de réalisation

- Conseille en permanence l'Autorité Organisatrice quant à la sécurité active et passive, à l'attractivité commerciale et au confort des installations et des infrastructures, y compris en matière de traitements associés,
- Participe à toutes les opérations de réception des matériels, systèmes et bâtiments associés,
- Participe, à la demande de l'Autorité Organisatrice, à toutes les opérations de communication, de concertation et d'information relatives à la réalisation du projet, que ce soit par sa participation à des réunions publiques ou par la production de notes et d'éléments visuels et rédactionnels,

Cette liste n'étant pas limitative.

### **Tâches D'assistance relatives au renouvellement du système billettique**

~~Le système billettique actuel date de plus de 10 ans, il est obsolète en termes matériels et logiciels.~~

~~Le fournisseur a arrêté toute évolution depuis le 1er janvier 2018 et toute action curative au 1er janvier 2019. Dans ce contexte, le renouvellement et la refonte intégrale du système billettique s'impose.~~

~~Ce nouveau système billettique devra permettre entre autres :~~

- ~~• La vente à distance et le développement d'une boutique en ligne permettant entre autres de recharger ces titres~~
- ~~• L'insertion dans le système Pass Pass adopté par nos voisins AOM limitrophes du Valenciennois, Cambrésis et Lensois, de la région Arc en Ciel et TER. La connexion avec la plate-forme des Hauts de France Mobilités (ex SMIRT)~~
- ~~• L'usage de nouveaux supports comme titres de transport, smartphone, ticket virtuel, CB~~
- ~~• L'Intégration du dispositif "PEGASE" qui est l'outil "web" de création et de la dématérialisation des abonnements scolaires~~
- ~~• L'Evolution des outils de contrôle et de verbalisation, le paiement des PV en ligne~~
- ~~• La flexibilité et l'évolutivité de la gamme tarifaire~~
- ~~• Une capacité à intégrer les évolutions permanentes des nouvelles technologies et des usages~~

~~Afin de sécuriser le bon déroulement de ce projet, l'AO confie à l'opérateur interne une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage. Les objectifs de cette mission AMO seront de réaliser :~~

- ~~• L'étude et l'expression précise du besoin adossé à une analyse de l'état de l'art et des possibilités offertes par tous les acteurs du marché.~~

- ~~L'étude du phasage général, du déploiement et du basculement.~~
- ~~L'étude de la méthode d'acquisition, DCE ou achat via la CATP, ce dernier canal étant ni préféré ni exclu.~~
- ~~Dans le cas d'un DCE, la rédaction du marché et l'analyse des offres,~~
- ~~Le suivi de la réalisation jusqu'au passage en période de garantie.~~

~~Ce marché de renouvellement de la billetterie comprendra :~~

- ~~Etude et conception du système et de ses interfaces~~
- ~~Fourniture et installation :~~
  - ~~du système central,~~
  - ~~des équipements des agences commerciales, dépositaires et back-office,~~
  - ~~des équipements pour le service contrôle,~~
  - ~~des équipements des différents parcs bus SMTD, affrétés et sous-traités, ainsi que pour le transport à la demande (TAD),~~
  - ~~DAT de la ligne A~~
- ~~Formation des tous les personnels concernés~~

## **Article 18 Mission d'étude et de conseil**

### **18.1 PRINCIPES GENERAUX**

L'Opérateur Interne assure vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice un rôle de conseil, de proposition et d'assistance portant sur :

- La bonne adéquation de l'offre de transports aux objectifs de sécurité, de gain de temps, d'optimisation de la fréquentation..., et plus particulièrement la préparation de l'exploitation du THNS et la restructuration des services de bus associée,
- ~~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.

## 18.2 ÉTUDES ET CONSEIL SUR LA DEFINITION ET L'OPTIMISATION DE L'OFFRE

L'Opérateur Interne assiste de manière permanente l'Autorité Organisatrice dans ses études de définition et de condition de réalisation de la politique des transports.

Chaque année, l'Autorité Organisatrice procède à l'actualisation de sa politique de transport. Elle transmet le cas échéant à l'Opérateur Interne un document d'orientation précisant les évolutions qu'elle souhaite voir apporter au système de transport public, selon un calendrier à définir.

Sur cette base, l'Opérateur Interne propose chaque année, selon un calendrier à définir, les éléments prévisionnels de modification de l'offre de transport, ~~de la tarification~~, et de ses conséquences sur l'équilibre économique du marché, afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de se prononcer. L'Autorité Organisatrice doit, par principe, formuler ses observations et son accord sur ces éléments de modification définitivement arrêtés selon un calendrier à définir, ou, si les circonstances l'exigent, sitôt le vote de son budget.

Si l'adoption d'une modification au programme a des incidences sur l'économie du marché, une révision peut être ouverte dans les conditions prévues au CCAP et dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence. L'Opérateur Interne est également chargé de proposer des améliorations afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements qu'il a constatés, ou d'augmenter l'attractivité du système de transport public.

Pour chaque évolution étudiée, l'Opérateur Interne 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 l'économie du marché,
- 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 marché doit faire l'objet de son accord préalable.

## 18.3 ENQUETES DE QUALITE

L'Opérateur Interne est chargé de mettre en œuvre pendant la durée du marché 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, ainsi que leur financement, sont à la charge de l'Opérateur Interne. Celui-ci est chargé de mener :

- Une enquête de satisfaction tous les 2 ans 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.

- Une enquête origine-destination afin de mieux connaître la clientèle. Cette enquête permettra de produire par tranche horaire une image précise du nombre de montées (distinguées par type de titre) par arrêt de l'ensemble du réseau, et d'identifier ainsi les fonctions d'émission et d'attraction des différents arrêts selon l'horaire. L'enquête origine destination permet de valider pour chaque ligne l'organisation des flux entre les « arrêts émetteurs » et les « arrêts attracteurs », et surtout permet d'identifier la structure des déplacements en correspondance de ligne.

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

#### **18.4 MISE A JOUR DU PROGRAMME PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT**

L'Opérateur Interne 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, l'Opérateur Interne signale en tant que de besoin les travaux et investissements incombant au propriétaire qu'il juge nécessaires (notamment renouvellement des véhicules). Il propose également la réforme ou la revente des investissements mis à sa disposition.

Le programme pluriannuel d'investissement défini à l'annexe 2 présente l'échéancier des investissements réalisés par l'Autorité Organisatrice en vue du renouvellement ou de l'amélioration des matériels roulants, installations et systèmes liés au service de transport.

L'Opérateur Interne est chargé de proposer annuellement, la mise à jour de ce Plan pour la durée restante du marché.

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 charges, son engagement de recettes et l'économie du marché.

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

#### **18.5 ASSISTANCE AU MAITRE D'OUVRAGE POUR SA POLITIQUE D'INVESTISSEMENTS**

L'Opérateur Interne 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.

S'agissant du mobilier urbain, l'Opérateur Interne assure également une assistance technique à l'exécution des marchés publics conclus par l'AO. Dans ce cadre, il s'engage à alerter l'AO dans les plus brefs délais sur tout problème de non-conformité ou de retard dans l'exécution des marchés.

S'agissant de la vidéosurveillance, l'Opérateur Interne aura la charge d'établir les dossiers de demande d'autorisation préalable que l'Autorité Organisatrice se chargera de déposer à la Préfecture.

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

## CHAPITRE 3. MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION

### Article 19 Moyens nécessaires à l'exploitation loués ou mis à la disposition par l'Autorité Organisatrice

#### 19.1 PRINCIPES GENERAUX

##### 19.1.1 Biens indispensables au service

Dans le cadre d'une convention distincte, l'Autorité Organisatrice met à disposition les biens indispensables au service à l'Opérateur Interne qui en assume la garde. Ces biens sont indispensables à l'exécution du service public. Ils comprennent :

- Le matériel de transport de voyageurs équipé,
- Les équipements immobiliers et de leur agencement,
- Les sanitaires,
- L'outillage fixe et mobile de maintenance et de dépannage,
- Les grosses installations techniques d'exploitation ou de maintenance.

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 2. Celui-ci indique les installations fixes à réaliser, les types et quantités de matériel à acquérir, ainsi que les dates de commande et les délais de livraison.

Le renouvellement et/ou l'extension des investissements mis à disposition de l'Opérateur Interne 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. Ces investissements sont réalisés par l'AO.

L'Opérateur Interne 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.

Ces biens figurent à l'inventaire A.

##### 19.1.2 Autres biens

L'Autorité organisatrice fournit, à l'Opérateur Interne, d'autres biens utiles au service dont elle transfère la garde et l'entretien. Ces biens comprennent notamment :

- Le mobilier urbain
- ~~Le matériel nécessaire à la commercialisation du réseau,~~

Ces biens figurent à l'inventaire A.

#### 19.2 INVENTAIRE A DES BIENS MIS A LA DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

À la prise d'effet du présent marché, l'Autorité Organisatrice met à disposition de l'Opérateur Interne l'ensemble des biens mentionnés à l'article 19.1. L'Opérateur Interne, 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 la disposition de l'Opérateur Interne. 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.

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

### **19.3 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS LOUES OU MIS A LA DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE**

#### **19.3.1**

#### **Obligations légales**

Hors contrôle technique des véhicules, l'Autorité Organisatrice est tenue de faire procéder, à ses frais, à tous les contrôles prévus par la réglementation concernant les biens qu'elle met à la disposition de l'Opérateur Interne. Elle s'engage à lui transmettre une copie des rapports ou des attestations en résultant. Toute charge découlant de ces contrôles ne correspondant pas à un renouvellement complet ou à un investissement initial sera à la charge de l'Opérateur Interne.

#### **19.3.2**

#### **Objectifs de l'entretien et de la maintenance pour les biens loués ou mis à la disposition par l'Autorité Organisatrice**

L'Opérateur Interne s'engage, à assurer le bon entretien des biens nécessaires à l'exploitation. Les travaux d'entretien entrant dans le cadre du présent marché comprennent toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des biens jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rendent nécessaires des travaux de remplacement.

En particulier, l'Opérateur Interne 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 la disposition par l'Autorité Organisatrice mise en œuvre par l'Opérateur Interne doit contribuer à la réalisation des objectifs suivants :

- Garantir un haut niveau de qualité de service à la clientèle du réseau, impliquant notamment que le taux de pannes soit réduit au minimum, que la propreté des véhicules soit irréprochable, et qu'aucun élément de défaillance du matériel ne soit décelable,
- Assurer la conservation de la valeur du patrimoine de l'Autorité Organisatrice, les véhicules étant en règle générale susceptibles d'être revendus sur le marché de l'occasion après leur réforme du réseau,

- Permettre au réseau d'être porteur d'une image valorisante de l'action de l'Autorité Organisatrice.

Ces objectifs doivent inciter l'Opérateur Interne à s'orienter vers une priorité aux actions de maintenance préventive.

### **19.3.3 Entretien et maintenance des véhicules mis à disposition par l'AO**

En ce qui concerne les THNS, autobus et autres véhicules routiers, la mission de l'Opérateur Interne englobe l'ensemble des opérations d'entretien courant ou périodique ainsi que les changements non prévisibles de gros organes des véhicules. L'Opérateur Interne 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. Il effectue également à ses frais le contrôle technique des véhicules.

L'entretien et la maintenance comprennent, sans que cette liste soit limitative :

- Le nettoyage extérieur et intérieur des véhicules, l'élimination des graffitis. En particulier, les véhicules sont lavés au minimum tous les jours et chaque fois que nécessaire,
- La location des batteries en cas de véhicules électriques,
- Les opérations de vidange, graissage, réglage, niveau, sur les véhicules à moteur thermique, et toutes opérations de maintenance définies par le constructeur,
- 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 isolé des sièges dégradés ou usés,
- Les opérations de maintenance lourde et de rénovation (telles que notamment reconditionnement intérieur, changement de moteur, de boîte de vitesse, de ponts, de système complet de freinage, d'alimentation électrique) des éléments n'ayant pas atteint la date de remplacement inscrite au programme prévisionnel d'investissement de l'Autorité Organisatrice visé à l'annexe 2.

Lors du retour des véhicules à l'Autorité Organisatrice, notamment en fin de marché ou en vue de leur revente, l'Opérateur Interne 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.

### **19.3.4 Entretien et maintenance du mobilier urbain (stations THNS, poteaux d'arrêt, bornes d'information voyageurs et abris voyageurs)**

S'agissant du mobilier urbain (poteaux d'arrêt, bornes d'informations voyageurs et abris voyageurs), l'Opérateur Interne s'engage à leur entretien courant (nettoyage et

contrôle de l'affichage, réparations ou renouvellements des têtes et des cadres des poteaux d'arrêt dans un délai maximum de 3 jours à compter de la constatation d'une dégradation) ainsi qu'à la remise en état progressive des poteaux. Les bornes d'information voyageurs seront maintenues en parfait état de fonctionnement, en ce qui concerne tant le matériel que la permanence et l'exactitude de l'information délivrée.

L'Opérateur Interne est par ailleurs chargé de la mise à jour des informations du public sur les poteaux d'arrêt et les abri-voyageurs conformément aux dispositions de l'Article 10.4.

### **19.3.5 Entretien et maintenance des installations fixes et équipements appartenant à l'Autorité Organisatrice**

S'agissant de l'entretien des immeubles (ateliers-dépôts, locaux d'exploitation et **front office**), l'Opérateur Interne 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 et notamment du système de THNS, portés à l'inventaire A, l'Opérateur Interne en assure la totalité de la maintenance préventive et curative, comprenant la fourniture des pièces détachées, le cas échéant, la passation des marchés de maintenance, le contrôle de la bonne exécution des prestations, à l'exclusion des travaux de génie civil.

Les installations et systèmes concernés sont constitués, sans que cette liste soit limitative, par :

- Les installations fixes de maintenance des véhicules disposées dans les centres d'exploitation, y compris les dispositifs d'alimentation en **carburant énergie** ;
- Les matériels mobiles de dépannage et d'assistance ;
- Les stations THNS, comprenant l'ensemble de l'aire d'attente et ses accès directs, ainsi que l'ensemble des matériels et équipements qu'elles supportent,
- Les sanitaires destinés aux conducteurs aux terminus de lignes,
- ~~Les distributeurs automatiques de titres de transport ;~~
- ~~Les systèmes de validation et de contrôle des titres de transport,~~
- Le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs, et tous ses périphériques,
- ~~Le système billettique~~
- Les systèmes de vidéosurveillance, d'alarme incendie et de sécurité, fixes ou embarqués,
- La signalisation lumineuse tricolore
- La fibre optique



## **20.2 INVENTAIRE B DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'OPERATEUR INTERNE**

Un inventaire B des biens mis à disposition par l'Opérateur Interne sera joint en annexe 4 le cas échéant.

### **Article 21 Dégradations, vandalisme**

En matière de vandalisme, l'Opérateur Interne s'engage à la remise à niveau des biens, à ses frais, lorsqu'il s'agit d'actes mineurs courants comme les tags, les gravures, les rayures, les salissures et les cassures sur le matériel roulant, les installations fixes et les équipements. Les conséquences financières directes et indirectes résultant d'actes de vandalisme de plus grande ampleur - de type dégradations complètes de véhicules ou d'ensembles d'équipements fixes - sont à la charge de l'Autorité Organisatrice.

### **Article 22 Régime du personnel**

#### **22.1 PRINCIPES GENERAUX**

L'Opérateur Interne 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, à savoir : La Convention Collective des réseaux de transports publics de voyageurs (Fédération patronale : Union des transports publics).

L'Opérateur Interne est garant du respect des dispositions du présent marché 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 à l'Opérateur Interne.

L'Opérateur Interne veille à faire appliquer les mêmes dispositions aux entreprises de sous-traitance.

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

#### **22.2 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, et notamment, le cas échéant, des THNS. Ils doivent présenter toute garantie de moralité et d'aptitudes relationnelles et psychologiques requises pour le contact avec les usagers.

L'Opérateur Interne 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 est transmis annuellement à l'Autorité Organisatrice dans le cadre du rapport annuel définit à l'Article 266.

En tout état de cause, l'Opérateur Interne 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.

### **22.3 MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE SECURITE - SUIVI DES INFRACTIONS**

L'Opérateur Interne est tenu d'informer dans un délai de 15 jours 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 affectés au service et des suites qui y ont été données.

### **22.4 ASSERMENTATION DES AGENTS**

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

L'Opérateur Interne fait 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.

## **CHAPITRE 4. CONTROLE, INFORMATION ET CONSEIL**

---

### **Article 23 Exercice du contrôle par l'Autorité Organisatrice dans le cadre du Contrôle Analogue**

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent marché par l'Opérateur Interne 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 marché lorsque l'Opérateur Interne 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 de l'Opérateur Interne dûment justifiés par celui-ci). Elle doit veiller à la qualification et à la déontologie des personnes chargées du contrôle et s'assurer qu'elles ne perturbent pas le bon fonctionnement et la sécurité du service.

L'Opérateur Interne 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 de l'Opérateur Interne ou fournis par lui, ainsi qu'aux véhicules de ses sous-traitants aux personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice,
- Fournir à l'Autorité Organisatrice le rapport annuel et répondre à toute demande d'information de sa part consécutive à une réclamation d'usagers ou de tiers,
- Justifier auprès de l'Autorité Organisatrice des informations qu'il aura fournies, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique (certificats délivrés par le service des Mines, carnets d'entretien, graphichage des lignes...) ou comptable (justificatifs, marchés, polices,...) utile se rapportant au marché,
- Désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne 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, l'Opérateur Interne sera redevable des pénalités financières calculée selon les dispositions du CCAP, sauf cas justifié exonérateur de sa responsabilité.

## **Article 24 Devoir d'information et de conseil de la Collectivité**

### **24.1 PRINCIPES GENERAUX**

Compte tenu de sa qualité de professionnel du transport public de voyageurs, l'Opérateur Interne 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 marché, cette obligation concerne notamment toute information de nature à permettre à l'Autorité Organisatrice d'exercer sa qualité de maître d'ouvrage dans les meilleures conditions, d'améliorer le service rendu aux usagers, de prévenir les risques d'accidents, et d'écartier tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité de l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne 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.

L'Opérateur Interne assure les missions d'études et de conseil à l'Autorité Organisatrice prévues à l'article 18. Il ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont intégrés au prix de la prestation.

### **24.2 MOYENS DE COMMUNICATION**

L'Opérateur Interne doit être en mesure de communiquer en permanence. A cet effet, il doit disposer des équipements et services suivants :

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

Chaque véhicule est équipé d'un moyen de communication embarqué permettant une liaison entre le conducteur, l'Opérateur Interne 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, l'Opérateur Interne établit une permanence et fournit à l'Autorité Organisatrice les coordonnées de l'agent concerné.

## **Article 25 Tableaux de bord mensuels**

A chaque mois échu, l'Opérateur Interne est tenu de remettre à l'Autorité Organisatrice au plus tard le 15 du mois suivant, un tableau de bord retraçant l'activité du mois précédent, le cumul depuis le début de l'année et le rappel des données relatives aux mêmes périodes de l'exercice précédent.

Le tableau de bord devra être accompagné d'une note expliquant la méthodologie utilisée pour son établissement et sa parfaite compréhension (ex : ratio).

Ce tableau de bord traitera de l'activité d'exploitation du réseau. Il comprendra :

- Une synthèse des principaux indicateurs
- Une balance générale
- Une situation des produits commerciaux et une répartition par circuit de distribution
- Une situation reprenant les principaux indicateurs d'exploitation (accidents, incidents, perturbations, fraude etc.)
- Une situation reprenant les principales données sociales (effectifs, absentéisme, etc.)
- Une situation kilométrique
- Une situation du nombre de voyages et de courses
- Une balance générale par service

## **Article 26 Rapport annuel**

### **26.1 PRINCIPES GENERAUX**

L'Opérateur Interne remet à l'Autorité Organisatrice, chaque année, et pendant toute la durée du marché, un rapport portant sur l'exercice précédent. Celui-ci doit être présenté au plus tard le 1er 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.

L'Opérateur Interne présente la liste des opérations significatives confiées à des entreprises tierces, la liste des sous-traitants ainsi que les justificatifs prévus à l'article 5.

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 aux dispositions du CCAP.

L'Autorité Organisatrice peut exiger une présentation du rapport par l'Opérateur Interne en collectivité.

### **26.2 DONNEES COMPTABLES**

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation se rapportant à l'exercice concerné rappelle les données des exercices précédents depuis l'entrée

en vigueur du marché, les charges directes et les modalités d'imputation analytique des charges indirectes, notamment des charges de structure,

- Les comptes sociaux et une copie de la liasse fiscale et des déclarations sociales de l'entreprise,
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation,
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du marché,
- La mise à jour des inventaires A et B,
- Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public, 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 et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation. Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles,
- Tous les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à l'exploitation de service public et nécessaires à sa continuité
- La comptabilité de l'Opérateur Interne 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 marché, en respectant notamment les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes.

**a mis en forme** : Normal, Justifié, Espace Après : 6 pt, Interligne : Exactement 14 pt, Avec puces + Niveau : 1 + Alignement : 2 cm + Tabulation après : 2,5 cm + Retrait : 2,5 cm, Ne pas ajuster l'espace entre le texte et les nombres asiatiques, Taquets de tabulation : Pas à 1,25 cm

### 26.3 ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

L'Opérateur Interne 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 un bilan et une analyse :

- Des indicateurs de la qualité du service prévus à l'Article 16.2,
- Des réclamations et observations des usagers conformément à l'Article 12,
- Des enquêtes auprès des usagers prévues à l'Article 18.3.
- Tous autres éléments pertinents

## 26.4 ANNEXE TECHNIQUE ET FINANCIERE

### 26.4.1 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 l'Opérateur Interne 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,...)],
- La liste des pannes ou interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée supérieure à 3 jours,
- Les consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule,
- Le bilan des incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations,
- Le bilan de la politique d'information des usagers,
- **Le bilan de la politique de lutte contre les incivilités,**
- 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 marché,
- 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,
- Le bilan des infractions constatées par l'Opérateur Interne,
- 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),
- ~~La liste des dépositaires de titres de transport et l'état des ventes annuelles pour chacun d'entre eux,~~

### 26.4.2 Éléments financiers

- ~~Les tarifs pratiqués,~~
- Les autres recettes d'exploitation,

- Le bilan des activités réalisées pour le compte des autres actionnaires. 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...),
- Tout commentaire de l'Opérateur Interne 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 marché.

#### 26.4.3

#### Données sur le personnel

Dans cette partie du rapport, l'Opérateur Interne 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 marché, en distinguant entre l'effectif exclusivement affecté au service, et les agents affectés à temps partiel directement au service.

L'Opérateur Interne présente un bilan de sa politique de formation du personnel et le plan de formation

L'Opérateur Interne informe également l'Autorité Organisatrice :

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

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

## **CHAPITRE 5. FIN DU MARCHÉ**

---

### **Article 27 Continuité du service en fin de marché**

#### **27.1 PRINCIPES GENERAUX**

De façon générale, l'Autorité Organisatrice a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour l'Opérateur Interne, de prendre toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour l'Opérateur Interne.

#### **27.2 CONTINUITE DES MARCHES DE L'OPERATEUR INTERNE CONCLUS AVEC DES TIERS**

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

Six mois au moins avant la fin du marché, l'Opérateur Interne remet à l'Autorité Organisatrice une liste de tous les marchés d'approvisionnement, de fournitures, de location ou de services (électricité, téléphone, matériel d'exploitation, etc.) qui détaille les éléments principaux de chaque marché (objet, fournisseur, conditions financières). En cas de poursuite de l'un des marchés susvisés, l'Autorité Organisatrice se substitue ou se fait substituer dans les droits et obligations de l'Opérateur Interne.

Tous les marchés passés par l'Opérateur Interne 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 à l'Opérateur Interne à la fin du marché.

L'Opérateur Interne veille à ce que soient insérées dans les marchés qu'il passe avec des tiers, les stipulations propres à permettre l'application du présent article conformément à l'Article 4.1.

### **Article 28 Régime des biens en fin de marché**

#### **28.1 REGIME DES BIENS LOUES OU MIS A DISPOSITION PAR L'AO**

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

A cette fin, l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne établissent, trois mois avant la fin du présent marché, un état des biens concernés et, s'il y a lieu, une liste des interventions (travaux d'entretien et travaux de renouvellement) que le Titulaire devra avoir exécutés au plus tard à la fin du présent marché.

Le Titulaire pourra être amené à réparer ou remplacer dans les trois mois qui suit la fin du marché des biens qui subiraient une panne ou détérioration en fin de marché, à une date telle que leur réparation ou remplacement avant la date d'achèvement du marché ne soit pas possible.

## 28.2 REPRISE DES BIENS FINANCES PAR L'OPERATEUR INTERNE

A l'expiration du marché, l'Autorité Organisatrice, ou le nouvel exploitant, a la faculté de racheter les biens mis à disposition par l'Opérateur Interne affectés exclusivement à l'exploitation du service public (identifiés dans l'inventaire B) sous réserve de la réglementation applicable au moment du transfert de l'exploitation.

a mis en forme : Justifié, Ne pas ajuster l'espace entre le texte et les nombres asiatiques

Il en va de même pour les approvisionnements et stock existants correspondant à la marche normale de l'exploitation.

La valeur de rachat de ces biens, approvisionnements et stocks est fixée à l'amiable sur la base de leur valeur nette comptable, majorée des frais éventuels de remise en état.

Le montant de ces rachats est versé à l'Opérateur Interne dans les six mois qui suivent la fin du marché.

### Article 29 Remise des documents et des fichiers

Six mois au moins avant la fin du marché, l'Opérateur Interne 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 l'Opérateur Interne 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 30 Reprise du personnel

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

Trois mois avant la date d'expiration du présent marché, l'Opérateur Interne communique à l'Autorité Organisatrice les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service :

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

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 à l'Opérateur Interne à la date de prise d'effet du nouveau marché.

Fait à Guesnain, le

Pour l'Autorité Organisatrice, Le Président Claude HEGO	Pour l'Opérateur Interne, Le Directeur Général Dimitri DEFOORT

<u>ANNEXE 1</u>	<u>CONSISTANCE DU SERVICE <b>ET GRILLE TARIFAIRE</b></u>
<u>ANNEXE 2</u>	<u>PROGRAMME PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT</u>
<u>ANNEXE 3</u>	<u>INVENTAIRE A (BIENS LOUES OU MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE A LA SPL)</u>
<u>ANNEXE 4</u>	<u>INVENTAIRE B (BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'OPERATEUR INTERNE)</u>
<u>ANNEXE 5</u>	<u>CHARTRE GRAPHIQUE</u>
<u>ANNEXE 6</u>	<u>INFORMATION DES VOYAGEURS, SIGNALISATION DES ARRETS</u>
<u>ANNEXE 7</u>	<u>REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE</u>
<u>ANNEXE 8</u>	<u>INDICATEURS DE QUALITE</u>
<u>ANNEXE 9</u>	<u>COMPTES D'EXPLOITATION PREVISIONNELS (EN K€ HT)</u>
<u>ANNEXE 10</u>	<u>SOUS-TRAITANCE</u>
<u>ANNEXE 11</u>	<u>KBIS SOCIETE DEDIEE</u>
<u>ANNEXE 12</u>	<u>JUSTIFICATIF TAUX DE CHARGES PATRONALES</u>
<u>ANNEXE 13</u>	<u>PERSONNEL</u>
<u>ANNEXE 14</u>	<u>CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC</u>
<u>ANNEXE 15</u>	<u>CONTRATS DE MISE A DISPOSITION</u>