

Délibération n° 2009/0899

Séance du 7 octobre 2009

**EXPLOITATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE DE LA
PLATEFORME AEROPORTUAIRE DE ROISSY/CHARLES DE GAULLE -
CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC - CHOIX DU
DELEGATAIRE – APPROBATION DU CONTRAT DE DELEGATION –
AUTORISATION DE SIGNATURE.**

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du syndicat des transports d'Ile-de-France ;
- VU** le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment ses articles L.1411-1 et suivants et R.1411-1 et suivants ;
- VU** la délibération du Conseil en date du 2 octobre 2008 décidant du principe d'une gestion déléguée à un tiers de l'exploitation du service de transport à la demande de la plateforme aéroportuaire de Roissy / Charles de Gaulle ;
- VU** les avis d'appel à la concurrence publiés en exécution de cette délibération ;
- VU** les Procès-verbaux de la Commission de Délégation de Service Public en date des 17 décembre 2008, 7 mai 2009 et 8 juin 2009 ;
- VU** les décisions de la Directrice Générale en date des 22 et 26 juin 2009 décidant l'engagement de négociations avec VEOLIA Transport, RATP Développement et les Courriers d'Île-de-France (CIF)- Groupe KEOLIS sur la base des offres remises ;
- VU** le Rapport présentant les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat en date du 21 septembre 2009 ;
- VU** le courrier d'envoi aux membres du Conseil de l'ensemble des documents afférents à ce dossier en date du 22 septembre 2009 ;
- VU** le Rapport n°2009/0899 ;
- VU** les avis de la Commission de l'offre de transport du 1^{er} octobre 2009 et de la Commission économique et tarifaire du 2 octobre 2009 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

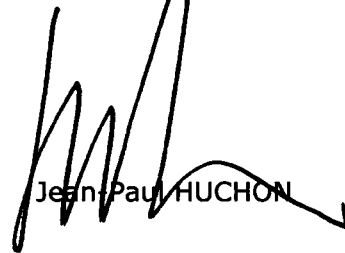
ARTICLE 1 : d'approuver le choix de la société Les Courriers d'Île-de-France (CIF) – Groupe KEOLIS comme délégataire de service public pour l'exploitation du service de transport à la demande de la plateforme aéroportuaire de Roissy/Charles de Gaulle FILEO ;

ARTICLE 2 : d'approuver le contrat de Délégation de Service Public joint à la présente délibération ainsi que l'ensemble de ses annexes,

ARTICLE 3 : d'autoriser la Directrice Générale à signer ledit contrat de Délégation de Service Public et ses annexes ;

ARTICLE 4 : d'inviter la Directrice Générale à effectuer toutes les formalités de publicité, transmission et notification requises pour l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France



Jean-Paul HUCHON



CONVENTION DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

EXPLOITATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE DE LA PLATEFORME AEROPORTUAIRE DE ROISSY CHARLES DE GAULLE

ENTRE :

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), Représentée par sa Directrice Générale, Madame Sophie MOUGARD, dûment habilitée par délibération du Conseil d'Administration en date du 7 octobre 2009

Ci-après dénommée "**le STIF**" ;

D'une part,

ET

La Société Les courriers de l'Ile-de-France (CIF), dont le siège social est situé à Le Mesnil Amelot (77990), 34 rue de Givry, Société par Actions Simplifiée au capital de 343 696 €, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Meaux sous le numéro B 562 091 132, Représentée par son Directeur, Monsieur Claude FRASNAY

Ci-après dénommée "**le Délégué**".

D'autre part,

Le STIF et le Délégué étant ci-après désignés conjointement les « Parties ».

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Préambule

Le service de transport à la demande de la plateforme aéroportuaire de Roissy Charles de Gaulle, dénommé service «FILEO» (anciennement Service Allobus) est un dispositif de transport très spécifique qui complète des services réguliers, pour desservir la plate-forme aéroportuaire de Roissy CDG.

Ce service de transport est déclenché par réservation téléphonique auprès d'une centrale de mobilité, fonctionnant toute l'année 24 heures sur 24.

Ce service à la demande accompagne la dynamique particulière de l'aéroport de Roissy CDG pour proposer aux populations avoisinantes de la Seine-Saint-Denis, du Val-d'Oise et de Seine-et-Marne, dont une part importante n'est pas motorisée, un mode de transport à la fois souple et sûr, leur permettant d'accéder à des emplois aux horaires flexibles.

Les enquêtes effectuées auprès des voyageurs de ce service ont en effet montré que 54 % des voyageurs n'avaient pas le permis de conduire et que 70 % n'avaient pas de véhicule.

Cette desserte correspond à un besoin particulier de l'aéroport Roissy CDG :

- ⇒ Un pôle d'emploi régional en plein développement : plus de 700 entreprises pour 85 000 emplois qui se situe au 8^{ème} rang aéroportuaire mondial avec plus 62 millions de passagers en 2008.
- ⇒ 80% de salariés travaillent en horaires décalés et 43% des entreprises fonctionnent 7 jours sur 7.

Depuis sa création en 1998, 4 lignes fonctionnent au bénéfice de 9 communes avoisinantes :

- « Tremblay » ;
- « Goussainville », le Thillay, Roissy-en-France ;
- « Sarcelles », Garges -lès-Gonesse, Arnouville-lès-Gonesse, Gonesse ;
- « Villiers le Bel ».

Plus récemment, le STIF en liaison avec le Conseil Général de Seine et Marne a décidé le lancement de deux nouvelles lignes :

- « Othis-Dammartin-en-Goële », Longperrier, Villeneuve-sous-Dammartin, Le Mesnil-Amelot ;
- « Villeparisis », Mitry-Mory.

Le succès rencontré par cette opération sur les 4 lignes et les premiers retours des 2 autres lignes mis en œuvre début septembre 2008 démontrent la nécessité de pérenniser ce dispositif.

Dans un souci de meilleure gestion et de clarification de la qualification juridique du service, celui-ci a été assimilé à un service public de transport à la demande tel que défini à l'article 1^{er} du décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié.

Conformément à l'article 1^{er} - II de l'Ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée, le service public de transport à la demande ne bénéficie pas du régime juridique spécifique applicable en Île-de-France aux services réguliers de transport avec désignation unilatérale et inscription au plan régional des transports.

L'exploitation d'un tel équipement nécessitant la mise en œuvre de compétences très spécifiques et devant être assurées par des professionnels qualifiés et expérimentés, le STIF a décidé d'en déléguer la gestion à une entreprise privée.

C'est dans ce cadre que le STIF, par délibération du 2 octobre 2008 a décidé d'engager et de poursuivre une procédure de Délégation de Service Public.

Par une délibération en date du 7 octobre 2009, le STIF a approuvé le présent contrat confiant l'exploitation du service à la société CIF et a autorisé sa Directrice Générale à le signer.

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1^{er} : Objet.

Le présent contrat a pour objet de déléguer de manière exclusive l'exploitation, conformément aux procédures législatives et réglementaires du service de transport à la demande (TAD) dont le STIF est l'autorité délégante pour les lignes suivantes :

- › « TAD Tremblay » ;
- › « TAD Goussainville », Le Thillay, Roissy-en-France ;
- › « TAD Sarcelles », Garges-lès-Gonesse, Arnouville-lès-Gonesse, Gonesse ;
- › « TAD Villiers-le-Bel ».
- › « TAD Othis », Dammartin-en-Goële, Longperrier, Villeneuve-sous-Dammartin, Le Mesnil-Amelot,
- › « TAD Villeparisis » Mitry-Mory,

Ces services à la demande viennent en complément de lignes régulières inscrites au plan régional de transports.

Le Délégataire exploite le service à ses risques et périls dans les conditions définies par le présent contrat et sous le contrôle du STIF. D'une manière générale, il fait son affaire personnelle de l'ensemble des risques et des litiges liés directement ou indirectement à la gestion du service.

ARTICLE 2 : Durée.

Le contrat de Délégation de Service Public prend effet à compter de sa notification qui intervient après transmission au contrôle de légalité.

L'exploitation effective du service interviendra le 1^{er} mars 2010 et prendra fin le 31 décembre 2016, la convention de Délégation de Service Public ne prenant fin qu'une fois les obligations contractuelles du Délégataire entièrement remplies.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le présent contrat ne pourra être renouvelé par tacite reconduction.

ARTICLE 3 : Missions et Obligations du Délégataire

Le Délégataire exploite le service public de transport à la demande.

De ce fait, il est soumis légalement et contractuellement, à des obligations de service public au sens du droit communautaire et du droit national, et notamment à l'obligation :

– d'entretenir et d'exploiter, notions entendues comme l'obligation pour le Délégataire de prendre, pour les lignes et installations dont l'exploitation lui a été confiée, toutes les mesures en vue de garantir un service de transport répondant à des normes de continuité, de régularité, de fréquence, d'amplitude, de sécurité et de qualité ;

– de transporter, s'analysant comme l'obligation pour le Délégataire d'accepter et d'effectuer tout transport de voyageurs à des tarifs publics et conditions de transport déterminées par le STIF ;

– d'appliquer la tarification, considérée comme l'obligation pour le Délégataire de vendre et d'accepter les produits tarifaires selon les conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) décidées par le STIF ;

- de participer à des systèmes intégrés en matière d'information, de délivrance des titres de transport, d'horaires et d'utilisation des points de correspondance ;
- de contribuer à la sécurité et sûreté des voyageurs.

Dans le cadre de ces obligations, le Délégataire :

- assure le service de référence dans le respect des règles de sécurité qui s'imposent à lui en tant que transporteur de voyageurs ;
- assure la fourniture, l'entretien, la maintenance et le renouvellement des matériels, installations et équipements nécessaires à l'exécution du service ;
- assure la mise en place et le fonctionnement d'un centre de réservation et de plusieurs centres d'exploitation ;
- contribue à la promotion du service (marketing et développement) ;
- propose les adaptations de l'offre qui lui paraissent nécessaire compte tenu de sa connaissance des besoins de la clientèle ;
- met à disposition les informations dont il dispose pour assurer le fonctionnement du dispositif d'information communautaire assuré par le STIF ;
- assure une information globale auprès de la clientèle et assure les relations avec les voyageurs ;
- contribue à la mise en œuvre de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'accessibilité des réseaux ;
- respecte les spécifications définies par le STIF en matière d'interopérabilité des systèmes et des réseaux et met en œuvre, en collaboration avec le STIF et les autres transporteurs, les moyens adéquats pour l'assurer ;
- informe le STIF sur l'exécution du service public et du présent contrat, notamment au moyen du rapport annuel ;
- réalise le programme d'investissement défini dans le présent contrat ;
- exerce une mission générale de conseil auprès du STIF et, à ce titre, est force de proposition tant en ce qui concerne la qualité, la modernisation des réseaux et leur interopérabilité, que le développement de l'offre et la coordination avec les autres transporteurs et autres services de transport en Ile-de-France.

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

A l'exception des missions susceptibles d'être sous-traitées dans le cadre de l'exécution du présent contrat, le personnel dépend du Délégataire qui exécute, conformément aux lois, règlements et conventions, toutes les opérations d'embauche et, éventuellement, de mutation et de licenciement.

Le Délégataire fixe les rémunérations et avantages du personnel, conformément aux usages de la profession, ainsi qu'aux dispositions de la convention collective interurbaine (CCNV).

ARTICLE 4 : Cession des Droits / « intuitu Personae ».

Le présent contrat est conclu en considération des qualités, compétences et capacités du Délégataire.

En conséquence et sous réserve des lois et règlements en vigueur, la cession partielle ou totale du présent contrat ne pourra intervenir sans autorisation préalable du STIF. En cas de refus de la cession, la décision du STIF doit être motivée.

N'est pas assimilé à une cession, les donations ou successions entre personnes physiques dans la mesure où ces opérations n'aboutissent pas à la création de sociétés nouvelles.

De même, sauf exception figurée à l'alinéa suivant, le Délégataire est tenu d'assurer personnellement l'exécution du service qui lui est confié. Tout projet de cession de la présente convention par le Délégataire ouvre droit pour le STIF à obtenir toutes les informations nécessaires sur les garanties techniques, financières et de tous ordres qui s'appliqueraient à la continuation de l'exécution de la présente convention par suite de la nouvelle situation.

Article 5 : Société dédiée

Pour faciliter le contrôle des engagements pris, le Délégataire s'engage à exploiter dans le cadre d'une société *ad hoc*, dont l'objet social est dédié à l'activité, objet de la présente Délégation de Service Public.

Ainsi à la société signataire du présent contrat se substitue, après immatriculation, et avec l'accord préalable du STIF, une société dédiée dont l'objet social est réservé à l'exécution du présent contrat.

La création de la société dédiée doit respecter les conditions prévues au présent article sous peine d'entraîner la résiliation de la présente convention pour faute du Délégataire.

Cette substitution doit intervenir dans un délai de deux (2) mois suivants la notification du contrat au Délégataire.

Dès l'achèvement des formalités de constitution et d'enregistrement, (au plus tard dans les quinze jours suivant son inscription au Registre du Commerce et des Sociétés), la société ainsi créée informe officiellement le STIF de son existence.

Le Délégataire doit alors indiquer la forme juridique de la société : un extrait K Bis, les statuts, ainsi qu'une fiche descriptive reprenant les principales informations financières concernant la société. Ces documents devront être transmis au STIF dans les quinze jours suivant l'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés.

ARTICLE 6 : Contrats de travaux, de fournitures ou de services avec les tiers.

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

Tous les contrats passés par le Délégataire avec des tiers ne peuvent avoir une échéance postérieure à la date de fin du présent contrat, sauf accord du STIF. Dans ce dernier cas, ces contrats devront comporter une clause réservant expressément au STIF la faculté de se substituer au Délégataire à la fin du présent contrat, afin d'assurer la continuité du service.

Le Délégataire prend toutes précautions utiles dans la conclusion de ses contrats de travaux, de fournitures et de services pour garantir la continuité du service et le meilleur rapport qualité-prix de ces prestations.

Le Délégué informe le STIF, dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 43.3, de l'ensemble des contrats de prestations conclus avec des entreprises tierces.

ARTICLE 7 : Sous-traitance dans le cadre de l'exploitation du service.

Le STIF autorise le Délégué à sous-traiter une partie des services qui font l'objet du présent contrat. La liste des prestations qui sont sous-traitées à l'entreprise CIF figurent en Annexe E2. Le Délégué est tenu d'obtenir l'accord formel, préalable et écrit du STIF pour toute autre sous-traitance de prestations. Cet accord devra intervenir dans un délai maximum de quinze jours.

En cas de manquement, le Délégué est passible des pénalités prévues à l'Article 46.

Dans le cadre du rapport annuel, le Délégué informe et transmet systématiquement au STIF tous les contrats de sous-traitance.

Dans tous les cas, le Délégué reste totalement responsable de l'exécution du service et des biens du service vis-à-vis du STIF, des usagers et des tiers. Cette responsabilité couvre notamment et non limitativement la responsabilité civile et les clauses découlant de l'application du présent contrat. Les cas de grève subis par le sous-traitant n'exonèrent pas le Délégué de ses obligations contractuelles. Le Délégué doit contrôler la réalité des services sous-traités et le respect des obligations contractuelles par les sous-traitants.

En cas de défaillance, le Délégué met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement. Le Délégué supporte toutes les dépenses engagées par le STIF 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 le STIF devra en être informé dans la journée.

ARTICLE 8 : Respect de la réglementation générale.

Le Délégué devra pouvoir justifier à tout moment du respect de ses obligations légales et pourra être amené à fournir, à la demande du STIF, 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 devront être fournis dès le début de l'exploitation puis annexés au rapport annuel défini à l'Article 43.3

Le Déléataire est tenu de se conformer à la législation en vigueur concernant le transport routier de personnes. Il s'engage notamment au respect :

- De la législation sociale applicable au transport et en particulier à la déclaration intégrale à l'URSSAF des heures effectuées,
- De la convention collective à laquelle il adhère,
- De la législation fiscale applicable au transport public de voyageurs.

Tout manquement au respect de la réglementation en vigueur, peut donner lieu à une résiliation de plein droit, sans aucune indemnité, du présent contrat dans les conditions prévues à l'Article 48.

CHAPITRE II - CONDITIONS D'EXPLOITATION

ARTICLE 9 : Définition des caractéristiques du service de référence.

Article 9-1 : Nature du service.

Le STIF définit la nature et les caractéristiques du service offert à l'utilisateur et décide des modifications à y apporter, sur proposition éventuelle du Délégué, pour répondre au mieux aux besoins de déplacements des usagers.

Le service proposé est un service collectif à la demande, dont l'accès s'effectue sur réservation préalable, destiné aux personnes qui viennent travailler sur la plateforme aéroportuaire en provenance de communes environnantes.

Le service est complémentaire aux lignes régulières, et fonctionne aux heures et amplitudes pendant lesquels il n'y a pas de services réguliers.

Article 9.2 : Couverture géographique.

Le service est exécuté sur l'ensemble des 6 lignes suivantes :

- « Tremblay » ;
- « Goussainville », Le Thillay, Roissy-en-France ;
- « Sarcelles », Garges-lès-Gonesse, Arnouville-lès-Gonesse, Gonesse ;
- « Villiers-le-Bel ».
- « Othis », Dammartin-en-Goële, Longperrier, Villeneuve-sous-Dammartin, Le Mesnil-Amelot »,
- « Villeparisis, Mitry-Mory»,

Article 9.3 : Conditions d'accès au service.

Le STIF est le seul habilité à fixer la politique générale du service, les conditions d'accès et la tarification appliquée à l'utilisateur, l'accès de ce service est réservée à toute personne ayant réservé son déplacement et muni de l'un des titres de transport prévu à l'Article 29.1. Le Délégué a la possibilité de suspendre l'accès au service à un usager qui compromettrait la bonne exécution du service, dans les termes prévus par le règlement du service prévu à l'Article X.

Article 9.4 Jours et horaires de fonctionnement du service.

- La centrale de mobilité fonctionne 7 jours/7 et 24 H/24 tous les jours de l'année.
- Le service de transport fonctionne conformément aux horaires joints en Annexe A4 différents selon les lignes: 7jours /7 tous les jours de l'année. Ceux-ci peuvent faire l'objet de modification sur demande du délégué et après accord du STIF

ARTICLE 10 : Rôle de la centrale de mobilité et des centres d'exploitation.

Article 10.1 Rôle de la centrale de mobilité.

La centrale de mobilité :

- la centrale de mobilité fonctionne sur appels téléphoniques et sur réservation par internet. Elle est équipée :
 - d'un serveur vocal interactif d'accueil qui oriente l'utilisateur et permet au système de prioriser les appels. Il est géré par des conseillers commerciaux répondant 7jours /7 et 24h/24, tous les jours de l'année. La centrale peut être jointe par:
 - Un numéro azur en 08 XX
 - Un numéro en 01 XX XX XX XX, ainsi que par les 5 derniers chiffres de ce numéro, dont l'usage est gratuit depuis la plateforme aéroportuaire.
 - D'un site internet dont l'adresse inclut le nom Filéo qui permet de gérer à distance les demandes d'informations et de réservations des voyageurs.
- la centrale de mobilité a plusieurs fonctions :
 - Renseigner l'utilisateur avec un service d'information, fiable, clair et rapide portant sur tous les modes de transport public dès lors qu'ils sont en connexion avec les lignes Fileo (horaires, itinéraires, les correspondances, tarifs..) ;
 - Informer en particulier sur la possibilité d'utiliser les lignes régulières à d'autres heures que Fileo ;
 - Inscrire les nouveaux clients et procéder aux réservations ;
 - Informer en cas de situation perturbée ;
 - Assurer l'enregistrement des annulations ;
 - Effectuer un suivi des réclamations ;
 - Assurer l'ensemble des statistiques d'appels, de réservations et de fréquentation.

La centrale de réservation organise efficacement les réservations et le déclenchement des courses à l'aide d'un logiciel décrit à l'Annexe B4.

- Est en contact permanent pour toute évolution du service non prévue : difficultés de circulation, voyageur absent, voyageur supplémentaire...

Article 10.2 : Interface du centre de réservation avec les centres d'exploitation.

Le dispositif informatique permet d'établir les feuilles de route pour les conducteurs en fonction des réservations qui indiquent la course, les noms des personnes montant aux arrêts prédéfinis. Les feuilles de route sont dématérialisées et accessibles à l'intérieur des véhicules ; elles permettent aux conducteurs de visualiser sur écran tactile et en temps réel les arrêts montée/descente et les noms des usagers ayant réservé. Toute modification est signalée aux conducteurs par une alarme et s'affiche sur écran. Le bordereau dématérialisé permet d'enregistrer une réponse tardive et répond au besoin de proximité aux heures les plus creuses.

ARTICLE 11 : Gestion des appels et des réservations.

Article 11.1 : Prise des réservations.

Le service à l'utilisateur débute à partir de la prise en compte de l'appel au niveau de la centrale de mobilité par un appel téléphonique ou une réservation sur internet.

La langue utilisée est le français. Le personnel en relation avec les usagers doit s'exprimer de façon correcte, aisée et distinctement.

Dans le cas d'un appel, l'utilisateur doit avoir confirmation de sa réservation (heure de départ, jour) qui peut s'effectuer aussi par e-mail et par SMS. Dans le cas d'une réservation par internet, la confirmation doit s'effectuer par e-mail. Ces confirmations sont effectuées immédiatement après la réservation.

Le Délégué s'efforce de répondre au mieux à la demande de l'utilisateur et évite autant qu'il est possible des reports sur la ou les courses qui se situent avant ou après la demande.

En outre, le délégué met en place, à titre gratuit le pack Zen aux personnes ayant réservé dont le contenu et les modalités figurent à l'Annexe B5 ; ce pack Zen assure la confirmation de la réservation par SMS 1 heure avant le départ. Cette confirmation a pour objectif de rassurer le voyageur pour son déplacement.

En cas d'appel téléphonique, l'appelant doit être informé par une synthèse vocale du temps d'attente. Le traitement de l'appel doit intervenir selon un référentiel visé à l'Annexe B3.

Pour le bon fonctionnement du service, le téléopérateur doit rappeler à tout nouvel usager les conditions tarifaires d'accès au service conformément à l'Article 29.1. Il demande son nom et les coordonnées nécessaires à l'opération ainsi que les informations indispensables pour la réservation : date, l'heure de la course, l'arrêt de prise en charge et celui de l'arrivée.

Article 11.2 : Délais et horaires de réservation.

Les réservations sont effectuées au plus tard 1 heure avant le départ de la course. La réservation pourra s'effectuer 6 semaines à l'avance. En outre, le système de feuille de route dématérialisée dans les véhicules permet une adaptation en temps réel.

Article 11.3 : Gestion des bagages.

Fileo est un système permettant de faciliter les déplacements domicile-travail de la plateforme aéroportuaire. Toutefois, certaines réservations peuvent concerner des personnes se rendant aux terminaux et donc munis de bagages. Lors de la réservation, les opérateurs doivent mentionner dans ce cas, que les bagages ne peuvent être pris qu'en fonction de places disponibles et que le cas échéant, même en cas de réservation, un usager peut se voir refuser de monter dans le véhicule, dans le cas de bagage encombrant.

Article 11.4 : Annulation de la réservation.

L'utilisateur est en droit d'annuler sa réservation prise pour un jour J sans pénalisation.

L'annulation peut être effectuée par un téléopérateur, par le serveur vocal, par SMS ou sur internet. Le système confirme l'annulation à l'utilisateur.

ARTICLE 12 : Prise en charge des usagers.

Article 12.1 : Lieu de prise en charge

L'utilisateur est pris en charge uniquement aux points d'arrêts prévus dans la liste décrite à l'Annexe A3 qui sont situés sur le domaine public routier, en toute sécurité. De nouveaux arrêts peuvent être créés à la demande du Délégué et après accord du STIF.

En gare routière de Roissy-pôle, le public est accueilli au point d'accueil réservé aux différents exploitants.

Article 12.2 : Ponctualité.

Le Délégué respecte les horaires de prise en charge et de dépose convenus lors de la réservation. En cas de retard important de prise en charge par rapport à l'horaire prévu, le Délégué met tout en œuvre pour contacter l'utilisateur et l'informer de la situation.

Les cas de situations perturbées, sont prévus à l'Article 16.1.

En cas de panne d'un véhicule en cours de mission, le Délégué apporte une réponse rapide et adaptée afin de limiter l'attente des usagers concernés.

ARTICLE 13 : Information et communication

Article 13.1 : Principes et obligations

Le Délégué assure de manière permanente l'information sur le service et sa promotion.

Il propose en lien avec le STIF un plan de communication de lancement, puis, pour chaque année du contrat, un plan de communication, validé par le STIF dans un délai maximum d'un mois. Il propose notamment les supports, les moments, le contenu de ces actions de communication.

Le Délégué aura à sa charge les dépenses relatives à ces actions. En lien avec le Délégué, le STIF pourra compléter, à sa charge, l'esprit de ce plan de communication par l'utilisation de ses propres supports de communication.

Cette obligation du Délégué comprend au minimum :

- L'habillage des véhicules avec une livrée fournie par le STIF qui reprend sa charte graphique accompagnée de l'identification du réseau définie en Annexe C2 ; en outre le logo des financeurs partenaires devra apparaître selon les lignes.

- L'engagement à apposer le logo du STIF à l'intérieur de chaque véhicule participant à l'exploitation du service de référence. Le logo du STIF, dont la taille ne pourra être inférieure à celle du logo du Délégué, devra être apposé à l'intérieur du véhicule à un endroit approprié à définir.

- L'engagement à faire figurer en première page le logo du STIF sur les supports de promotion du service (tracts, programmes et affiches, dossier de presse...) et à faire état du partenariat avec le STIF auprès des médias écrits, parlés ou télévisés.

- La mise à disposition dans les mairies concernées par le service de supports d'information sur le fonctionnement et les prix du service pour l'utilisateur ;

- L'envoi auprès des entreprises de la plateforme de Roissy Charles de Gaulle d'une communication explicitant le fonctionnement du service ;

- La mise en place d'un site Internet sur lequel seront mises en ligne toutes les informations utiles pour utiliser le service. L'habillage de ce site sera réalisé conformément à la charte graphique définie en Annexe C2.

Le site proposera des liens vers le site du STIF et vers les sites de ses partenaires.

Ce site Internet devra se conformer aux prescriptions du STIF dans le cadre de son schéma directeur d'informations voyageurs.

Tous ces documents ainsi que le site Internet seront réalisés en application de la charte graphique citée ci-dessus.

Toute action et outil de communication seront soumis au STIF pour accord et / ou bon à tirer, avant leur diffusion ou leur utilisation. Le STIF dispose d'un mois à compter de la réception de la demande pour faire part de ses remarques. Les projets d'action et / ou d'outil de communication devront le cas échéant être modifiés en application des préconisations du STIF.

Ils feront l'objet d'une validation définitive par le STIF qui donnera seul les bons à tirer.

Les relations presse seront gérées en lien avec le STIF.

La liste actions commerciales proposées dans le cadre de la réponse à l'appel d'offres se situe à l'Annexe C1.

Article 13.2 : Les marques

Les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI) sont la propriété unique du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives (logos).

Le STIF concède au Délégué, qu'il l'accepte, l'utilisation de ses marques dans les conditions visées à l'Annexe H1 du présent contrat.

La présente concession de licence d'utilisation est acceptée pour le territoire français et pour une durée égale à celle du présent contrat.

ARTICLE 14 : Règlement du service.

Le règlement du service définit les conditions dans lesquelles le service est rendu aux usagers en conformité avec les dispositions du présent contrat. Celui-ci sera annexé dans les trois mois (3) de la prise d'effet du contrat (Annexe C3).

Il comprend notamment les conditions et les modalités d'accès au service de transport, des informations concernant l'organisation des transports et des courses, les tarifs et les modalités de paiement, ainsi que des informations techniques et toutes dispositions pratiques.

Il peut être modifié par le STIF à tout moment après avis du Délégué. Les modifications retenues sont portées à la connaissance des usagers.

Le règlement du service est téléchargeable sur le site internet. Il est délivré par le Délégué à tout usager qui en fait la demande par écrit. Une synthèse de ce règlement est affichée dans les véhicules. Il sera joint également dans les trois mois de la prise d'effet du contrat à l'Annexe C3.

Le règlement est opposable à tous les usagers du service. Les usagers qui ne le respectent pas pourront faire l'objet des sanctions graduées prévues au règlement du service après information préalable de celles-ci au STIF.

ARTICLE 15 : Confidentialité.

Le STIF et le Délégué s'engagent à utiliser le fichier des abonnés conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée, et notamment à la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Délégué s'engage à prendre les dispositions adaptées pour assurer la protection et la confidentialité des données personnelles collectées. Il accomplit toutes les formalités administratives lui permettant de détenir le fichier des abonnés, de l'utiliser et de le communiquer au STIF. Il prend notamment les dispositions nécessaires à la constitution d'un fichier déclaré à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et le tient à jour. Ces démarches devront avoir lieu dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat.

Le Délégué s'engage à respecter la plus stricte confidentialité en matière de données personnelles qui ne pourront être diffusées par ses soins à quiconque.

Le Délégué ne pourra pas utiliser à des fins commerciales ni céder la base de données constituée.

En outre, à l'issue du contrat, le Délégué remet au STIF les données nominatives concernant les usagers utilisateurs du service des 12 derniers mois précédents la fin du contrat et permettant d'assurer la continuité du service. Le Délégué ne peut en conserver aucune copie.

ARTICLE 16 : Qualité du service.

Article 16.1 Obligations de qualité de service

Le Délégué s'engage à respecter un certain nombre d'obligations de qualité de service définies ci-après.

Information voyageurs

La définition du Schéma Directeur d'Information Voyageurs (SDIV) permet au STIF d'avoir une politique d'ensemble relative à l'information voyageur au niveau du territoire francilien, partagée par l'ensemble des acteurs.

L'entreprise s'engage à respecter les orientations du SDIV.

Elle met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information et assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion.

Information multimodale : service d'information voyageurs multimodale et multi-opérateurs

Conformément à l'article 27-1 de la loi n° 82-1153 d'orientation pour les transports intérieurs (LOTI), il revient au STIF d'assurer la maîtrise d'ouvrage d'un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs sur l'ensemble du territoire de l'Ile de France.

Ce service comprend :

- Un service d'information multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse,
- Un service d'information multimodale et multi-opérateurs sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite.

Le Délégué fournit à cet effet au STIF les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire.

L'information fournie par le Délégué dans ce cadre se doit d'être fiable, à jour et performante.

Le STIF met à disposition du Délégué un logiciel de saisie nécessaire à la description de l'offre (AMIWIN). Il se tiendra à disposition du Délégué pour le former à cet outil de saisie.

Information théorique à bord des véhicules

Les informations suivantes doivent être disponibles :

A l'extérieur :

- Nom commercial de la ligne,
- Nom du terminus vers lequel il se dirige,
- Numéro de la centrale de mobilité et l'adresse du site internet.

A l'intérieur :

- Schéma de ligne affiché indiquant les arrêts ,
- Tarifs en vigueur.

Les conducteurs doivent remettre des fiches horaires et des plans du service Fileo à toute personne le sollicitant.

Information théorique aux points d'arrêt

Tous les points d'arrêts sont équipés de l'information suivante, lisible et à jour :

- Nom de l'arrêt,
- Nom du Délégué, numéro de la centrale de mobilité, adresse du site internet,
- Code et schéma de la ligne avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne et l'indication des correspondances avec les réseaux ferrés,
- Indication de la destination,
- Pour les lignes complémentaires aux lignes régulières : les horaires de passage à l'arrêt sur la même fiche horaire que la ligne régulière (en distinguant les services réguliers et ceux du TAD),
- Le principe de fonctionnement du service.

Information en cas de situation perturbée prévue ou imprévue

- En cas de situations perturbées prévues au sens des dispositions de la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 ; le Délégué s'engage à donner le plus rapidement possible une information adéquate aux voyageurs dans les véhicules, aux arrêts impactés, auprès de la centrale de mobilité, ainsi que sur le site internet
- En cas de perturbations imprévues, le Délégué s'engage à donner la consigne aux conducteurs d'informer oralement les voyageurs à bord du véhicule sur la nature de la perturbation et ses conséquences sur l'offre. L'information est également disponible auprès de la centrale de mobilité.

De façon ciblée, le Délégué s'engage à prévenir dans l'un et l'autre cas par SMS, et dans le cas des perturbations prévues également par e-mail, dans la mesure du possible.

Disponibilité des équipements embarqués

- Valideurs billettiques,
- Pupitre conducteur permettant la vente de titres à bord,
- Palettes PMR.
- Ecran pour visualisation des bordereaux dématérialisés
- GPS

Pour ces différents équipements, le Délégué s'assure qu'ils sont en bon état de fonctionnement. En particulier, pour les palettes PMR automatique, le Délégué veille à leur bon fonctionnement afin d'assurer en permanence l'accessibilité des véhicules.

Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

L'accessibilité des PMR constitue une priorité du STIF, renforcée par les nouvelles obligations fixées par la loi 2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005.

Conformément à la loi précitée, un schéma directeur d'accessibilité a été adopté par le STIF.

Les conclusions et des préconisations qui s'imposent au service de la présente délégation traduisant de nouveaux engagements devront être définies par voie d'avenant au présent contrat.

Dès la déclaration d'accessibilité de la ligne aux Usagers en Fauteuil Roulant, le Délégué s'engage à accueillir toute personne à mobilité réduite, sauf en cas d'impossibilité technique avérée.

Article 16.2 Taux de contrôle

2 % des voyageurs sont contrôlés chaque année.

Un bilan des contrôles est transmis au STIF comme prévu à l'Article 40.2. Les moyens mis pour le contrôle figurent en Annexe E1.

Article 16.3 Réponses aux réclamations

Toutes les réclamations doivent obtenir une réponse dans les 20 jours suivant la date de réception.

Le principe de présomption de la bonne foi des clients doit être respecté. A minima, le voyageur doit être informé des suites données à sa réclamation, voire obtenir des excuses quand il a subi un préjudice.

Le Délégué s'attache, par ailleurs, à analyser et exploiter les informations issues des réclamations pour améliorer la qualité du service.

Un bilan des réclamations est transmis au STIF comme prévu à l'Article 40.2.

Article 16.4 Mesure de la qualité de service (indicateurs).

Le Délégué s'engage à respecter un certain nombre d'obligations de qualité de service dont il suit la mise en œuvre par un système de mesures.

Les engagements qualité portent sur les thèmes suivants :

- Ponctualité ;

- L'information voyageur et notamment auprès de la centrale de mobilité
- Disponibilité de la centrale de mobilité ;
- L'état de netteté intérieure et extérieure des véhicules.
- L'attitude commerciale du Délégué et notamment le service rendu par le conducteur.

La qualité de service est appréciée au travers d'un ensemble d'indicateurs se référant pour la plupart à la dernière norme européenne relative à la qualité de service dans les transports.

L'objectif des indicateurs qui sont retenus est de mobiliser le Délégué et son personnel dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Ces mesures sont à la charge du Délégué. Elles sont réalisées en interne à ce dernier ou externalisées à un prestataire selon les principes définis dans les fiches indicateurs.

Ces indicateurs sont présentés dans le tableau figurant en Annexe C4.

Ils font également l'objet pour chacun, d'une fiche méthodologique au sein de cette même annexe. La fiche méthodologique précise notamment le service de référence, le nombre minimal de mesures à réaliser et le plan de sondage.

Certaines de ces fiches nécessitant un travail de préparation avec le Délégué, seront finalisées au cours de la première année d'exploitation.

Les résultats issus des mesures donnent lieu pour certains indicateurs à incitation financière selon l'atteinte ou non des objectifs fixés contractuellement pour chaque indicateur.

Le calcul du bonus-malus associé est décrit à l'Article 37.1 du présent contrat.

Le montant du bonus-malus des indicateurs concernés est précisé dans chaque fiche indicateur de l'Annexe C5.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli sur une base semestrielle par l'Entreprise et transmis au STIF annuellement.

Le Délégué tient un registre des réclamations. Celui-ci est tenu à jour et à la disposition du STIF.

Article 16.5 : Mesure de satisfaction/attentes de l'utilisateur

Le Délégué effectue à la fin de la 1^{ère} année d'exploitation puis pour chaque année du contrat une enquête « Satisfaction / Attentes » qui poursuit un double objectif :

- Appréhender la perception de la qualité de service et déterminer les attentes des voyageurs, notamment l'adéquation du service à la demande. L'enquête reprendra notamment les thèmes mesurés par le délégué au titre de la qualité de service
- Identifier, au travers des attentes exprimées, quels pourraient être les axes d'amélioration.

Les modalités de cette enquête (méthodologie et formulaire) devront être validées par le STIF et devront autant que possible conserver la même forme les années suivantes.

Le nombre de questionnaires à réaliser est de 500 annuellement.

ARTICLE 17 : Exigence de continuité des services.

Article 17.1 : Principes généraux.

Sauf en cas de force majeure ou assimilable, tel que le droit de retrait pour cause de sécurité publique, le Délégué est tenu d'assurer l'offre de service définie contractuellement.

En cas de non réalisation, partielle ou totale, ponctuelle ou continue du service due à la défaillance du Délégué, de ses prestataires, il est appliquée une pénalité financière pour non réalisation de l'offre, telle que décrite à l'article 46.

Est considérée comme force majeure, toute circonstance ou fait extérieur aux Parties et indépendant de leur volonté, imprévisible, irrésistible ou qui ne peut être empêché par elles malgré leurs efforts pour y remédier. Sont assimilés à des cas de force majeure, les aléas exceptionnels qu'il n'a pas été possible de programmer et/ou de surmonter malgré des efforts raisonnables, tels que de graves et subites perturbations dues à des mesures de police ou des travaux de voirie non programmés.

Dans les cas exposés ci-dessus, le Délégué entreprend le plus rapidement possible tous les efforts et diligences raisonnablement possibles pour limiter les effets de ces événements. Il doit mettre en place des services de remplacement.

Article 17.2 : Gestion des situations exceptionnelles.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, ainsi qu'en cas d'incident ou d'accident ayant pu mettre en cause la sécurité, le Délégué est tenu d'informer sans délai le STIF. L'information se fait par courrier électronique suivi d'un courrier en lettre recommandée avec accusé de réception.

Il dispose d'un délai de 5 jours, ramené à 48 heures en cas d'accident même non corporel, pour transmettre au STIF un compte-rendu de l'évènement et de l'incidence des adaptations qu'il a été amené à mettre en œuvre et des éventuelles mesures qui peuvent être prises pour éviter le renouvellement de telles situations.

Dans l'hypothèse où la perturbation est susceptible de durer plusieurs jours, le Délégué communique au STIF les dispositions qu'il met en œuvre pour pallier les difficultés rencontrées.

Dans tous les cas, le Délégué est chargé de l'information des usagers.

Article 17.3 : Plan de transport adapté.

Les parties conviennent de faire application de la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, (hors cas de grève pour problèmes de sécurité publique consécutifs à des agressions de voyageurs ou de personnel de l'entreprise), le Délégué s'engage à assurer 50 % des moyens en personnels sur l'ensemble de ces lignes.

Selon le niveau de conflictualité, le Délégué met en place un plan de transport adapté, dont le niveau de service est de 50 % de l'offre de référence pour l'ensemble de ces lignes. Le plan de transport adapté détermine l'amplitude et la fréquence des dessertes.

Dans ce cas et lorsque l'indicateur de régularité existe, sa mesure est neutralisée.

En cas de grève entraînant des perturbations de plus d'une journée, le Délégué s'engage à proposer aux voyageurs des moyens de substitution, dans la mesure de la disponibilité de ces derniers.

Article 17.4 : Plan d'information des voyageurs.

Le Délégué s'engage à délivrer aux voyageurs, au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, une information gratuite, précise et fiable par les différents médias (téléphone, SMS, internet).

L'information sur les prévisions de circulation est affichée aux points d'arrêts et à bord des véhicules et disponible également auprès de la centrale de mobilité du Délégué.

Les prévisions de services modifiées sont transmises au STIF 24 heures avant leur mise en application.

L'information devra être actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation.

Le Délégué élabore un plan d'information des voyageurs qui est fondé sur :

- La fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- Le respect du plan d'information des voyageurs joint en Annexe C6.

Article 17.5 : Remboursement des voyageurs.

En application de l'article 9 de la loi précitée, le Délégué s'engage à rembourser les voyageurs porteurs d'abonnement hebdomadaires, mensuels ou annuels en cas de défaut d'exécution du plan de transport ou du plan d'information demandés par le STIF, lorsqu'elle est directement responsable de ce défaut d'exécution.

Ce remboursement des voyageurs est à la charge du Délégué. Ses modalités sont précisées dans l'Annexe C7.

Le Délégué communiquera au STIF le mois suivant la période de grève les données quantitatives des remboursements voyageurs (nombre de remboursements par titre et la somme totale du remboursement en € HT).

Article 17.6 : Audits et contrôles

Le Délégué transmettra au STIF les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information. Ces résultats sont transmis au STIF à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord annuel.

L'exécution du service un jour de grève, les résultats transmis au STIF ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet de missions d'audit à la demande du STIF.

Le Délégué recevra communication des résultats obtenus.

ARTICLE 18 : La réalisation de l'offre de référence.

L'offre de référence est décrite aux Annexes A1, A2, A3 et A4. Chaque course n'est effectuée que si au moins un usager a réservé le service. Certaines courses peuvent ne pas être assurées, et certaines ne sont pas effectuées dans leur totalité de l'itinéraire.

Le Délégué est tenu :

- D'identifier et de quantifier les causes de non réalisation de l'offre en distinguant
 - o Les causes dites de « type A » dues à l'indisponibilité du personnel, les incidents matériels et les aléas normaux de circulation d'une course réservée;
 - o Les cas spécifiques des grèves dans l'Entreprise (« type B ») ;

- Les cas de force majeure et assimilés (« type C »).
- Les causes dites de « type D » faute de réservation de la part d'au moins un voyageur.

En cas de mise en œuvre de moyens de substitution, les courses sont réputées faites.

ARTICLE 19 : Pénalités pour non réalisation de l'offre de référence.

Des pénalités sont appliquées pour non réalisation dans les cas de type A.

La pénalité est proportionnelle au kilométrage de la course. Elle est égale à 3 € HT par km commercial.

Dans une limite de 1 % de non réalisation globale sur l'année, la pénalité est diminuée de moitié, à 1,5 € HT par km commercial.

ARTICLE 20 : Modifications du service.

Article 20.1 : Principes Généraux.

L'offre doit pouvoir s'adapter en fonction du rythme de montée en charge du trafic. Au cours de la première année d'exploitation les parties conviennent de dresser un bilan et le cas échéant d'ajuster l'offre par rapport à la demande.

Par la suite, les modifications de services seront proposées par le Délégué pour accord du STIF. Les Annexes A1, A2, A3 et A4 seront modifiées en conséquence.

Concernant les points d'arrêt, le STIF pourra demander un à quatre points d'arrêt supplémentaires sur l'itinéraire de chaque ligne en cours de contrat sans que les unités d'œuvre ne soient remises en cause.

Ces modifications consistent notamment à une modification du nombre de courses justifiée par les niveaux de trafic et également à des modifications d'amplitudes (à la hausse, comme à la baisse) permettant de répondre au mieux à la demande des voyageurs. L'objectif de trafic et la rémunération seront modifiés en conséquence, selon les conditions définies à l'Article 56.

Concernant les mesures de développement ultérieur du réseau et ainsi que cela été précisé dans le Cahier des Charges de consultation, il pourra être demandé, par avenant et valorisé par référence au BPU (Bordereau des Prix Unitaires) joint en Annexe G1, au Délégué de mettre en œuvre des options allant de 1 à 4 lignes supplémentaires dans un rayon de 25 Km environ autour du pôle de Roissy Charles de Gaulle.

Si le STIF modifie un élément significatif du service tel que présenté ci-dessus et hors les cas de modification qui s'imposent au Délégué, les deux parties conviennent de se rencontrer afin d'étudier les éventuelles incidences de ces modifications et de définir les modalités permettant de garantir l'équilibre du contrat.

En cas de modifications du service de référence, les Annexes A1, A2, A3, A4 seront modifiées en conséquence en fonction du type de modification.

CHAPITRE III - MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NESSESSAIRE A L'EXPLOITATION

ARTICLE 21 : Dispositions générales

Le Délégué est tenu de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation du service.

Il assume la responsabilité, le financement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance de ces moyens matériels et assure la gestion et la rémunération des moyens humains.

ARTICLE 22 : Locaux et équipements.

Le Délégué est tenu d'affecter l'ensemble des locaux et équipements nécessaires à la mise en place du centre de réservation et des centres d'exploitation nécessaires à l'exploitation du service, y compris les moyens informatiques et logiciels, dépôt, équipements, atelier etc.

Le Délégué procède à la mise en place de locaux commerciaux et d'exploitation, d'équipements téléphoniques, informatiques, de logiciels de gestion et d'optimisation logistique, de billettique, afin d'assurer les prestations quotidiennes de réservation et de transport.

Ces locaux doivent permettre à la centrale de mobilité et aux centres d'exploitation de fonctionner dans des conditions satisfaisantes pour les activités de réservation et d'exploitation, notamment le garage des véhicules et leur suivi.

L'implantation de la centrale de mobilité et l'emplacement des centres d'exploitation sont définis à l'Annexe B1.

Le Délégué doit maintenir en permanence les locaux et équipements affectés au service en parfait état de fonctionnement et de propreté.

ARTICLE 23 : Acquisition et équipement des véhicules.

Le Délégué s'engage à acquérir des véhicules neufs disponibles au départ de la convention sur la base de :

- 23 véhicules dont 2 de réserve :
 - 16 Pack ligne de la marque FAST Concept Car : 29 places assises plus une place UFR ;
 - 7 de type Masters d'Irisbus de 6 places assises plus 1 place UFR.

Leur remplacement est assuré par le Délégué dans les conditions prévues par l'Annexe G1.

En cas de difficultés sur un ou plusieurs véhicules, le Délégué s'engage à son remplacement sans coût supplémentaire pour le STIF.

Les véhicules sont équipés d'un système billettique conforme au « cahier des charges fonctionnel des systèmes billettiques des réseaux OPTILE » ; d'une girouette indiquant le code public et la destination ; à l'arrière des véhicules le code public ; de moyens de télécommunication / radio-téléphonie entre le véhicule et la centrale de mobilité et le centre d'exploitation. Ils sont équipés de système GPS permettant un repérage en temps réel des véhicules ainsi que d'un bouton d'alarme et d'écrans tactiles.

Les véhicules respectent la norme environnementale « Euro 5 ».

Le Délégué procède sous sa seule responsabilité, conformément à la législation en vigueur, à l'entretien, la maintenance (éclairage, peinture, état des sièges...) du matériel roulant nécessaire au bon fonctionnement du service. Les véhicules sont ainsi tenus propres, aérés et facilement repérables.

Le Délégué s'engage à assurer une veille sur toute la durée du contrat, destinée à identifier toutes les opportunités susceptibles d'apporter une meilleure solution vis-à-vis de la protection de l'environnement.

Les véhicules seront entièrement dédiés à ce service et ne pourront en aucun cas être utilisés à d'autres fins.

ARTICLE 24 : Inventaire des biens affectés par le Délégué.

Un état des lieux et un inventaire est proposé par le Délégué dans les trois mois suivant la prise d'effet du service. Après approbation par le STIF, il est joint en Annexe F1.

Il mentionne les biens mobiliers ou immobiliers nécessaires à l'exploitation dont le Délégué est propriétaire, ainsi que ceux qu'il mobilise auprès de sous-traitants ou affrétés et ceux dont il dispose en vue de l'exploitation de la présente convention en application de contrats de location, crédit-bail, location financière ou tout autre contrat.

L'inventaire classe les biens en trois catégories selon les principes suivants :

- Biens de retour, qui sont acquis par le Délégué et sont indispensables à l'exécution du service et en font partie intégrante,
- Biens de reprise, affectés au service mais non indispensables pouvant être repris en fin de convention si le STIF le souhaite (les véhicules et leurs équipements...),
- Biens propres, qui ne sont pas affectés exclusivement à la délégation et demeurent la propriété du Délégué en fin de contrat.

Une partie de cet inventaire sera constituée de l'état du parc de véhicule détaillé avec l'ensemble de ses caractéristiques techniques (marque, le type, la date de première mise en circulation)

Une remise à jour du relevé d'inventaire sera effectuée à l'initiative du Délégué, une fois par an ; elle sera portée en annexe du rapport annuel et se substituera à l'Annexe F1.

ARTICLE 25 : Régime du personnel.

Article 25.1 : Généralités.

Le Délégué remet au STIF, lors de l'entrée en vigueur du présent contrat, les statuts applicables au personnel du service délégué.

Le Délégué est tenu d'exploiter le service en conformité avec la législation et la réglementation relatives aux conditions de travail des salariés. D'une manière générale, le Délégué est seul responsable de l'application des règles relatives à l'hygiène et à la sécurité du travail concernant son personnel.

Article 25.2 : Qualification et formation du personnel.

Le Délégué procède sous sa seule responsabilité, conformément à la législation en vigueur, aux opérations d'embauche, de formation, de mutation ou de licenciement.

Le personnel chargé de l'accueil téléphonique doit être au fait des problématiques et des attentes des personnes travaillant sur la plateforme de Roissy Charles de Gaulle, de manière à traiter, au mieux, la demande de l'appelant.

Le Délégué est tenu d'affecter à l'exécution du service du personnel qualifié et formé. En particulier, le Délégué doit employer des conducteurs qui, outre les qualifications et la connaissance des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant pour la conduite en toute sécurité.

Les mises à niveau progressives et les plans de formation (durée et contenu, notamment) engagés pour tous les types de personnel sont tenus à la disposition du STIF de même que les modules de formation.

La tenue vestimentaire est à la charge du Délégué.

ARTICLE 26 : Cession-mise au rebut.

Le Délégué informe le STIF de toute cession ou mise au rebut des biens affectés à l'exploitation du service.

ARTICLE 27 : Entretien et maintenance.

Le Délégué est en charge et responsable de la réalisation des travaux d'entretien et de maintenance des biens affectés à la mise en œuvre du service public de transport.

Les travaux d'entretien et de maintenance comprennent toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des biens, jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaire des travaux de remplacement ou de renouvellement.

Le Délégué planifie et exécute les prestations de maintenance et d'entretien de façon à obtenir pour chaque équipement une longévité au moins égale à la durée de vie moyenne indiquée par son constructeur, et à conserver les performances initiales dudit équipement. La maintenance des matériels roulants et des équipements mécaniques fait l'objet d'un plan de maintenance.

Le Délégué met en œuvre dans ce but une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations avant qu'elles ne provoquent sa défaillance.

S'agissant du matériel roulant, le Délégué doit notamment se conformer strictement :

- Aux recommandations du constructeur en matière d'entretien périodique des divers organes du véhicule. Il se procure à cet effet toute la documentation technique nécessaire ;
- Aux injonctions de mise en ordre émanant du Service des Mines et consécutives aux visites réglementaires de sécurité.

Le Délégué effectue le rajeunissement apparent (éclairage, peinture, sièges, ...) des véhicules de manière à ce qu'ils conservent un aspect attrayant et valorisant de l'image de marque du réseau.

Le Délégué est tenu d'entretenir les véhicules et matériels d'équipement d'intérieur des véhicules. Il doit laver la carrosserie des véhicules régulièrement (sauf en période de gel), tenir les intérieurs toujours propres, effectuer tous les graissages, vidanges, réglages, changements de pièces demandés par le constructeur.

Le Délégué vérifie avant chaque mission le bon fonctionnement des équipements d'accessibilité des véhicules et notamment des palettes embarquées. Tout défaut de fonctionnement doit être répertorié en précisant le motif d'indisponibilité et la date du constat.

Le Délégué devra, en outre, effectuer toutes les réparations quelles qu'elles soient, dues à des pannes ou des accidents. Il devra tenir un cahier d'entretien par véhicule.

Un effort particulier est demandé au Délégué pour limiter le plus possible les nuisances de bruit et de pollution pouvant être occasionnées par les véhicules. Il est tenu de procéder fréquemment à toute vérification.

ARTICLE 28 : Renouvellement et rénovation.

Le Délégué est en charge et responsable des opérations de renouvellement des biens qu'il affecte à la mise en œuvre du service public de transport. Les travaux de renouvellement et de rénovation comprennent toutes les opérations qui consistent à réhabiliter ou à remplacer par un bien neuf, les biens devenus impropres à l'usage pour lequel ils ont été conçus (coût de maintenance élevé, présomption de panne, disponibilité insuffisante, matériel obsolète...).

Par renouvellement, il est entendu le remplacement d'un bien par un autre pouvant être différent de celui abandonné, mais de même destination et potentiel de performance au moins équivalent.

Par rénovation, il est entendu la réhabilitation d'un bien de façon à restaurer ses performances et à prolonger sa durée de vie.

Ces opérations de remplacement ou de réhabilitation sont réalisées de façon à garantir les niveaux de performance des biens et leurs équipements, conformément à l'Article 23 et leur durée d'utilisation, compte tenu de l'évolution technique et technologique.

Le Délégué transmet dans le cadre du rapport annuel au STIF un état détaillé et exhaustif de la situation au 1^{er} janvier de son parc utilisé sur les lignes objet du présent contrat dans les conditions de l'Annexe H3.

CHAPITRE IV – TARIFICATION ET DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES

ARTICLE 29 : Dispositions tarifaires.

Article 29.1 : Tarification applicable.

Les tarifs applicables aux voyageurs sont ceux fixés par le STIF.

Les titres de transport acceptés ainsi que les conditions de transport relatives aux services des lignes du service sont :

Le Ticket t+ (à l'unité ou en carnet plein et demi-tarif),
Le Ticket d'accès à bord.
Les forfaits Navigo mois et Navigo semaine, Intégrale,
Le forfait Solidarité Transport,
Le forfait Gratuité Transport,
Le forfait carte Imagine R étudiant,
La carte de circulation police

Le titre forfait Gratuité Transport est accepté et ne donne pas lieu à des recettes voyageurs telles qu'elles sont définies et calculées à l'Article 34. Un suivi particulier est réalisé sur la quote-part de ce titre dans les validations, lors du comité de suivi annuel, prévu à l'Article 41.

Article 29-2 : Développements liés à la tarification.

La tarification est une compétence exclusive et non délégable du STIF.

Le STIF définit la politique tarifaire et fixe les tarifs publics des titres de transport en Ile-de-France. Le STIF publie ses délibérations à chaque changement de tarif.

Un titre de transport est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un tarif et d'un profil de son détenteur.

Un produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébilletique).

Le STIF décide de la création des nouveaux titres de transport et des produits tarifaires et de l'évolution des titres de transport et produits tarifaires existants, en tenant compte des délais de mises en œuvre discutés entre le STIF et l'ensemble des transporteurs concernés. Le STIF

- nomme les titres et les produits tarifaires,
- définit leurs visuels en tenant compte des contraintes techniques des exploitants,
- dépose les marques associées auprès de l'INPI pour en être propriétaire,
- fixe leurs tarifs,
- décide des conditions générales de vente et d'utilisation, en accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité.

En cas de modification tarifaire décidée par le STIF, le Délégué est informé des spécifications détaillées retenues pour les titres créés ou modifiés.

Les modifications des prix publics sont notifiées par le STIF à l'Entreprise au plus tard 15 jours avant la date de vente des produits tarifaires concernés et accompagnées de tout élément nécessaire à leur application.

Deux types d'évolutions tarifaires sont définis :

Les évolutions ordinaires :

Il s'agit des évolutions tarifaires ne nécessitant que des évolutions logicielles sommaires, comme le codage ou le changement de codage de titre et le paramétrage de nouveaux profils d'usagers.

Les évolutions ordinaires d'une année peuvent généralement être regroupées dans une seule intervention annuelle sur le système billettique.

La prise en compte de l'évolution ordinaire doit être opérationnelle au plus tard au premier jour du deuxième mois suivant le mois de la notification du STIF.

Les coûts des évolutions ordinaires sont pris en compte dans les charges d'exploitation telles que prévues à l'Annexe G1.

Les évolutions exceptionnelles :

Il s'agit des évolutions tarifaires importantes entraînant entre autre, la création de nouveaux traitements titre au valideur, une adaptation profonde des systèmes de vente, l'introduction de nouveaux supports télébillettiques.

Dans ce cas, les coûts de développement inhérents à cette évolution sont partagés à parité entre le STIF et le Délégué.

Le Délégué réalise les développements et appelle la contribution du STIF à posteriori sur la base des coûts constatés imputables à l'évolution considérée.

La contribution annuelle du Délégué à ce titre est plafonnée à concurrence de 0,2 % du chiffre d'affaires annuel d'assiette de financement notifié cumulé pour le Délégué.

Au-delà du plafond, le STIF prend en charge l'intégralité du financement de ces développements.

Après transmission par le STIF des spécifications de l'évolution demandée précisant la date de mise en œuvre le Délégué analyse les répercussions de cette évolution selon les meilleures conditions technico-économiques et fait parvenir au STIF un devis détaillé.

Les coûts des développements mis en œuvre au cours d'une année seront pris en compte dans la facture annuelle telle que prévue à l'Article XX, le STIF se réservant le droit de contrôler, a posteriori, la réalité des charges encourues.

Dans le cas où le Délégué ne met pas en œuvre les évolutions tarifaires à la date arrêtée entre les Parties, il supportera une pénalité d'un montant égal 0,4% de sa rémunération totale annuelle par quinzaine de retard.

Article 29-3 : Mise en œuvre des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport

Le STIF décide des supports sur lesquels les titres de transport sont déclinés, après consultation des transporteurs pour en vérifier la faisabilité. Le STIF :

- nomme les supports ;
- définit leurs visuels en tenant compte des contraintes techniques des exploitants ;
- dépose les marques associées auprès de l'INPI pour en être propriétaire ;
- définit leurs spécifications générales (fonctionnelles et techniques) ;
- décide des conditions générales de vente et d'utilisation, en accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité.

Le Délégataire applique l'ensemble des décisions du STIF relatives aux supports des titres de Transport. Il s'engage en particulier à acheter les supports nécessaires à la distribution des tickets d'accès à bord.

Article 29.4 : Validation des titres.

Le principe est celui de la validation systématique des passes télébillettiques et des tickets magnétiques à l'entrée dans le véhicule. Pour voyager sur les réseaux de transports collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue.

A ce titre, les véhicules disposent des équipements permettant à tout voyageur de valider son titre de transport et le Délégataire met en œuvre les moyens adéquats pour informer le voyageur de l'obligation de valider son titre de transport et pour l'inciter à le faire.

Toute exception au principe de validation systématique à l'entrée devra faire l'objet d'une autorisation expresse du STIF.

Les équipements de validation utilisés par l'entreprise sont décrits en Annexe D1 en précisant : leur nom, leurs fonctionnalités, leur lieu type d'installation, leur date d'installation.

ARTICLE 30 : Remontées des données de validation des titres.

Le Délégataire fournit au STIF les données de validation des titres télébillettiques et magnétiques collectées sur les équipements de validation, ainsi que les données référentielles associées, selon des modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de données de validation.

Le Délégataire et le STIF s'engagent à respecter les contraintes imposées par la CNIL dans le cadre de la remontée, de la conservation et de l'utilisation de ces données.

Les données de validation sont traitées selon les recommandations de sécurité définies par le STIF, notamment en termes de protection des données à caractère personnel par application de la délibération n°03-038 du 16 septembre 2003 de la CNIL portant adoption d'une recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations nominatives par les sociétés de transports collectifs dans le cadre d'applications billettiques.

Article 30.1 : Principe des remontées.

Ces données concernent notamment :

- les événements de validation réussie, hors validation des cartes de maintenance et de tests, et hors validation refusée ;
 - les caractéristiques des produits tarifaires, objets des validations ;
 - un descriptif des lignes de transport qui permette l'analyse des données de validation, en particulier : la codification des lignes à l'offre de référence du présent contrat, la codification et la description des arrêts (y compris leurs coordonnées géographiques) : conformément aux documents (Annexe D1):
-
- « codification télébillettique » version 7 ou supérieure ;
 - « codification Optile » version 1.26 ou supérieure ;

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information du STIF, le Délégataire s'attache à ce que les systèmes remontent ces données dans un délai de quinze jours et alerte le STIF en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

A cette fin :

- en cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, le STIF et le Déléguéaire mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé » qui sera défini conjointement ;

- le STIF peut solliciter le Déléguéaire en cas de détection de défauts majeurs et répétés sur les données remontées. Le Déléguéaire s'engage, dans ce cas, à faire un retour d'information sur ce qui est connu des causes probables du défaut dans un délai de 8 jours, à rechercher une solution corrective et à indiquer son calendrier de mise en œuvre dans les meilleurs délais.

Article 30.2 : Organisation et contrôle de la qualité.

Des points de suivi réguliers peuvent être organisés à l'initiative du STIF, ils permettent :

- d'effectuer un suivi régulier de l'indisponibilité, des pannes ou des événements exceptionnels qui affectent la chaîne de remontées des données ;

- de suivre les évolutions techniques des systèmes de remontées de données et d'informations du Déléguéaire et du STIF ;

Le Déléguéaire fournit chaque semestre :

- une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation. Le STIF peut auditer le système de remontées de données de validation Déléguéaire pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

Le STIF mesure un indicateur relatif à la qualité des données de validation permettant un suivi de la qualité des remontées de données.

Un bilan de cet indicateur est dressé sur une périodicité semestrielle et communiqué au Déléguéaire si les seuils d'alerte sont atteints ou dépassés.

Les modalités de calculs de cet indicateur sont définies en Annexe D1.

Article 30.3 : Prise en compte des données de validation dans les objectifs contractuels.

Le STIF et le Déléguéaire coordonnent leurs actions pour assurer une remontée et une exploitation fiables des données de validation.

L'exploitation des données de validation permettra la mesure précise du trafic entrant en compte dans la détermination des recettes voyageurs. Dans ce cadre, le STIF et le Déléguéaire mettront en place toutes les actions nécessaires pour fiabiliser la remontée des données et leur qualité.

ARTICLE 31 : Vente à bord des bus.

Le Déléguéaire vend à bord des bus des tickets d'accès à bord. Ceux-ci sont vendus selon les conditions générales de vente et d'utilisation décidées par le STIF.

ARTICLE 32 : Charte du système télébillettique Navigo.

La sécurité et l'interopérabilité du système télébillettique d'Ile-de-France, appelée « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébillettique « NAVIGO ».

Le Délégué adhère à la Charte du système télébillettique NAVIGO, jointe en Annexe D3 du présent contrat, et s'engage à la respecter.

Le Délégué doit se faire représenter au sein des organes de pilotage de la charte par un de ses membres.

Il s'engage, en outre, à faire respecter ladite Charte par toute personne, physique ou morale, qu'il autorise à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes.

CHAPITRE IV - REGIME FINANCIER

ARTICLE 33 : Principes généraux relatifs à la rémunération.

Le Délégué perçoit des recettes voyageurs et reçoit une contribution financière du STIF, au titre de l'exécution des obligations de service public qui lui sont imposées, laissant la possibilité de réaliser un bénéfice raisonnable.

Les ressources du Délégué sont les suivantes :

- **Les recettes voyageurs ;**
- **Les recettes liées aux activités annexes.**

Les contributions versées par le STIF correspondent à :

- **La contribution forfaitaire C1**, liée aux charges d'exploitation destinées à couvrir les obligations de service public, définie comme la différence entre, d'une part, le coût du service calculé sur la base du bordereau de prix et, d'autre part, la somme des montants de l'objectif de recettes voyageurs et des recettes annexes prévisionnelles ;
- **La contribution C2**, égale à l'écart entre le montant de l'objectif de recettes voyageurs aux tarifs du 1/01/09 actualisé selon le taux d'indexation utilisé pour C1 et ce même montant au tarif du 1^{er} janvier de l'année considérée.

Outre sa rémunération, le Délégué est soumis à des intéressements, des bonifications ou des pénalités liés à sa performance dans l'exécution du service de référence, constitués des composantes suivantes :

- Un intéressement à la qualité du service produit, décrit à l'Article 37.1 ;
- Un intéressement au trafic voyageurs, décrit à l'Article 37.2 ;
- Des pénalités sur l'exécution du contrat définies à l'Article 46, notamment en cas de non-réalisation de courses demandées (pas de réponse à la demande des usagers, alors que la course est prévue au service de référence).

Les modalités de facturation sont définies en Annexe G4.

ARTICLE 34 : Les recettes voyageurs.

Article 34.1: Modalités de détermination des recettes voyageurs.

Le Délégué doit être doté de systèmes de remontées des validations magnétiques et télébilletiques fiables, sécurisés et auditables. Les conditions de remontée des données sont décrites en Annexe D1.

Les recettes voyageurs sont déterminées à partir, d'une part, des tarifs des tickets et des coefficients de valorisation des validations des abonnements, et d'autre part, du trafic voyageurs mesuré par les validations réelles.

Les règles de calcul des recettes voyageurs reconstituées sont les suivantes :

- Pour les tickets en carnet, plein tarif et demi-tarif, et les tickets d'accès à bord :

$$RV1 = (P_{(t+ ; DT)} \times NV_{(t+ ; DT)}) + (P_{(t+ ; PT)} \times NV_{(t+ ; PT)}) + (P_{tab} \times NV_{tab})$$

- Pour les trois types d'abonnements suivants :

- Pour les forfaits Intégrale, Navigo mois, Navigo semaine et carte de circulation police,

$$RV2_{CO} = [P_{V_{CO}} + P_{S_{CO}} \times S_{ABO}] \times NV_{CO}$$

- Pour la carte Imagine'R étudiant :

$$RV2_{IMR} = [P_{V_{IMR}} + P_{S_{IMR}} \times S_{ABO}] \times NV_{IMR}$$

- Pour le Forfait Solidarité Transport :

$$RV2_{FST} = [P_{V_{FST}} + P_{S_{FST}} \times S_{ABO}] \times NV_{FST}$$

$$RV2 = RV2_{CO} + RV2_{IMR} + RV2_{FST}$$

Avec :

$P_{(t+; PT)}$: prix ticket t+ plein-tarif ; $P_{(t+; DT)}$: prix du ticket t+ demi-tarif ; P_{tab} : prix du ticket d'accès à bord au tarif du 1^{er} janvier de l'année considérée.

Pour l'année 2009, les valeurs de Pv et Ps, coefficients de valorisation des validations par voyageur et section et par type d'abonnement, sont les suivantes :

- **$P_{V_{CO}} = 0,0884 \text{ €}$, $P_{S_{CO}} = 0,2046 \text{ €}$**
- **$P_{V_{IMR}} = 0,0599 \text{ €}$, $P_{S_{IMR}} = 0,1385 \text{ €}$**
- **$P_{V_{FST}} = 0,0214 \text{ €}$, $P_{S_{FST}} = 0,0495 \text{ €}$**

Ces coefficients sont révisés annuellement. Leur valeur pour l'année n est égale à leur valeur au tarif du 1/01/09 augmentée des hausse tarifaires intervenues jusqu'au 1^{er} janvier de l'année n (taux de hausse global des forfaits Navigo et Intégrale pour **$P_{V_{CO}}$, $P_{S_{CO}}$, $P_{V_{FST}}$ et $P_{S_{FST}}$** , ; taux de hausse global des abonnements Imagine'R pour **$P_{V_{IMR}}$ et $P_{S_{IMR}}$**).

NV : nombre annuel de validations pour chaque type d'abonnements ; nombre annuel de tickets d'accès à bord ; nombre annuel **de premières validations pour les tickets t+ en carnet**

S_{ABO} : sectionnement moyen « abonnements » de la ligne. Il est identique pour tous les types d'abonnements et pour chacune des années de la convention.

Le sectionnement moyen S_{ABO} est fixé à :

- 9 sections pour la ligne Sarcelles,
- 7 sections pour la ligne Goussainville,
- 5 sections pour la ligne Tremblay,
- 9 sections pour la ligne Villiers le Bel,
- 8 sections pour la ligne Othis-Villeparisis, l'exploitation de cette ligne étant diamétralisée.

Les modifications des règles de calcul des recettes voyageurs en cours de contrat feront l'objet d'un avenant pour traiter leurs répercussions sur les objectifs de recettes voyageurs et sur la contribution forfaitaire C1.

Article 34.2 : Calcul de l'objectif de recettes voyageurs

Pour chaque année, un objectif non actualisé de recettes voyageurs (ORV) est fixé.

Cet objectif, exprimé aux tarifs et prix de l'année 2009, figure dans le tableau ci-après.

HTvaleur 04/09	Année 1 10 mois	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7
ORV	397 324€	506 552€	568 909€	604 182€	639 297€	668 065€	694 788€

L'objectif de recettes voyageurs réparti par catégorie de titres (ORV1 pour les tickets et ORV2 pour les abonnements) est détaillé dans l'Annexe G2.

Le montant de l'objectif de recettes voyageurs annuel est actualisé au cours de la convention selon l'actualisation des tarifs et des coefficients de valorisation des validations pour les abonnements, $(P_{(t+; PT)} \dots PV_{ABO}$ et Ps_{ABO}) et, le cas échéant, suite aux modifications du service de référence qui génèrent de nouvelles recettes voyageurs.

ARTICLE 35 : Les recettes annexes.

Les recettes annexes sont forfaitaires et constituées notamment des recettes liées à la concession des espaces publicitaires, des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude et, plus généralement, de toute autre recette perçue par le Délégué.

ARTICLE 36 : Les contributions du STIF.

Le STIF versera :

1. **La contribution forfaitaire C1** couvrant les charges liées à l'exploitation est définie comme la différence entre, d'une part, le coût du service calculé sur la base du bordereau de prix (Business Plan) et, d'autre part, la somme des montants de l'objectif de recettes voyageurs et des recettes annexes prévisionnelles ;

La contribution forfaitaire est actualisée chaque année au 1^{er} janvier et pour la première année au 1^{er} mars 2010 selon les modalités définies à l'Annexe G3. Elle ne varie pas en fonction de recettes voyageurs perçues par le Délégué, sauf dans les cas de modifications significatives de l'offre ou de modifications de la tarification en cours d'exécution du contrat qui seront traitées par voie d'avenant.

En cas de disparition d'un indice les parties conviennent de se rencontrer pour définir par avenant les nouvelles modalités de révision de la contribution forfaitaire ainsi que le (les) coefficient(s) de raccordement.

Le montant forfaitaire de C1, exprimé en milliers d'euros H.T. 2009, s'établit avant indexation à :

2009 HT (Valeur avril 2009)	Année 1 10 mois	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7
C1	4 622 672€	5 452 209€	5 390 063€	5 354 584€	5 319 745€	5 290 822€	5 263 954€

2. **La contribution C2** égale au montant de l'objectif de recettes actualisé selon le taux d'indexation de C1 - le montant de l'objectif de recettes actualisé en fonction des hausses tarifaires.

La méthode de calcul du taux d'indexation de C1 est décrite dans l'Annexe G4.

La méthode de calcul de l'actualisation en fonction des hausses tarifaires est décrite dans l'Annexe G4.

3. **Les recettes voyageurs** diminuées des recettes effectives collectées par le Délégataire ;

Le Délégataire conserve les recettes de tickets d'accès à bord et toute recette collectée et reversée éventuellement par une autre entreprise.

Le montant versé par le STIF correspond au **montant RV2** des recettes des abonnements faisant l'objet de validations tel qu'il est défini et calculé ci-dessus.

ARTICLE 37 : Intéressements du Délégataire.

Article 37.1 : Bonus-Malus de qualité de service

Les engagements souscrits contractuellement pour la qualité de service trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type « bonus/malus » décrit dans les Annexes C4 et C5.

Le volume global du bonus-malus représente 1% des coûts d'exploitation actualisés chaque année. La répartition par indicateur du montant global se fait selon les règles définies en annexe C5.

Le résultat d'un indicateur est exprimé en % et correspond pour la plupart à un taux de conformité (nombre d'observations conformes / nombre d'observations totales).

Le système repose, pour chaque indicateur sur la fixation de 3 valeurs de référence auxquelles sera comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- Valeur « Objectif » si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus ;
- Valeur « Supérieur » : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égale à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal ;
- Valeur « Inférieur » : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal.

Toute valeur du résultat annuel compris entre « Inférieur » et « Supérieur » donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Principe général de calcul :

$$\text{Bonus} = \text{bonus maximum} \times \frac{(\text{Valeur} - \text{Objectif})}{(\text{Valeur Sup} - \text{Objectif})}$$

$$\text{Malus} = \text{malus maximum} \times \frac{(\text{Valeur} - \text{Objectif})}{(\text{Valeur Inf} - \text{Objectif})}$$

Si le Délégué n'est pas en mesure de présenter des résultats pour un ou plusieurs indicateurs, elle encourt le malus maximal pour chacun des indicateurs concernés.

La valeur « objectif » pourra être fixée pour certains indicateurs dès le démarrage du contrat. Pour les autres indicateurs, elle sera fixée à la fin de la première année d'exploitation sur la base de l'historique des mesures réalisées durant cette année. Cet objectif pourra éventuellement s'accompagner de paliers de progression sur quelques années en fonction du niveau de départ, avec chaque fois un objectif, une valeur supérieure et une valeur inférieure. La bande passante formée par les deux valeurs sera symétrique par rapport à l'objectif et de la même largeur pour les différents paliers.

Ces valeurs figurent dans les fiches indicateur figurant en Annexe C5.

Certains indicateurs sont éventuellement complétés par des pénalités si l'entreprise constate lors de ces mesures de qualité de service, une ou plusieurs des situations inacceptables ci-dessous. Ces pénalités ne s'appliquent qu'en déduction de l'éventuel bonus obtenu pour les indicateurs auxquels elles sont rattachées (Annexe C5). Les mesures pour lesquelles au moins une situation inacceptable est constatée, sont considérées comme non conforme dans le résultat de l'indicateur en question :

(1)	Départ en avance sans prise en charge du client.	400 euros
(2)	Retard supérieur à 15 minutes du fait du délégué.	400 euros
(3)	Absence, à un point d'arrêt impacté par une situation perturbée prévue, de l'information sur la nature, la date, le début et la fin prévisionnelle de cette perturbation.	300 euros
(4)	Absence, à bord d'un véhicule d'une ligne impactée par une situation perturbée prévue, de l'information sur la nature, la date, le début et la fin prévisionnelle de cette perturbation.	300 euros
(5)	Le conducteur fume à bord du véhicule.	300 euros
(6)	Le voyageur obtient une information erronée de la part du téléopérateur, ou la réservation n'est pas prise en compte	200 euros
(7)	Le conducteur téléphone en conduisant.	200 euros
(8)	Le conducteur n'est pas disponible pour renseigner les clients car il discute avec un collègue ou un habitué.	200 euros
(9)	Refus de prise en charge d'un Usager en Fauteuil Roulant sur une ligne déclarée accessible à un arrêt déclaré accessible non lié à une impossibilité technique	200 euros

En cas de constat d'un même manquement à la fois par le Délégué dans le cadre de ses mesures de qualité de service et par le STIF dans le cadre de ses contrôles ponctuels, seule la pénalité pour situation inacceptable constatée par l'Entreprise s'applique.

Article 37.2 : Intéressement au trafic voyageurs.

Un intéressement aux recettes de trafic, fondé sur la variation des recettes de trafic par rapport aux montants objectifs définis à l'Article XX, est mis en place.

L'écart est partagé, à parts égales, entre le STIF et le Délégué, qu'il soit positif ou négatif entre les recettes de trafic réalisées fondées sur les validations et l'objectif de recettes de trafic valorisé aux prix moyens de l'année.

Les recettes de trafic réalisées tiennent compte de l'effet des grèves, conformément à l'Article 37-3.

Article 37.3 : Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes de trafic

Conformément aux dispositions de l'Article 17.3, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75 % du service de référence, l'impact sur les recettes de trafic pour l'ensemble des titres est neutralisé pour le STIF lorsque, au moment de l'établissement de la facture annuelle, l'objectif des recettes de trafic du Délégué n'est pas atteint pour l'année de la grève considérée.

Dans ce cas, la neutralisation de l'effet de la grève sur le trafic consiste à rétablir le niveau de recettes de trafic du Délégué pour les titres journaliers et les validations au niveau d'un jour moyen, par déclaration par le délégué d'une recette de trafic reconstituée des titres journaliers et forfaitaires non validés le jour de grève, de telle sorte que :

- recette de trafic d'un jour moyen pour les titres journaliers = recette de trafic réelle du jour de grève + recette de trafic reconstituée des titres journaliers et forfaitaires non validés le jour de grève.

Le mécanisme de partage annuel des risques est appliqué au total des recettes de trafic, qui comprend les recettes de trafic reconstituées par le Délégué à partir d'un jour moyen pour l'ensemble des jours de grèves.

Le montant de recettes de trafic d'un jour moyen pour les titres journaliers est établi à partir des éléments de calcul de l'objectif de recettes de trafic et s'élève aux montants prévus à l'Annexe G5.

Ces montants, définis aux tarifs avril 2009, sont actualisés annuellement selon l'augmentation tarifaire moyenne décidée par le STIF.

Si la durée de la grève est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et le Délégué procèdent à une réévaluation de l'estimation correspondante pour tenir compte, le cas échéant, des pertes de recettes de trafic des abonnements.

ARTICLE 38 : Fiscalité.

Article 38-1 : Généralités.

Le Délégué supporte tous les impôts et taxes relatifs à l'exécution des missions qui lui sont dévolues dans le cadre du présent contrat, selon la réglementation en vigueur. Il assume seul les pénalités liées à tout redressement fiscal éventuel concernant la gestion qui lui est confiée, consécutif à une application ou à une interprétation erronée de sa part des textes en vigueur.

En cas de disparition d'une taxe existante ou de création d'une nouvelle taxe, les Parties se rencontreront pour régler les conséquences financières en découlant.

Article 38.2 : Les impôts et taxes supportés par le Délégataire.

La taxe professionnelle et les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties sont réglées par le Délégataire, après vérification des éléments constitutifs de chacun des rôles d'imposition. Le Délégataire fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement de ses cotisations de taxe professionnelle auquel il peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale.

Tous les impôts et taxes existant au 31 décembre 2009 et relatifs à la gestion du service sont à la charge du Délégataire.

Article 38.3 : Taxe sur la valeur ajoutée et taxe sur les salaires.

Le Délégataire ayant la qualité d'exploitant du service est le seul redevable de la TVA due, selon les conditions de droit commun, au titre de l'activité de service public confiée.

Dans le cas où le Délégataire bénéficierait d'une exonération partielle ou totale de TVA sur le périmètre du contrat, le bénéfice de cette exonération serait entièrement rétrocédé au STIF, la facture annuelle du contrat sera diminuée, à due proportion.

Le montant de taxe sur les salaires qui découlerait d'une exonération partielle ou totale de TVA serait alors pris en compte dans le calcul de la contribution versée par le STIF.

Toute contestation ou remise en cause par l'administration fiscale du droit à déduction ou du quantum de la taxe dont il est prétendu à la récupération ou qui aura été restituée sera portée sans délai à la connaissance du STIF. Les parties examineront ensemble le bien fondé des rappels et engageront toutes voies de défense utiles.

Les rappels non contestables ou devenus définitivement exigibles, qui auront été appliqués, majorés des sanctions fiscales et des frais contentieux engagés à la demande du STIF, seront remboursés par le STIF dans les 30 jours de leur règlement sur présentation de justificatifs par le Délégataire sauf faute ou erreur avérée de sa part.

ARTICLE 39 : Participations financières des collectivités et entités partenaires.

Le service de référence tel que mentionné à l'Article XX ci-dessus est similaire à celui précédemment mis en place sous le nom « d'Allobus » par le STIF avec la participation financière de l'ordre de 0,9 M€ (valeur 2008) de partenaires (CG 77, CG 95, Ville de Tremblay, ADP) intéressés au fonctionnement de ce service.

Le STIF fait son affaire, en lien avec le Délégataire, de mettre en place de nouvelles conventions financières avec ces partenaires afin de maintenir le niveau de service de référence.

Les modalités, notamment financières, seront définies dans le cadre de conventions qui seront négociées ultérieurement avec chacun des partenaires.

Dans l'hypothèse où la participation évoquée ci-dessus ne pourrait être reconduite du montant évoqué ci-dessus, les parties conviennent, au plus tard dans les 12 mois suivants la prise d'effet du présent contrat, de redéfinir les modalités de fonctionnement du service afin de garantir l'équilibre du contrat compte tenu des nouvelles conditions d'exploitation.

CHAPITRE V - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE

ARTICLE 40 : Informations sur l'exécution du contrat.

Article 40.1 : Principes généraux

Le STIF et le Délégué ont une obligation réciproque de transparence et de réactivité dans la transmission de l'information relative à la gestion du service, notamment en ce qui concerne les conditions d'exploitation et des difficultés rencontrées.

Le Délégué porte à la connaissance du STIF et ce, dans les plus brefs délais, tout incident grave qui par sa portée est susceptible d'avoir une influence, de quelque nature que ce soit, sur les conditions d'exploitation du service de référence. Lorsque cette information est transmise verbalement elle doit être confirmée par écrit.

Le Délégué transmet toutes les informations que le STIF peut demander ainsi que tous les tableaux de bords, rapports, documents de nature contractuelle, dans un délai raisonnable que le STIF peut fixer.

Seuls les modèles type spécifiques, communiqués par le STIF au Délégué, doivent être utilisés pour la transmission des informations sur l'exécution du contrat. En cas de non respect de ce principe, le STIF se réserve le droit de ne pas valider les documents présentés, et ceux-ci seront considérés comme non-reçus. Dès lors, le Délégué s'expose à la pénalité décrite à l'Article 46.

Si le Délégué ne donne pas droit à la demande d'informations une fois le délai de réponse échu, le STIF peut engager un Contrôle ou un Audit dans les conditions fixées à l'Article 17.6 . Les informations communiquées par le Délégué au STIF doivent pouvoir contribuer à assurer, auprès de tous les responsables locaux et des administrateurs du STIF, la meilleure lisibilité possible des conditions d'exécution du présent contrat.

Le STIF est garant vis-à-vis du Délégué du respect de la confidentialité des informations correspondantes.

Toutes les informations sont transmises de préférence par voie électronique sous format standard, facilement exploitable.

Article 40.2 : Information trimestrielle et annuelle sur l'exécution du contrat

1/ Information trimestrielle

Le Délégué fournit l'Annexe H2 du présent contrat, au plus tard le dernier jour du mois suivant la fin du trimestre.

2/ Information annuelle

Le Délégué fournit annuellement les informations fournies à l'Annexe H3. Les résultats de qualité de service décrits aux Annexes C4 et C5 doivent être fournis au plus tard le dernier jour du second mois suivant la fin de l'année.

Article 40.3 : Rapport annuel

Sur le fondement des articles L 1411-3 et R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales modifié par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, le Délégué transmet chaque année au STIF et, au plus tard dans les cinq mois suivant la clôture de l'exercice comptable, un rapport contenant les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du présent contrat, une analyse de la qualité de service et les tableaux complétés figurant en Annexe H3.

Le Délégué devra en conséquence produire un tel rapport, ce qui implique que soit mis en place une comptabilité analytique permettant l'analyse des produits et des charges afférents à l'exploitation du réseau, ainsi que la mise en évidence du personnel affecté à l'exploitation du contrat avec le STIF.

Le présent rapport devra être remis au STIF entre le 1^{er} avril et, au plus tard, le 1^{er} juin de l'année n+1, concernant l'exercice n. En cas de non respect de cette contrainte calendaire, le Délégué s'expose à la pénalité décrite à l'Article 46.

Ce rapport comprendra notamment :

a) Compte rendu financier.

L'objectif de ce compte-rendu financier est de porter à la connaissance du STIF les éléments d'information nécessaires pour apprécier les conditions d'exploitation du service de référence, des activités annexes et le suivi de la politique de gestion des biens et investissements. Il devra comprendre les éléments suivants :

- le compte de résultat de l'exercice présenté et commenté par nature de produits et charges concourant à l'exécution de la convention, selon le format en vigueur dans l'Entreprise. Il comporte en regard le budget pour l'année n, le réalisé de n-1 et la prévision pour n+1.
- une analyse des résultats et de leur évolution par rapport au budget et à l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice.
- le chiffre d'affaires ventilé entre contributions du STIF, recettes voyageurs et autres recettes. Les versements du STIF feront également apparaître les contributions forfaitaires, les différentes formes d'intéressements perçus et le partage des risques.
- une présentation analytique des comptes décomposant les produits et charges par grandes fonctions (centrale de mobilité, conduite, entretien et maintenance du matériel roulant et des installations fixes, ...).
- une communication des coûts unitaires rapportés à la production (Kms Commerciaux) et aux voyageurs transportés (voyages-kilomètres) ;
- un état détaillé des immobilisations avec le plan d'amortissement afférent.
- ainsi que les autres éléments financiers prévus à l'Article L 1411-3 du Code général des Collectivités Territoriales modifié par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

b) Compte rendu technique.

- l'état des travaux réalisés par le Délégué au cours de l'exercice ;
- l'état des travaux envisagés par elle et l'état de vieillissement des équipements constaté et prévisible sur l'exercice à venir ;

- un bilan des moyens matériels engagés. Celui-ci devra comprendre un compte-rendu détaillé des cessions et acquisitions de biens mentionnés en Annexe F1 (transmission d'une copie des factures d'investissement), des assurances souscrites (uniquement en cas de modification des polices d'assurances), ainsi que les inventaires et états des lieux établis contradictoirement.
- un état du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service ;

A la demande du STIF et sous réserve de confidentialité, le Délégué transmettra à la même date que son rapport annuel une annexe strictement à usage interne comprenant :

- les comptes annuels (bilan, compte de résultat détaillé et annexes) de l'exercice clos de l'Entreprise, certifiés conformes par un Commissaire aux comptes agréé, ainsi que la liasse fiscale ;
- un tableau des effectifs de l'Entreprise au 31 décembre de l'année échue ;
- un tableau faisant apparaître le nombre des départs et des recrutements lors de l'année échue ;

Le Délégué peut adjoindre à ce rapport annuel tous les documents qu'il juge nécessaires pour apporter au STIF une information détaillée portant sur les conditions d'exécution du Service de référence.

ARTICLE 41 : Comité de suivi.

Compte tenu de la spécificité de l'objet de la convention, les parties devront se réunir au sein d'un comité de suivi.

Ce comité est créé à l'initiative du STIF et comprend un représentant de chacune des parties.

Chaque partie peut en tant que de besoin se faire assister par une ou plusieurs personnes de son choix qu'elle aura désigné préalablement. Un représentant de chacun des partenaires financier sera également invité.

Ce comité sera présidé par le STIF. Instance de concertation, il aura pour mission de suivre l'exécution de l'exploitation du réseau, ainsi qu'un rôle consultatif sur toute question relative à la programmation de l'offre sur le réseau précité.

Le Délégué pourra exprimer les propositions qu'il souhaiterait soumettre au STIF.

Le comité se réunit annuellement, ainsi qu'à la demande expresse des parties, en tant que de besoin justifié par la partie demanderesse.

L'ordre du jour est fixé par le STIF et comporte les questions posées par les parties. Sauf urgence, les parties sont averties trois semaines avant la date de la séance du comité.

Les réunions donnent systématiquement lieu à l'établissement d'un compte rendu permettant d'informer les parties.

ARTICLE 42 : Contrôle de l'exécution du contrat.

Article 42.1 : Contrôle de l'exécution du contrat par le Délégué.

Il revient au Délégué de s'assurer par tous moyens de la réalité de l'efficacité et de l'efficacité de l'exploitation, et de veiller au respect des obligations figurant au présent contrat.

Ce devoir général de contrôle s'exerce sans préjudice des droits reconnus au STIF en tant qu'autorité organisatrice, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

Article 42.2 : Droit général de contrôle et d'audit par le STIF.

Conformément à l'Article L 1611-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, le STIF dispose d'un droit d'audit et de contrôle se rapportant à l'exécution par le Délégué du présent contrat, qu'il exerce soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à assurer le STIF de la bonne exécution par le Délégué du service de référence prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place les documents et informations attestant que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations de la présente convention.

Il vise également à permettre au STIF de s'assurer de l'étanchéité entre les activités exercées par le Délégué (et ses filiales) au titre du contrat et ses autres activités.

Sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent et afin de réaliser ce même contrôle, le STIF se réserve en outre le droit de faire procéder à des contrôles inopinés sur les lignes définies à l'Article 9.2 du présent contrat, tout en respectant les règles de sécurité.

Le droit d'audit vise notamment à examiner tous les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement du compte du Délégué et à évaluer les méthodes et outils employés par ce dernier afin de recueillir, agréger et restituer au STIF les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.

Compte tenu du caractère stratégique pour le Délégué des informations relatives aux données financières, le droit d'audit en matière financière s'exerce par l'intermédiaire d'agents du STIF accrédités ou d'organismes extérieurs mandatés par le STIF et sous réserve d'un engagement de confidentialité.

Le STIF s'engage à communiquer au Délégué la liste des auditeurs internes accrédités à cet effet et à le prévenir de toute modification de ladite liste.

Les frais et honoraires de l'intervention des organismes extérieurs restent à la seule charge du STIF.

Article 42.3 : Modalités d'exercice des contrôles ou audits.

Les contrôles de la qualité peuvent comprendre des contrôles inopinés, de type « client mystère ». Ces contrôles doivent se faire dans le respect des règles de sécurité (en particulier respect des plans de prévention hygiène et sécurité).

Dans les autres cas de contrôle et d'audit, le Délégué est informé de la décision d'audit du STIF, au minimum 15 jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, le STIF ou les organismes extérieurs mandatés par le STIF peuvent demander au Délégué, la délivrance de tout élément d'information en lien avec l'offre de services prévue par le présent contrat. Ces éléments sont communiqués par le Délégué dans un délai raisonnable.

L'entrave dans l'obtention d'un élément demandé dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle fait l'objet de pénalités fixées dans l'Article 46.

Les résultats des contrôles et audits (pour leur partie « analyse ») sont obligatoirement communiqués à l'autre partie dans un délai raisonnable fixé d'un commun accord.

Tout écart constaté en faveur du STIF ou du Délégué ou tout manquement dans l'allocation des fonds versés par le STIF fait l'objet d'un reversement au profit du STIF ou du Délégué.

Par ailleurs, si un audit fait apparaître un manquement aux dispositions du présent contrat, le Délégué s'expose à l'application des pénalités correspondantes. Il appartient au STIF, et à lui seul, de tirer les conclusions relatives aux insuffisances relevées lors des vérifications.

En cas de désaccord persistant sur les résultats des audits ou des contrôles la procédure de conciliation sera engagée par la partie la plus diligente dans les conditions prévues à l'Article 57 du présent contrat.

CHAPITRE VI - VIE DU CONTRAT

ARTICLE 43 : Responsabilité.

Le Délégué est seul responsable des dommages de toute nature subis par les tiers, les usagers et les fournisseurs dont le fait générateur trouve sa source dans l'exploitation du service.

IL s'engage à garantir intégralement le STIF contre tous litiges, demandes ou recours indemnitaires qui seraient dirigés contre lui à raison de tels dommages.

ARTICLE 44 : Assurances.

Le Délégué s'engage à contracter auprès d'une ou plusieurs compagnies d'assurances notoirement solvables, toutes les polices d'assurances nécessaires à la couverture des risques suivants :

- Dommages matériels, y compris bris de machine, aux biens mobiliers affectés à l'exploitation du service, quel qu'en soit le propriétaire à la date du sinistre. Devront impérativement figurer parmi les faits générateurs des dommages le vol, l'incendie, le vandalisme et le dégât des eaux ;
- Responsabilité civile professionnelle générée par l'exploitation du service.

Le Délégué devra justifier de la souscription de ces polices dans les 45 jours à compter de la prise d'effet du présent contrat.

Le STIF pourra exiger à tout moment la preuve du paiement régulier des primes à leur date normale d'échéance.

Le Délégué s'engage par ailleurs à :

- prévenir immédiatement et par tous moyens le STIF en cas de retard dans le paiement des primes de la part du Délégué. Le STIF aura la faculté de se substituer au Délégué défaillant pour effectuer ce paiement, sans préjudice de recours contre ce dernier.
- affecter intégralement l'indemnité versée par la compagnie d'assurance à la remise en état des biens affectés au service dont l'exploitation est confiée au Délégué par le présent contrat.

Les travaux y afférents seront réalisés sous le contrôle du STIF suivant un échéancier mis au point d'un commun accord entre le STIF et le Délégué ; les travaux de remise en état devront débuter immédiatement après le sinistre, sauf cas de force majeure ou impossibilité liées aux conditions d'exécution des expertises. Le Délégué ne pourra prétendre à aucune indemnité pour plus-values éventuelles résultant de ces travaux.

Les parties devront prendre toute disposition pour éviter, autant que possible, qu'il y ait interruption dans l'exécution du service, que ce soit du fait du sinistre ou du fait des travaux de remise en état engagés à la suite du sinistre.

Le Délégué et ses assureurs renoncent à tout recours contre le STIF pour tous les dommages évoqués aux présentes et réciproquement.

ARTICLE 45 : Garantie « Maison mère ».

Dans un délai de deux mois suivant la notification du contrat et à l'occasion de la notification prévue à l'article 5 du présent contrat, le Délégué fournit au STIF une lettre garantie « Maison mère » qui sera jointe en Annexe H4 pour un montant plafonné à 5% du chiffre d'affaires annuel.

Cette garantie a pour objet de couvrir :

- le paiement des pénalités dues par le Délégué, en cas de non versement dans les conditions prévues à l'Article 46;
- les coûts d'une éventuelle remise en état du matériel ou des biens susceptibles d'être repris par le STIF en fin de contrat ;
- le remboursement des dépenses engagées par le STIF – ou par un tiers qu'il se sera fait substituer – pour l'exécution des mesures provisoires prévues à l'Article 47 (cas de la mise en régie provisoire).

Cette garantie sera actionnée par le STIF, après mise en demeure adressée au Délégué et demeurée infructueuse dans le délai de 7 jours calendaires.

Tout appel au garant par le STIF en application du présent article prend la forme d'une notification et doit :

- être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception indiquant le montant des sommes dues et le motif de la mise en œuvre de cet article ;
- être signée par un représentant habilité du STIF ;
- comporter en annexe, une copie de la mise en demeure adressée au Délégué et préciser que dans le délai imparti ce dernier n'a pas rempli ses obligations ;
- indiquer dans quels délais doivent être versées les sommes dues.

Parallèlement, un titre exécutoire sera émis et transmis à la société mère, ainsi qu'au Délégué.

Le garant peut opposer au STIF toutes les exceptions et invoquer tous moyens de défense dont le Délégué bénéficie au titre du présent contrat. »

CHAPITRE VII - SANCTIONS – FIN DE LA CONVENTION - INDEMNITES

ARTICLE 46 : Sanctions Pécuniaires.

Après mise en demeure par voie de lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse pendant 15 jours, des sanctions pécuniaires pourront être prononcées par le STIF à l'encontre du Déléгатaire, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait être tenu par ailleurs :

- en cas de non mise en place de la garantie prévue à l'Article 45, le Déléгатaire sera redevable de plein droit d'une pénalité d'un montant forfaitaire de 1 500 € par mois de retard ;
- en cas de non soumission de l'un des documents dans sa totalité que le Déléгатaire est tenu de présenter au titre des présentes, ce dernier sera redevable de plein droit d'une pénalité d'un montant forfaitaire de 1 000 € par mois de retard ;

Le STIF pourra toutefois décider de ne pas les appliquer en considération des difficultés particulières et inhabituelles rencontrées par le Déléгатaire, des agissements imputables à un tiers, et des efforts déployés par le Déléгатaire pour s'acquitter de bonne foi de ses obligations.

Ces pénalités feront l'objet de l'émission, à la fin de chaque mois, d'un titre de recette exécutoire qui devra être réglé dans un délai de 45 jours, après émission, sous peine d'application, de plein droit et sans mise en demeure, d'intérêts moratoires au taux d'intérêt légal, majoré de deux points.

ARTICLE 47 : Sanctions coercitives.

Le STIF peut procéder à la mise en régie provisoire aux frais du Déléгатaire, sauf cas de force majeure ou causes exonératoires de responsabilité, dans les hypothèses suivantes :

- La sécurité publique vient à être compromise. L'exécution d'office est précédée d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai fixé par le STIF et approprié au cas d'espèce.
- Si le service n'est pas exécuté ou s'il n'est exécuté que partiellement, le STIF pourra également prendre provisoirement, aux frais du Déléгатaire, toutes les mesures nécessaires à la continuité de l'exploitation du service.

ARTICLE 48 : Sanction résolutoire.

Sauf cas de force majeure ou causes exonératoires de responsabilité, le STIF peut résilier la convention de plein droit et sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire, notamment dans les cas suivants :

- liquidation judiciaire du Déléгатaire ;
- dissolution du Déléгатaire ;
- cession du bénéfice du présent contrat à un tiers sans son autorisation ;
- radiation devenue définitive du Déléгатaire du registre des transports valant interdiction pour ce dernier d'exercer l'activité de transport public routier ;
- interruption non justifiée de plus de 30 jours consécutifs de l'exploitation de tout ou partie des services ;

- manquement grave ou répété des engagements contractuels pris par le Délégataire à travers le présent contrat, après une mise en demeure non suivie d'effet dans le délai d'un mois ;
- manquement grave ou répété en matière de sécurité, et notamment de défaut grave d'entretien des installations ou du matériel mettant en péril les usagers par le Délégataire.

La résiliation requiert une délibération du Conseil du STIF, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette mesure devra être précédée d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai de 10 jours

En cas de résiliation anticipée et quelqu'en soit le motif, toutes dispositions stipulées au présent contrat qui en régleraient la fin trouveront à s'appliquer pleinement.

ARTICLE 49 : Résiliation.

Le STIF peut résilier unilatéralement le présent contrat à tout moment pour des motifs d'intérêt général. Cette résiliation devra être notifiée au Délégataire par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis de neuf (9) mois.

En cas de rupture anticipée du présent contrat à l'initiative du STIF pour des motifs d'intérêt général, celui-ci s'engage à verser au Délégataire, en réparation du préjudice subi, une indemnité conforme à la législation et aux principes jurisprudentiels en vigueur.

Les sommes dues au Délégataire au titre du présent article sont versées dans les trois mois de la date de résiliation.

De la même façon, le Délégataire pourra résilier le contrat moyennant un préavis de neuf (9) mois à tout moment des présentes, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celle-ci pourrait être tenu par ailleurs.

ARTICLE 50 : Sort des biens en fin de convention.

Article 50.1 : Biens de reprise.

Les biens nécessaires à l'exploitation et qui seront totalement amortis feront retour gratuit au STIF en fin de contrat.

Le STIF ou le candidat retenu dans le cadre de la prochaine consultation pourra racheter au Délégataire, à la valeur nette comptable, les biens qu'il jugerait nécessaires à l'exploitation, déduction faite des subventions d'investissement reçues telles que portées à son bilan comptable à la date de rachat.

Sur demande expresse du STIF, le Délégataire s'oblige à lui fournir, dans un délai de 15 jours consécutifs à sa demande et sous peine de sanctions pécuniaires, telles que prévues dans l'Article 46, un état détaillé, immobilisation par immobilisation, de tous les biens figurant à l'actif du bilan du Délégataire faisant ressortir les biens (brut, amortissements, net et subventions associées) nécessaires à l'exécution du service. Cet état sera complété, le cas échéant, du descriptif des biens faisant l'objet de leasing et de toutes opérations déconsolidantes.

Article 50.2 : Biens propres.

Les biens propres restent la propriété du Délégué à l'issue du contrat. Les logiciels nécessaires à l'exécution du service dont le Délégué reste propriétaire pourront faire l'objet d'une licence d'utilisation accordée au STIF

ARTICLE 51 : Continuité du service en fin de contrat.

Le STIF aura la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Délégué, de prendre pendant la dernière année du présent contrat toute mesure pour assurer la continuité du service public, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulterait pour le Délégué.

D'une manière générale, le STIF pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif du présent contrat à un éventuel nouvel exploitant.

A la fin du présent contrat, le STIF ou le nouvel exploitant sera subrogé aux droits du Délégué.

ARTICLE 52 : Reprise des autres contrats et engagements de l'entreprise

1. Dans un délai d'un an avant le terme du contrat, le Délégué adresse au STIF copie de l'ensemble des contrats nécessaires à la réalisation du service de référence et susceptibles d'être poursuivis au-delà du terme du contrat.

Le Délégué adresse au STIF en particulier les baux immobiliers conclus pour les biens nécessaires à la réalisation du service de référence

En cas de cessation du présent contrat (échéance normale ou anticipée), pour quelque cause que ce soit, le STIF se réserve le droit de poursuivre ou de faire poursuivre ces contrats par le tiers de son choix.

Le STIF notifie sa décision à l'Entreprise et à son cocontractant dans un délai de 2 mois à compter de la date de notification de la résiliation ou 9 mois avant l'échéance du contrat.

2. Le Délégué devra veiller à ce que soient insérées dans les contrats qu'il passe ou qu'il a passés avec des tiers, les stipulations propres à permettre l'application du présent article.

Les contrats passés par le Délégué avec des tiers avant le présent contrat devront être mis en conformité avec les stipulations du présent article dans un délai de trois (3) mois à compter de la prise d'effet du présent contrat.

3. En cas de méconnaissance par le Délégué d'une des stipulations du présent article, qui rendrait notamment impossible la poursuite par le STIF ou tout tiers désigné par lui de l'un des contrats, le STIF pourra obtenir la poursuite de la prestation du contrat en cause ou d'une prestation de même nature, aux frais et risques du Délégué.

4. Un an avant la cessation du présent contrat, le Délégué communique au STIF les informations nécessaires à la mise en application de l'article L 1224-1 du code du travail.

ARTICLE 53 : Engagements financiers à la fin du contrat

Au terme du présent contrat, le Délégué établira dans le délai de six mois, un état des créances et des dettes reprises par le STIF ou le successeur et assumées par ces derniers.

Cet état détaillé fera notamment apparaître :

- les charges payées par le Délégué et couvrant une période n'entrant pas dans le périmètre de son contrat d'exploitation ;
- les sommes, quelles qu'en soient la nature, origine ou destination, subsistant dans son patrimoine et versées par des tiers, personnes privées ou publiques, sous forme de concours, subventions ou participations afin de contribuer au développement des moyens du service public exploité couvrant une période ne faisant plus partie de son contrat d'exploitation ;
- les sommes qu'il a constituées, provisionnées ou réservées dans ses documents comptables et budgétaires afin de garantir le parfait paiement à leur échéance normale des obligations légales, réglementaires ou contractuelles dans lesquelles le STIF ou le successeur seront tenus de se substituer à lui à raison du transfert ou de la reprise du service ;
- les charges à payer, relatives à tout contrat annuel qui sera cédé au STIF ou au successeur au prorata du temps du dernier contrat d'exploitation ;
- une somme correspondant aux droits acquis par les salariés transférés en vertu de l'Article L 1224-1 du code du travail et non échus à la date du transfert du service public confié, lorsqu'il résulte de ce transfert que le STIF ou le successeur seront tenus de l'intégralité de ces droits à leur échéance ;
- les provisions passées, entre autres, pour départ à la retraite ;
- et toute autre charge liée à l'exploitation du service confié incombant au Délégué.

Si cet état fait apparaître un solde en faveur du Délégué, alors le successeur versera ce solde au Délégué, dès le début de son exploitation.

Si cet état fait apparaître un solde en faveur du successeur, alors le Délégué versera ce solde au successeur, dès la fin de son exploitation.

Cet état devra impérativement être validé par l'expert comptable du Délégué, ainsi que par le STIF. Un protocole transactionnel pourra valider l'accord financier.

A la fin du contrat, si le programme prévisionnel d'investissement n'a pas été réalisé en totalité (en volume et/ou en valeur), alors le Délégué verse au STIF l'écart entre le montant réel d'investissement et le montant prévisionnel.

Les sommes dues en application des dispositions du présent Article seront versées en capital dans les 3 mois suivant le terme de du présent contrat et à défaut, porteront intérêt au taux applicable en matière d'intérêts moratoires des marchés publics.

CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS DIVERSES

ARTICLE 54 : Portée des présentes

Les présentes expriment l'intégralité des droits et obligations des parties relativement à leur objet.

Elles comportent toutes les suites naturelles et nécessaires que commande l'exécution loyale et de bonne foi du contrat.

ARTICLE 55 : Révision et sauvegarde.

Les Parties procèdent d'un commun accord au réexamen des conditions financières, à la demande motivée de l'une d'entre elles, en cas de survenance d'événements ou de modifications législatives ou réglementaires majeures et non prévisibles avec suffisamment de certitude quant à leur occurrence à la date du contrat, tendant à bouleverser substantiellement l'équilibre économique et financier du contrat.

Pour apprécier l'impact de ces événements, les parties s'appuient sur toutes données économiques et financières utiles et disponibles. La révision du contrat pourra notamment intervenir dans les cas suivants :

- si une vérification de toute nature réalisée par le STIF montre que le STIF supporte des charges indues ou bien qu'une contribution versée par le STIF est excessive notamment du fait d'un changement de méthode comptable, les parties conviennent d'examiner ensemble les modalités d'ajustement des contributions du STIF ;
- en cas de modifications législatives et réglementaires en matière sociale, fiscale, para fiscale et d'imposition de toute nature (évolution de taux fiscaux, création ou suppression d'impôts, taxes et redevances ou changements de règles déterminant l'assiette, les taux ou les modalités de calcul des impôts, taxes et redevances) venant affecter les impôts et/ou taxes et/ou charges autres que ceux couverts par la contribution versée par le STIF ;

Les Parties procèdent à l'amiable au réexamen des conditions financières sur l'initiative de l'une d'elles et sur la base des éléments justificatifs fournis par celle-ci.

Si les Parties ne sont pas parvenues à un accord à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la demande formelle de réexamen, la procédure de conciliation prévue à l'Article 57 est alors engagée par la partie la plus diligente.

ARTICLE 56 : Recours à la procédure d'avenant.

Article 56.1 : Cas général.

Le présent contrat et ses annexes , sauf pour ce qui figure à l'Article 56.2 ne peuvent être modifiés que par voie d'avenant écrit et signé par les personnes dûment habilitées à cet effet par chaque parties.

Article 56.2 : Cas particuliers.

Les modifications conduisant à une variation du service de référence à la hausse ou à la baisse de 5% maximum sur la durée du contrat peuvent intervenir par simple accord des Parties sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant au présent contrat.

Les Annexes susceptibles d'être modifiées par simple accord entre le STIF et le Délégué, sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant au présent contrat sont : A1,A2,A3,A4 ;B1,B3,B4,B5 ;C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7 ;E2, ;F1 ;G4 ;G5 ;H2,H3.

Ces modifications feront l'objet d'un échange de courrier Recommandé entre les Parties. Ces courriers serviront de justificatifs pour le paiement.

ARTICLE 57 : Procédure de conciliation.

En cas de contestation dans l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat, les parties pourront mettre en œuvre, sans que ce soit un préalable obligatoire à toute contestation juridictionnelle, une procédure de conciliation selon les modalités suivantes :

- La mise en œuvre de la procédure est décidée par l'une ou l'autre partie ;
- Chaque partie désigne un expert dans les 10 jours qui suivent ;
- Les experts remettent leurs conclusions aux parties sous 10 jours,

La consultation des experts constitue un avis qui ne s'impose pas aux parties

ARTICLE 58 : Redressement, liquidation judiciaire et contrôle fiscal.

Le Délégué devra porter sans délai à la connaissance du STIF l'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire à son encontre, ainsi que le résultat même provisoire de tout contrôle fiscal.

ARTICLE 59 : Jugement des contestations.

Les contestations qui s'élèveraient entre le STIF et le Délégué au sujet de l'interprétation et de l'exécution du présent contrat, seront soumises au Tribunal Administratif de Paris.

ARTICLE 60 : Election de domicile.

Pour l'application des dispositions du présent contrat, les parties font élection de domicile :

- le STIF, en son siège administratif, 39 bis / 41 rue de Châteaudun 75009 Paris ;
- le Délégataire, en son siège social.

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

ARTICLE 61 : Non validité partielle.

Si une ou plusieurs dispositions du présent contrat se révélaient nulles ou étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont toutes leurs force et leur portée sauf si la ou les dispositions invalides présentaient un caractère substantiel et que leur disposition remettait en cause l'équilibre contractuel.

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

Fait à Paris en trois exemplaires, le..... 2009.

Pour le STIF

Pour le Délégataire,

**Mme Sophie MOUGARD,
Directrice Générale,**

**M. Claude FRASNAY
Directeur.**

TABLE DES ANNEXES

A. OFFRE

ANNEXE A1 : TABLEAU DU NOMBRE DE COURSES PAR TYPE DE JOUR ET PAR LIGNE

ANNEXE A2 : PLAN DES LIGNES

ANNEXE A 3 : LISTE DES ARRETS DE CHAQUE LIGNE

ANNEXE A4 : HORAIRES DES 6 LIGNES

B. CENTRALE DE MOBILITE

ANNEXE B1 : DESCRIPTION DE L'IMPLANTATION DE LA CENTRALE DE MOBILITE ET DES CENTRES D'EXPLOITATION

ANNEXE B2 : MOYENS DE LA CENTRALE DE LA MOBILITE

ANNEXE B3: REFERENTIEL DU TRAITEMENT DES APPELS DE LA CENTRALE DE MOBILITE

ANNEXE B4 : DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES DU LOGICIEL DE RESERVATION

ANNEXE B5 : CONTENU DU PACK ZEN ET MODALITES DE FONCTIONNEMENT

C. QUALITE DE SERVICE

ANNEXE C1 : LISTE DES ACTIONS COMMERCIALES

ANNEXE C2 : DEFINITION DE LA CHARTE GRAPHIQUE

ANNEXE C3 : REGLEMENT DE SERVICE

ANNEXE C4 : DEFINITIONS DES INDICATEURS DONNANT LIEU A BONUS MALUS

ANNEXE C5 : SYNTHESE DES BONUS MALUS PAR INDICATEURS

ANNEXE C6 : PLAN D'INFORMATION DES VOYAGEURS POUR LA CONTINUITE DES SERVICES

ANNEXE C7 : MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS EN CAS DE GREVE.

D. TARIFICATION

ANNEXE D1 : DONNEES DE VALIDATION ET INDICATEURS DE QUALITE ASSOCIES

ANNEXE D2 : PROCEDURE DE GESTION DU TICKET T

ANNEXE D3 : CHARTE DU SYSTEME TELEBILLETTEQUE NAVIGO

ANNEXE D4 : MODALITES DE LA GESTION DES ACTIVITES COMMUNAUTAIRES

E. ORGANISATION GENERALE

ANNEXE E1 : MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR L'EXPLOITATION

ANNEXE E2 : PRESTATIONS ET MOYENS SOUS-TRAITES AUX CIF

F. BIENS ET INVESTISSEMENTS

ANNEXE F1 : DESCRIPTION DE L'INVENTAIRE DES BIENS

G. REGIME FINANCIER

ANNEXE G1 : BORDEREAU DE PRIX UNITAIRE

ANNEXE G2 : METHODE D'EVALUATION DES RECETTES

ANNEXE G3 : MODALITES D'INDEXATION DE C1 ET DE L'ACTUALISATION EN FONCTION DES HAUSSES TARIFAIRES

ANNEXE G4 : FACTURATION

ANNEXE G5 : MONTANT DE RECETTES D'UN JOUR MOYEN

H. AUTRES ANNEXES

ANNEXE H1 : UTILISATION DES MARQUES

ANNEXE H2 : INFORMATIONS TRIMESTRIELLES (RESERVATION, TRAFIC, COURSES NON REALISATION TYPE DE CAUSE, VOYAGEURS NE SE PRESENTANT AUX COURSES, TAUX DE CHARGE...)

ANNEXE H3 : TABLEAUX A COMPLETER DANS LE RAPPORT ANNUEL

ANNEXE H4 : ENGAGEMENT DE LA MAISON MERE