



# **Concession de service public**

## **Exploitation des lignes de bus desservant les territoires du Pays de Meaux et du Pays de l'Ourcq**

---

PROJET DE CONTRAT

---

**10/08/2021**

**CONVENTION DE CONCESSION POUR L'EXPLOITATION DES LIGNES DE BUS DESSERVANT LES TERRITOIRES DU PAYS DE MEAUX ET DU PAYS DE L'OURCQ**

**ENTRE**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, Etablissement public à caractère administratif dont le siège est situé 39 bis / 41 rue de Châteaudun 75009 Paris, numéro SIRET 287 500 078 00020, représenté par Monsieur Laurent PROBST, Directeur général, dûment habilité pour la signature des présentes en vertu de la délibération n°2016-302 modifiée du Conseil d'administration en date du 13 juillet 2016.

Ci-après dénommé « **ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES** »,

D'une part,

**ET**

TRANSDEV SA, société Anonyme au capital de 127 850 398 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le N°542 104 377 dont le siège social est situé au 3 allée des Grenelle 92130 Issy-Les-Moulineaux France représentée par Edouard HENAUT, Directeur Général France.

Ci-après dénommée « **le Concessionnaire** »,

D'autre part,

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire étant ci-après désignés conjointement « **les Parties** ».

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

## SOMMAIRE

<b>TITRE 1</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>6</b>
Article 1	Objet du contrat	6
Article 2	Documents contractuels	6
Article 3	Principaux droits et obligations des Parties	6
Article 4	Prise d'effet et durée du contrat	7
Article 5	Cession du contrat	8
Article 6	Société dédiée	8
Article 7	Contrats avec les tiers	9
Article 8	Responsabilités et Assurances	10
Article 9	Garanties	13
Article 10	Responsabilité sociale et environnementale du Concessionnaire	14
<b>TITRE 2</b>	<b>SERVICE CONCEDE ET OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE</b>	<b>16</b>
Chapitre 2.1	L'offre de référence	16
Article 11	Description de l'offre de référence	16
Chapitre 2.2	Modification de l'offre de référence	17
Article 12	Modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre de référence	17
Article 13	Modifications pérennes de l'offre de référence	18
Article 14	Rémunération des modifications de l'offre de référence	18
Article 15	Modification de l'offre de référence liée aux participations des collectivités	18
Chapitre 2.3	Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence	19
Article 16	Suivi de la réalisation de l'offre de référence	19
Article 17	Réfections pour la non-réalisation de l'offre de référence	19
Article 18	Régularité	20
Article 19	Adaptation des temps de parcours	21
Article 20	Adaptation de l'offre de référence en vue de l'amélioration de la qualité de service	21
Article 21	Intermodalité avec l'offre ferrée	21
Article 22	Accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR)	22
Article 23	Lutte contre la fraude	23
Article 24	Prévention et sécurité des biens et des personnes	26
Article 25	Equipements des véhicules et des points d'arrêt	29
Chapitre 2.4	Les obligations de qualité de service liées à l'expérience voyageur	30
Article 26	Innovation numérique	31
Article 27	Médias à distance	31
Article 28	Information Voyageurs	32
Article 29	Attitude commerciale du Concessionnaire et de ses personnels	49
Article 30	Communication	52
Chapitre 2.5	Mesures de la qualité de la réalisation du service et sanctions en cas de non-atteinte des performances	56
Article 31	Principes généraux	57
Article 32	Critères d'appréciation de la qualité de service (indicateurs)	57
Article 33	Modalités de mesures de la qualité de service	57
Article 34	Information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sur les perturbations significatives	58
Article 35	Engagement de service et d'information par le Concessionnaire en cas de grève	58
Chapitre 2.6	Services annexes	59
Article 36	Gestion des Eco-Stations Bus et aménagements de Transport Routier de plus de cinq postes à quai (ATR5)	59
Article 37	Gestion des parcs à vélos	62
<b>TITRE 3</b>	<b>CLAUSES TARIFAIRES ET BILLETTIQUES</b>	<b>68</b>
Article 38	Principes généraux	68
Article 39	Fixation des tarifs	68
Article 40	Modification des tarifs	68
Article 41	Distribution des produits tarifaires	69
Article 42	Engagements concernant les échanges de données de distribution – DSP avec automates de distributions	74
Article 43	Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires	75
Article 44	Validation des titres et contrôle	76

Article 45	Remontées des données des cellules compteuses.....	78
Article 46	Le Concessionnaire ne pourra en aucun cas altérer ou modifier ses données sans l'autorisation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Exploitation et évolution du Système billettique.....	78
Article 47	Remontées des données de validation des titres.....	81
Article 48	Billettique communautaire.....	86
Article 49	Charte du système télébillettique Navigo.....	88
Article 50	Charte Sécurité du Système Billettique Central.....	88
<b>TITRE 4</b>	<b>REGIME FINANCIER.....</b>	<b>89</b>
Chapitre 4.1	La rémunération.....	89
Article 51	Principes généraux.....	89
Article 52	Modalités de calcul de la rémunération.....	89
Article 53	Mesures tarifaires.....	92
Article 54	Partage des gains de productivité.....	93
Chapitre 4.2	Modalités de facturation et de règlement.....	94
Article 55	Règlement des acomptes mensuels.....	94
Article 56	Facturation annuelle.....	94
Article 57	Modalités de transmission des factures.....	96
Chapitre 4.3	Recettes tarifaires et recettes annexes.....	96
Article 58	Reversement des recettes tarifaires à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.....	96
Article 59	Recettes annexes.....	98
Chapitre 4.4	Fiscalité.....	98
Article 60	Fiscalité.....	98
<b>TITRE 5</b>	<b>REGIME DES BIENS ET DES INVESTISSEMENTS.....</b>	<b>100</b>
Chapitre 5.1	Régime des biens.....	100
Article 61	Classification des biens.....	100
Article 62	Application des obligations en matière d'inventaires aux sous-concessionnaires.....	102
Article 63	Décomposition des inventaires – volets comptable et physique.....	102
Article 64	Missions d'assistance relatives au patrimoine.....	103
Article 65	Affectation des biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.....	103
Article 66	Remise des biens en début de contrat.....	104
Article 67	Gestion des biens en cours de contrat.....	106
Chapitre 5.2	Régime de l'entretien, de la maintenance et des investissements.....	113
Article 68	Dispositions communes.....	113
Article 69	Dispositions spécifiques au matériel roulant.....	116
Article 70	Dispositions spécifiques aux poteaux d'arrêt de lignes de bus et de car.....	117
Chapitre 5.3	Dispositions spécifiques aux centres opérationnels bus (COB).....	118
Article 71	Mise à disposition d'un COB propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.....	118
Article 72	Mise à disposition d'un COB par sous-location.....	119
Article 73	Mise à disposition d'un COB par cession de bail.....	120
Article 74	Construction et exploitation d'un COB.....	120
Article 75	Réalisation de travaux de conversion énergétique d'un COB existant.....	128
Chapitre 5.4	Dispositions spécifiques aux parcs à vélos.....	130
Article 76	Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parcs à vélos.....	130
Article 77	Fourniture des équipements de stationnement vélo.....	130
Article 78	Pose des équipements de stationnements vélos et travaux.....	131
Article 79	Planning de déploiement.....	132
Article 80	Financement de la réalisation des parcs à vélo.....	132
<b>TITRE 6</b>	<b>DISPOSITIONS PARTICULIERES.....</b>	<b>133</b>
Chapitre 6.1	Régime des personnels.....	133
Article 81	Généralités.....	133
Article 82	Qualification, habilitations et formation du personnel.....	133
Article 83	Respect de la législation du travail.....	133
Article 84	Personnel responsable du site.....	134
Article 85	Reprise du personnel de l'ancien exploitant.....	134

Chapitre 6.2	Information, suivi et contrôle de l'exécution du contrat .....	135
Article 86	Informations sur l'exécution du contrat .....	135
Article 87	Comités de suivi .....	136
Article 88	Contrôle de l'exécution du contrat .....	137
Chapitre 6.3	Pénalités .....	138
Article 89	Pénalités .....	138
Article 90	Pénalités pour situation inacceptable .....	142
Chapitre 6.4	Sanctions et cas de résiliation .....	144
Article 91	Mesures d'urgence .....	144
Article 92	Mise en régie provisoire .....	144
Article 93	Résiliation pour faute – déchéance .....	145
Article 94	Redressement et liquidation judiciaire .....	146
Article 95	Force majeure et résiliation pour force majeure prolongée .....	146
Article 96	Résiliation pour motif d'intérêt général .....	146
Article 97	Annulation, résolution ou résiliation du contrat par le juge suite au recours d'un tiers .....	147
Chapitre 6.5	Fin de la convention .....	148
Article 98	Continuité du service en fin de contrat .....	148
Article 99	Terme normal du contrat .....	148
Article 100	Sort du personnel en fin de contrat .....	148
Article 101	Sort des biens en fin de contrat .....	149
Article 102	Reprise des autres contrats et des engagements du Concessionnaire en fin de contrat .....	151
Article 103	Engagements financiers au terme du contrat .....	152
Article 104	Remise des documents relatifs au terme du contrat .....	153
Chapitre 6.6	Modifications du contrat et hypothèses de révision .....	154
Article 105	Révision et sauvegarde .....	154
Article 106	Recours à la procédure d'avenant .....	155
Chapitre 6.7	Dispositions diverses .....	156
Article 107	Différents et litiges .....	156
Article 108	Redressement, liquidation judiciaire et contrôle fiscal .....	156
Article 109	Election de domicile .....	156
Article 110	Non validité partielle .....	156
Article 111	Protection des données et Open Data .....	157
Article 112	Propriété intellectuelle .....	160
Article 113	Confidentialité .....	161

# TITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES

## Article 1 Objet du contrat

Le présent contrat concerne l'exploitation des lignes de bus, dont la liste est définie en Annexe A1 (ci-après « le Lot »).

Cette prestation intègre l'exploitation du service concédé, l'entretien et la maintenance des biens affectés à l'exécution du présent contrat., et le cas échéant si l'Annexe Conditions Particulières (CP) le prévoit, la recherche de foncier et/ou la construction de centre(s) opérationnel(s) bus, selon les modalités définies par le présent contrat.

L'ensemble des biens concédés figure en Annexe D1.2 du présent contrat.

Le présent contrat est une concession de service public soumise aux dispositions du Code de la commande publique.

## Article 2 Documents contractuels

Les documents contractuels sont constitués du présent contrat et de ses annexes, listées exhaustivement en Annexe CP.

En cas de contradiction des documents contractuels, l'ordre de priorité est le suivant :

- le présent contrat et les annexes relatives aux caractéristiques particulières du Lot (Annexes F4 et CP),
- les autres annexes du contrat listées dans l'Annexe CP,
- les documents remis par le Concessionnaire dans le cadre de son offre finale.

## Article 3 Principaux droits et obligations des Parties

### Article 3.1 Respect de la réglementation, des lois et des conventions en vigueur

Le Concessionnaire s'engage à exécuter les missions du présent contrat, à ses risques et périls, conformément aux stipulations du présent contrat, aux grands principes de service public (continuité du service public, mutabilité du service public et égalité entre les usagers notamment), et dans le respect des normes et réglementations applicables actuelles et à venir, et des règles de l'art.

### Article 3.2 Droit d'exclusivité

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES garantit au Concessionnaire l'exclusivité de l'exploitation des lignes constituant le Lot.

Cependant, en cas de création d'une nouvelle ligne de bus ou de développement de l'offre non prévue initialement par le présent contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ne garantit pas l'exclusivité au Concessionnaire.

Ce dernier ne pourra revendiquer aucune exclusivité ou indemnité auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. En revanche, la rémunération fréquentation du Concessionnaire pourra être revue dans le cas où ces lignes seraient susceptibles de concurrencer les lignes du présent Lot.

### Article 3.3 Obligations de service public

Les obligations de service public auxquelles le Concessionnaire est soumis donnent lieu à une rémunération d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES telle que définie au TITRE 4 .

Le Concessionnaire s'engage à employer en nombre suffisant des personnels d'exploitation qualifiés et habilités, conformément aux réglementations en vigueur, à conserver les biens mis à disposition dans un parfait état de fonctionnement, de propreté et de salubrité. Il prend, dans ce but, toutes les dispositions nécessaires, notamment en matière de permanence des personnels d'exploitation, de matériel roulant et de stocks de pièces de rechange, pour limiter au strict minimum ses délais d'intervention sur les biens et les délais de remise en état des biens dont l'arrêt ou le fonctionnement partiel réduirait les performances des biens.

Le Concessionnaire assure la continuité du service, sauf cas de force majeure (telle que définie à l'Article 95 du présent contrat), en particulier :

- sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement des installations fixes et des véhicules.
- sur le plan social, le Concessionnaire s'engage à mettre en œuvre et à favoriser la prévention des conflits,. En outre, en cas de conflit social, le Concessionnaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour que la liberté de travail ne soit pas entravée.

En cas de défaillance dans la continuité du service, le Concessionnaire s'engage à diffuser le plus rapidement et le plus complètement possible les informations nécessaires aux voyageurs, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles.

### **Article 3.4 Missions du Concessionnaire**

Le Concessionnaire est chargé d'exécuter les missions suivantes :

- l'exploitation du service concédé;
- les opérations d'investissements, d'entretien et de renouvellement des biens définies par le présent contrat et ses annexes ;
- l'ensemble des actions indispensables à la bonne exploitation du Lot, dans des conditions optimales d'accessibilité et de sécurité ;
- l'exécution des missions annexes telles que définies au Chapitre 2.6.

Le Concessionnaire s'oblige notamment à :

- effectuer le transport de voyageurs aux tarifs et aux conditions de transport déterminées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- appliquer la tarification, c'est-à-dire vendre et accepter les produits tarifaires selon les conditions générales de vente et d'utilisation décidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- participer à des systèmes intégrés en matière d'information, de délivrance des titres de transport, d'horaires et d'utilisation des points de correspondance ;
- contribuer à la sécurité et sûreté des voyageurs.

Dans le cadre de sa mission de conseil, le Concessionnaire est force de proposition en ce qui concerne l'offre, la qualité et la modernisation du service concédé.

Toutes les dispositions résultant de l'application des textes législatifs, réglementaires et techniques en vigueur au premier jour de la prise d'effet du contrat doivent être respectées par le Concessionnaire.

Toute modification ultérieure de la réglementation devra être pleinement prise en compte dans l'exécution du contrat. Au besoin, le mécanisme prévu par l'Article 105 sera mis en œuvre.

L'exploitation doit notamment satisfaire toutes les règles d'hygiène et de sécurité relatives à l'exploitation de l'installation et des équipements, notamment à celles dictées par les commissions de sécurité, de contrôle sanitaire et autres, le Code du Travail, l'Inspection du travail, le Service Incendie, et toute autre réglementation particulière applicable.

Le Concessionnaire s'engage à exercer ses missions dans le respect des valeurs que porte la marque « ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ».

### **Article 4 Prise d'effet et durée du contrat**

La durée du contrat et sa prise d'effet sont précisées en Annexe CP.

En application de l'article R3135-1 du Code de la Commande publique, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra décider, pour un motif d'intérêt général, d'allonger la durée d'exploitation, dans la limite de douze (12) mois supplémentaires. Elle notifiera le Concessionnaire de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum douze (12) mois avant la date de terme du contrat mentionné ci-avant. Dans le cas où elle choisirait de prolonger la durée d'exploitation, la rémunération hors part Investissements prévue dans l'Annexe F4 au titre de la dernière année serait reconduite, indexée selon les dispositions de l'Article 56.1 et au prorata de la durée de prolongation. Cette modification sera actée par un avenant au contrat, qui établira en outre le montant de

la part Investissements pour la durée de prolongation, ainsi que le plan de GER et son impact sur la part Fixe de la rémunération pour la durée de prolongation.

## **Article 5 Cession du contrat**

Le contrat étant conclu intuitu personae, toute cession partielle ou totale du contrat, est interdite sauf si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES décide d'autoriser expressément cette cession, sans que cela ne constitue une quelconque obligation de sa part. Cette cession donnera lieu à un avenant au présent contrat. Le refus, par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, d'autoriser la cession totale ou partielle du contrat n'ouvre droit à aucune indemnité pour le concessionnaire.

En tout état de cause, le bénéficiaire de la cession devra fournir des garanties au moins équivalentes à celles fournies par le Concessionnaire.

Faute d'obtenir cette autorisation, les conventions de substitution seront entachées d'une nullité absolue.

La cession partielle ou totale du présent contrat n'ouvre en aucun cas droit à sa renégociation.

Ces stipulations sont notamment applicables dans le cas d'un transfert du contrat au sein du groupe de sociétés auquel appartient le Concessionnaire à l'occasion d'une fusion ou d'une réorganisation interne ou en cas de changement de forme juridique de la personne morale titulaire du présent contrat.

## **Article 6 Société dédiée**

### **Article 6.1 Création de la société dédiée**

Pour faciliter le contrôle des engagements souscrits et permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES d'avoir comme interlocuteur unique une seule entité juridique, une société dédiée dont l'objet social est réservé à l'exécution du présent contrat se substitue de plein droit à la société ou au groupement attributaire du présent contrat dans un délai de quatre (4) mois maximum à compter de la notification du contrat signé à l'attributaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les caractéristiques juridiques et financières de la société dédiée sur lesquelles s'engage l'attributaire du présent contrat figurent en Annexe F3 du présent contrat. A cette annexe seront joints l'extrait KBIS, les statuts de la société dédiée et une situation d'ouverture, dès achèvement des formalités de constitution et d'immatriculation qui seront portées sans délai à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

La société dédiée se substitue à la société ou au groupement attributaire du présent contrat dans tous ses droits et obligations, pour l'exécution des missions de service public définies par le présent contrat.

A compter du jour de la substitution, la société dédiée est considérée comme le Concessionnaire.

### **Article 6.2 Obligations juridiques et financières de la société dédiée**

Le capital minimum de cette société, indiqué dans l'annexe F3, sera libéré en totalité dans les trois mois maximums suivant la date de création de la société dédiée. Les exercices sociaux de la société dédiée correspondront à l'exercice d'exploitation du présent contrat.

La société ou le groupement attributaire du présent contrat s'engage à maintenir une participation majoritaire dans le capital de la société dédiée, en actions et en droit de vote, pendant toute la durée de la concession. Cette garantie de constitution et de stabilité actionnariale est annexée au présent contrat au sein de l'Annexe F3.

La société dédiée devra respecter l'ensemble des exigences suivantes :

- son bilan d'ouverture devra être vierge ou apuré des opérations autres que celles objet de la présente convention ;
- ses frais de création et de gestion seront inclus dans les comptes d'exploitation prévisionnels ;
- sa comptabilité ne retracera que les seules opérations afférentes au service concédé ;
- la société dédiée est dotée de moyens propres en termes de matériels et de personnels lui permettant une véritable prise en charge du service concédé, sans préjudice toutefois des prestations qui seront susceptibles d'être sous-traitées ;
- la société dédiée ne pourra pas créer de filiales ;
- la société dédiée devra respecter toutes les dispositions de l'Article 9 du présent contrat portant sur les garanties.

Toute cession de tout ou partie de la participation de la société ou du groupement attributaire du présent contrat dans le capital de la société dédiée ne pourra intervenir qu'avec l'accord exprès et préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qui s'engage à faire connaître sa décision dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la transmission de l'ensemble des justificatifs utiles. Le nouvel associé devra apporter des garanties techniques et financières au moins équivalentes à celles de l'associé cédant. Dans le cas contraire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra refuser la modification de l'actionnariat. Le refus d'agrément pourra notamment être justifié par la capacité technique et financière de l'actionnaire pressenti, ainsi que par les références dont il dispose dans le secteur d'activité.

La durée du mandat du Président de la structure sera précisée dans les statuts de la société dédiée.

En cas de non-respect des conditions prévues au présent article les pénalités prévues à l'Article 89.3.3 s'appliqueront ci-après. En outre, le non-respect de ces dispositions pourra être sanctionné par la résiliation du contrat de concession de service public pour faute du Concessionnaire et à ses torts exclusifs, conformément à l'Article 93 du présent contrat.

En cas de conséquences financières pour ILE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire devra l'indemniser sur présentation de justificatifs.

## **Article 7 Contrats avec les tiers**

Le Concessionnaire peut confier à des tiers une part des services, fournitures ou travaux faisant l'objet du contrat de concession ou se révélant nécessaire au Concessionnaire pour réaliser l'objet du contrat.

La sous-concession totale est interdite. La limite de sous-concession est indiquée en Annexe CP.

Toute entreprise qui est liée capitalistiquement au Concessionnaire ne constitue pas un tiers au sens du présent contrat. Le Concessionnaire ne peut confier l'intégralité de la prestation essentielle de conduite à un sous-contractant. Sauf accord expresse d'ILE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire ne peut confier une part de cette prestation essentielle de conduite des services de transport à un opérateur qui lui est lié capitalistiquement et qui, ainsi, n'est pas un tiers.

Le Concessionnaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du contrat de concession.

Le Concessionnaire fait son affaire de tout différend qui pourrait survenir du fait ou à l'occasion de tout contrat de sous-concession, tout sous-contrat ou autre contrat et reste toujours responsable vis-à-vis d'ILE-DE-FRANCE MOBILITES de la bonne exécution du service par ses cocontractants.

En toute hypothèse, le Concessionnaire est le seul et unique interlocuteur d'ILE-DE-FRANCE MOBILITES.

En cas de défaillance d'un sous-concessionnaire ou d'un prestataire, le Concessionnaire doit tout mettre en œuvre pour pourvoir à son remplacement ou le cas échéant se substituer à lui. Ce remplacement ou cette substitution est réalisé aux frais du Concessionnaire.

Le Concessionnaire limite la durée de tous engagements ou contrats conclus avec des tiers à la date d'échéance du présent contrat, sauf accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour une échéance postérieure. Ces contrats comportent un mécanisme contractuel de résiliation anticipée en cas de résiliation anticipée de la Convention, quel qu'en soit le motif.

Le Concessionnaire prévoit obligatoirement une clause de subrogation facultative au bénéfice d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou de tout nouveau tiers exploitant et s'engage à prêter sans rémunération complémentaire son concours pour le transfert le moment venu de l'engagement ou du contrat. Dans l'hypothèse où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou son nouvel exploitant ne fait pas jouer la clause de subrogation, ces derniers ne sont tenus au versement d'aucune indemnité au bénéfice du Concessionnaire ou de son cocontractant.

En tout état de cause, le Concessionnaire demeure responsable vis-à-vis d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de l'exécution du présent contrat et ne peut en aucun cas se prévaloir de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations par son ou ses prestataire(s), filiales ou par toute personne intervenant pour son compte.

### **Article 7.1 Le sous-contrat**

Le sous-contrat consiste pour le Concessionnaire à s'appuyer sur une autre entreprise pour réaliser l'objet du contrat mais sans lui confier une partie de l'exécution du service public qui lui a été confiée.

Le Concessionnaire communique, dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 86.3, la liste des sous-contrats dont le montant annuel est supérieur ou égal à 100 000 euros HT / an

La même exigence de transparence financière sera exigée de la part des titulaires des sous-contrats.

## **Article 7.2 La sous-concession**

La sous-concession consiste pour le Concessionnaire à confier à une autre entreprise une partie de l'exécution du service public.

La sous-concession totale est interdite.

Les sous-concessionnaires sont acceptés, en début de contrat, par l'effet de la signature du présent contrat, dès lors que des garanties sont apportées par le Concessionnaire quant à la capacité juridique, technique et financière de ces sous-concessionnaires. A cet effet, le Concessionnaire communique à ILE-DE-FRANCE MOBILITES le ou les service(s) qu'elle envisage de confier à un tiers et notamment : le projet de contrat avec le sous-concessionnaire et les motifs qui justifient la sélection du sous-concessionnaire.

En cours de contrat, les sous-concessionnaires peuvent être acceptés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sur présentation des garanties juridiques, techniques et financières de ceux-ci. A cet effet, le Concessionnaire communique à ILE-DE-FRANCE MOBILITES le ou les service(s) qu'elle envisage de confier à un tiers et notamment : le projet de contrat avec le sous-concessionnaire et les motifs qui justifient la sélection du sous-concessionnaire.

Si ces garanties sont jugées suffisantes, l'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES naît de manière implicite, un (1) mois à compter de la réception des éléments nécessaires.

Le Concessionnaire informe ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de tout changement relatif à ces informations intervenant au cours de l'exécution du contrat. Si les changements relatifs à ces informations remettent en cause les garanties du sous-concessionnaire, le Concessionnaire doit y remédier.

Les contrats de sous-concession conclus par le Concessionnaire sont transmis signés à ILE-DE-FRANCE MOBILITES au plus tard le dernier jour ouvré du mois suivant celui de leur signature.

Il est en outre tenu de transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES tout contrat de sous-concession et ses annexes que celle-ci jugerait utile. Les délais de communication de ces éléments et documents ne pourront excéder 15 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande par le Concessionnaire. A défaut, la pénalité prévue à l'Article 89.3.1 sera appliquée.

La même exigence de transparence financière sera exigée de la part des sous-concessionnaires.

## **Article 8 Responsabilités et Assurances**

### **Article 8.1 Responsabilité du Concessionnaire**

Le Concessionnaire assume à ses risques et périls, dans les conditions et limites du présent contrat, la gestion du service qui lui est confié, et fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir de l'exploitation du service.

La responsabilité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ne pourra être recherchée à l'occasion des litiges provenant de la gestion du Concessionnaire.

Le Concessionnaire est seul responsable vis-à-vis des tiers de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature que ce soit résultant de la gestion du service public concédé.

A compter de la prise d'effet du présent contrat, le Concessionnaire prend en charge l'ensemble des biens concédés (ouvrages, matériels roulants, équipements et appareils, espaces verts, terrains, ...). Il a leur garde et devient seul responsable de leur exploitation dans le cadre du contrat, notamment pour tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs et non consécutifs causés aux tiers.

Il n'est alloué au Concessionnaire aucune indemnité en raison des pertes, avaries ou dommages occasionnés par négligence, imprévoyance, défaut de moyens ou fausses manœuvres.

A ce titre le Concessionnaire a l'obligation de maintenir en bon état de fonctionnement les biens permettant le bon fonctionnement du service.

Il prend toutes les mesures nécessaires à cet effet et assure notamment les travaux d'entretien de maintenance, de sécurité et de renouvellement qui lui incombent au titre du présent contrat.

Toute dépense de remplacement du matériel, réparation, résultant d'une erreur ou d'un défaut d'exploitation, sera à la charge du Concessionnaire.

## Article 8.2 Obligations d'assurances

Sans limiter en aucune façon ses responsabilités, le Concessionnaire souscrira tant pour son compte que pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et/ou maintiendra en vigueur pendant toute la durée du présent Contrat à ses frais et charges, auprès d'assureurs notoirement solvables et pour des garanties en adéquation avec les risques encourus et les responsabilités qui lui incombent toutes les assurances nécessaires à la couverture des risques induits par l'exploitation du service public concédé. En tout état de cause, le Concessionnaire s'engage à faire figurer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans la police souscrite, en tant qu'assuré additionnel, et, dans le cas où sa responsabilité serait mise en cause, à ce que le Concessionnaire et son assureur en qualité de subrogé renoncent à tout recours à l'encontre d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les assurances à souscrire concernent notamment les garanties suivantes :

- Dommmages aux biens et bris de machine : dès notification de la présente convention, le Concessionnaire doit souscrire une police d'assurances dommages pour des capitaux suffisants pour l'ensemble des biens immobiliers par nature ou destination, des ouvrages d'arts, VRD, des biens mobiliers de toute nature ainsi que toutes les installations techniques, aménagements, équipements et embellissements exécutés ou non à ses frais dont l'exploitation est concédée, couvrant notamment les risques suivants sans que la présente liste ne soit exhaustive : incendie, explosion, foudre, fumées, dégâts des eaux, action du vent, grêle, poids de la neige, dommages électriques, vol, vandalisme, attentats, risques spéciaux, bris de machines, catastrophes naturelles, bris de glace, ainsi que les pertes d'exploitation consécutives à ces événements ainsi que les honoraires d'experts à concurrence du barème de l'Union Professionnelle des Experts. En tout état de cause, le Concessionnaire et son assureur renoncent expressément à exercer tout recours contre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sauf faute de ce dernier.
- Dommmage ouvrage le cas échéant en cas de construction de dépôt conformément aux dispositions du Code des assurance et du Code civil.
- Responsabilité civile : dès notification de la présente convention, le Concessionnaire doit justifier avoir souscrit une police d'assurances responsabilité civile auprès d'une compagnie notoirement solvable afin de couvrir sa responsabilité.
- Garanties diverses : indépendamment des assurances précitées, le Concessionnaire fait son affaire de la souscription des assurances relatives aux biens et équipements lui appartenant ou placés sous sa garde, utilisés pour la réalisation de son activité. Il veille notamment à ce que les véhicules terrestres à moteur et les remorques (attelées ou non) soient assurés conformément à la réglementation en vigueur et que ceux-ci soient aussi garantis lorsqu'ils fonctionnent comme outil en dehors de toute circulation.

De manière générale, le Concessionnaire s'engage à donner un résumé de garantie détaillé de ces polices d'assurance à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (attestations d'assurances). Le Concessionnaire présente ainsi à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les diverses attestations d'assurance dans le délai d'un mois suivant la réception de la lettre de notification d'attribution du présent contrat ou à toute réquisition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Les mêmes attestations doivent être produites chaque année à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à la date anniversaire de l'entrée en vigueur du contrat. A défaut, la pénalité prévue à l'Article 89.3.1 sera appliquée.

Le Concessionnaire notifiera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et fera obligation à son assureur de le faire, toute résiliation ou modification des conditions de garantie, étant entendu qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve la possibilité de juger les nouvelles garanties insuffisantes et d'exiger de nouvelles garanties identiques ou équivalentes à la couverture d'assurances initiale.

Les attestations d'assurance établies sur papier à entête de la Compagnie d'assurance feront obligatoirement apparaître les mentions suivantes :

- le nom de la compagnie d'assurance ;
- Le nom du souscripteur et assuré
- Le nom des assurés additionnels
- les activités garanties ;
- les risques garantis ;
- les montants de chaque garantie ;
- les montants de franchises et les plafonds de garantie ;
- les principales exclusions ;
- la période de validité ;

- la renonciation à recours.
- Le parfait paiement des primes

Le montant des garanties souscrites ne peut être inférieur aux limites usuellement pratiquées sur le marché français de l'assurance et doit correspondre aux montants habituellement fixés par les tribunaux.

En outre, les assurances souscrites par le Concessionnaire devront couvrir, à concurrence de la valeur à neuf de remplacement telle que renseignée dans l'inventaire, l'ensemble des biens, qu'ils soient propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou du Concessionnaire et devront intégrer une clause de connaissance de risque avec abrogation à la règle proportionnelle

Celles-ci seront rédigées par les Compagnies d'Assurances en un seul exemplaire original ; elles vaudront quittances de paiement de la prime et comporteront la description exacte des activités garanties (y compris pour les services confiés à des tiers) et la mention que l'assureur satisfait aux dispositions du présent article dans tous ses points.

Les compagnies d'assurance ne pourront se prévaloir de déchéance pour retard de paiement des primes de la part du Concessionnaire qu'un mois après la notification à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de ce défaut de paiement. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à la faculté de se substituer au Concessionnaire défaillant pour effectuer ce paiement sans préjudice de son recours contre le défaillant.

Pendant toute la durée du contrat, les garanties et montant de garanties sont en rapport avec les missions confiées au Concessionnaire au titre du présent contrat.

La présentation des attestations d'assurances ainsi que des garanties effectivement souscrites ne modifie en rien l'étendue des responsabilités assumées par le Concessionnaire.

Si, à la suite d'une revue des Assurances souscrites par le Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (agissant raisonnablement) établit que les Assurances (ou certaines d'entre elles) sont inadaptées pour protéger ses intérêts ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra demander au Concessionnaire, par l'envoi d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception, de prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier à ces insuffisances.

Le Concessionnaire procèdera alors, à ses frais, aux modifications des Assurances et reconnaît qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sera réputé agir raisonnablement en exigeant qu'il prenne toutes les mesures qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES considérera comme nécessaires, sur le fondement de pratiques raisonnables du marché

En outre, les assurances souscrites par le Concessionnaire devront couvrir, à concurrence de la valeur à neuf de remplacement telle que renseignée dans l'inventaire, l'ensemble des biens, qu'ils soient propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou du Concessionnaire et devront intégrer une clause de connaissance de risque avec abrogation à la règle proportionnelle.

Le Concessionnaire s'engage à déclarer fidèlement aux assureurs la nature de ses activités et de ses engagements, à honorer les règles de tenue générale et de protection nécessaires et l'ensemble de ses obligations d'assuré à l'égard de ses assureurs de façon telle que les garanties souscrites ne soient aucunement invalidées ou son droit à indemnisation déchu

Par ailleurs, il est précisé au titre de la présente que les conséquences de toutes franchises, application d'une règle proportionnelle de prime ou de capitaux, insuffisance de garantie ou absence d'indemnité sont inopposables à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et sont à la charge du Concessionnaire qui devra intervenir au premier euro

En outre, il s'engage à informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dès connaissance de tout changement d'assureur et/ou d'appauvrissement des garanties souscrites susceptible d'altérer significativement sa protection d'assurance au préjudice d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ainsi que de tout préavis de résiliation par ses assureurs

Par ailleurs les polices souscrites par le Concessionnaire devront comporter, les engagements suivants de la part des assureurs :

- Engagement expresse de la compagnie d'assurance de verser toute indemnité entre les seules mains d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dès lors qu'il dispose d'un intérêt assurable
- Inopposabilité à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des causes de déchéance ou de réduction proportionnelle d'indemnité, d'éventuelles omissions, insuffisances ou fausses déclarations du locataire
- Notification à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, avec préavis d'un mois de toute annulation, suspension, réduction ou résiliation des garanties
- Avis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de toute procédure de mise en demeure relative au paiement des primes : sur ce point les compagnies d'assurance ne pourront se prévaloir de déchéance pour retard de paiement des primes de la part du Concessionnaire qu'un mois après la notification à ÎLE-DE-FRANCE

MOBILITES de ce défaut de paiement. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à la faculté de se substituer au Concessionnaire défaillant pour effectuer ce paiement sans préjudice de son recours contre le défaillant.

La présentation des attestations d'assurances ainsi que des garanties effectivement souscrites ne modifie en rien l'étendue des responsabilités assumées par le Concessionnaire et par conséquent ne peuvent constituer une exonération ou limitation de responsabilité

Le Concessionnaire ne pourra opposer l'échéance du présent contrat pour refuser la couverture financière et/ou la poursuite de l'instruction de l'ensemble des sinistres survenues sous l'empire de celle-ci, et relevant de sa responsabilité.

### **Article 8.3 Gestion des sinistres**

Le Concessionnaire s'engage formellement dans un délai de 48 heures à informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de tout sinistre mettant en jeu les contrats souscrits dans le cadre de l'exécution du présent contrat, en lui adressant copie des déclarations de sinistre. Il tiendra ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES régulièrement informée de l'évolution de la gestion du sinistre.

Le Concessionnaire s'engage par ailleurs à 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 Concessionnaire par le présent contrat.

En cas de sinistre en cours de contrat, le Concessionnaire ne peut s'opposer à l'accès sur les lieux du sinistre des assureurs et des experts pour le bon déroulement des opérations d'expertises.

Le Concessionnaire ne peut s'opposer à ce que ses assureurs ainsi que le ou les assureur(s) de la personne publique constatent l'état d'exécution des travaux de réparation des dommages ayant fait l'objet d'une indemnisation après sinistre. Les travaux de remise en état sont réalisés sous le contrôle d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES suivant un échéancier mis au point d'un commun accord entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire. Ils débutent immédiatement après le sinistre, sauf cas de force majeure ou impossibilité liées aux conditions d'exécution des expertises. Le Concessionnaire ne peut prétendre à aucune indemnité pour plus-values éventuelles résultant de ces travaux.

Le Concessionnaire fournira par écrit, chaque année, à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un état annuel de la sinistralité (communiqué par son ou ses assureurs) en lien avec l'exécution du présent contrat, joint au rapport annuel d'activité.

## **Article 9 Garanties**

### **Article 9.1 Garantie maison-mère**

Le Concessionnaire bénéficie d'une garantie maison-mère visant à garantir la bonne exécution des obligations qui lui sont confiées pendant toute la durée du contrat. Cette garantie est jointe à l'Annexe F3 du présent contrat, le Concessionnaire doit y indiquer les modalités de paiement de la société-mère.

La société ou le groupement attributaire du présent contrat s'engage à apporter pendant toute la durée dudit contrat à la société dédiée tous les moyens humains, financiers et techniques nécessaires à la continuité du service public et nécessaires pour pallier tout manquement du Concessionnaire au titre de ses obligations, conformément au présent contrat et ce pendant toute sa durée d'exécution. En effet, la mise en place d'une société dédiée poursuivant notamment un objectif de transparence, ses statuts préciseront notamment que la structure est dotée de moyens propres permettant une prise en charge des missions qui lui sont confiées au titre du présent contrat.

Le Concessionnaire s'engage à ce que la société ou le groupement attributaire du présent contrat, de façon irrévocable et inconditionnelle, demeure parfaitement et entièrement solidaire des engagements qui lui incombent tout au long de l'exécution de la concession.

En cas de manquement voire de défaillance du Concessionnaire à l'une de ses obligations de faire au titre du contrat, la société ou le groupement attributaire du présent contrat se substituera à celui-ci afin d'assurer l'exécution des obligations définies par le contrat. En cas de défaillance de la société dédiée, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra activer la garantie maison-mère, sans préjudice d'une éventuelle résiliation du contrat dans les conditions prévues à l'Article 93 du présent contrat.

En cas de difficultés répétées du Concessionnaire (liquidation, mise en règlement judiciaire, perte de la moitié du capital, etc.), et à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, la société ou le groupement attributaire du présent contrat reprendra directement à sa charge l'ensemble des droits et obligations afférents au présent contrat.

## **Article 9.2 Garantie à première demande**

Dans un délai de quatre (4) mois à compter de la notification du présent contrat, le Concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une garantie à première demande, délivrée par un établissement bancaire enregistré par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

La garantie à première demande prend effet dès la création de la société dédiée et prend fin six (6) mois après le terme du présent contrat.

Le montant de la garantie s'élève au minimum à 5 % du chiffre d'affaires annuel moyen prévu sur la durée de la convention, tel qu'il ressort du compte d'exploitation prévisionnel établi par le Concessionnaire et figurant en Annexe E1 du présent contrat.

Cette garantie sera appelée pour le paiement des pénalités et des sommes restantes dues à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Elle sera également appelée pour garantir les dépenses faites en raison des mesures prises aux frais du Concessionnaire, pour assurer la sécurité publique et la salubrité ou le bon fonctionnement de l'installation, la reprise du contrat en cas de mise en régie provisoire, ou la remise en bon état d'entretien, ou la remise en état des biens en fin de contrat.

Toutes les fois qu'une somme quelconque aura été prélevée sur la garantie, le Concessionnaire devra la compléter à nouveau dans un délai de deux (2) mois. Le Concessionnaire s'engage à fournir une garantie bancaire à première demande qui sera reconstituée selon les modalités suivantes :

- En cas d'appel total de la garantie : le Concessionnaire s'engage à faire émettre une nouvelle garantie d'un montant égal à celui de la garantie initiale, au plus tard dans un délai de deux (2) mois suivant l'appel ;
- En cas d'appel partiel de la garantie : le Concessionnaire s'engage à faire émettre, au plus tard dans un délai de deux (2) mois suivant l'appel, une nouvelle garantie d'un montant égal à celui de la garantie initiale qui se substituera de plein droit à la garantie initiale ou une nouvelle garantie d'un montant égal à celui qui aura été appelé lors de l'appel partiel, de manière que le montant total des garanties soit reconstitué à hauteur du montant initial.
- En cas de prolongation du contrat : le Concessionnaire s'engage à faire émettre une nouvelle garantie d'un montant égal à celui de la garantie à première demande, au plus tard dans un délai de deux (2) mois suivant la notification de la prolongation et qui prendra fin six (6) mois après le terme du présent contrat,

En cas de refus d'un ou de plusieurs l'établissement(s) bancaire(s) dûment justifié(s), le Concessionnaire s'engage à souscrire un contrat de cautionnement bancaire d'un montant égal à celui qui aura été appelé lors de l'appel partiel ou total de la garantie à première demande.

La non-reconstitution de la garantie à première demande après une mise en demeure restée sans effet pendant un mois ou la souscription d'un contrat de cautionnement bancaire non conforme aux attentes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ouvrira droit, pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, à procéder à une résiliation du présent contrat sans indemnité dans les conditions prévues à l'Article 93 du présent contrat.

Cette garantie et les modalités de sa mise en œuvre sont jointes à l'Annexe F3 du contrat.

## **Article 10 Responsabilité sociale et environnementale du Concessionnaire**

Le Concessionnaire rend compte de ses actions engagées en matière de responsabilité sociale et environnementale dans le cadre de la transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES du Rapport annuel (Article 86.3). Il respecte les engagements qu'il a formalisés dans l'Annexe F10. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sanctionnera les éventuels manquements à ces engagements par une pénalité prévue à l'Article 89.3.7.

### **Article 10.1 Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social**

Soucieux des conditions de travail des agents du Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES convie le Concessionnaire à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents. Le Concessionnaire met en œuvre, par le dialogue social, les procédures les

plus adaptées à la valorisation individuelle et collective du travail des salariés. Il s'efforce de poursuivre et approfondir le dialogue social au sein de l'entreprise. Il veille également à améliorer les qualifications de ses salariés par des actions de formation et l'organisation de parcours professionnel notamment pour les encadrants qui ont la responsabilité de la gestion d'équipes.

Le Concessionnaire mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise et de lutte contre toutes formes de discrimination.

Le Concessionnaire est encouragé à accompagner le développement du tissu économique local et inscrire son action dans une démarche de progrès social par le biais notamment de l'accès à l'emploi, de l'aide à l'insertion, du développement des achats solidaires.

#### **Article 10.2      Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée**

Au-delà des bénéfices écologiques associés au développement des transports en commun, tels que la réduction des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions locales, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire mènent une politique environnementale plus globale : recherche de solutions techniques minimisant la consommation de ressources, management environnemental des sites industriels, arrêt de l'utilisation de produits phytosanitaires nuisibles à l'environnement, valorisation des déchets recyclables, priorité donnée à l'éco-conception des projets,...

Document confidentiel - non-modifiable

## TITRE 2 SERVICE CONCEDE ET OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE

La consistance et la nature exacte du service concédé, dont l'exécution est confiée au Concessionnaire par le présent contrat, sont définies dans l'offre de référence (Chapitre 2.1) qui peut faire l'objet de modifications (Chapitre 2.2). Le service concédé comprend également des services annexes (Chapitre 2.6). L'exécution du service concédé donne lieu à des obligations en matière de qualité de service (Chapitre 2.3 et Chapitre 2.4).

Le service concédé fait l'objet d'engagements du Concessionnaire dont certains sont mesurés au travers d'indicateurs de performance (Chapitre 2.5), dont les résultats influent sur le niveau de sa rémunération.

### Chapitre 2.1 L'offre de référence

L'offre de référence comprend des services réguliers de jour et de nuit, des services spéciaux scolaires et des services de transport à la demande.

Les processus liés à l'offre de référence, à sa modification, à sa réalisation et à son suivi, dont les principes sont décrits ci-après, sont détaillés dans l'Annexe A5 Production.

### Article 11 Description de l'offre de référence

L'offre de référence est l'offre contractuelle décrite par les Annexes A1, A2, A3, A4, A6 et A8 qui ont pour objets respectifs :

- Annexe A1 « Liste des lignes composant le service de référence avec description des sous-lignes » ;
- Annexe A2 « Identité de la ligne » décomposée en un descriptif synthétique de la ligne, une cartographie détaillée et une fiche horaire type ;
- Annexe A3 « Service de référence » : elle décrit le niveau d'offre contractuel correspondant à une année théorique, pour chacune des lignes et sous-lignes : c'est-à-dire le nombre de courses et de kilomètres commerciaux ventilés par période de fonctionnement, par type de jour et par tranches horaires, ainsi que les kilomètres haut-le-pied ;
- Annexe A4 « Calendrier d'application type » ; elle décrit, par ligne, le nombre de jours par période d'application ;
- Annexe A6 « Définitions des lignes voiturées ensemble, des jours type et des périodes type » (utilisés dans l'Annexe A9) ;
- Annexe A8 « Voiturage ou graphe voitures à plat par ligne ou multiligne pour toutes les lignes (sauf le TAD) par période et par jour type » (définis dans l'Annexe A6) ; statistiques graphiques y afférant.

Cette offre est déclinée chaque année par l'approbation d'un calendrier sur la base de l'Annexe A9 : « Calendrier d'application annuel et déclinaison par ligne pour l'année N ».

#### Article 11.1 Spécificités du transport à la demande

Tout transport à la demande est organisé par la centrale régionale dont les fonctionnalités sont définies dans l'Annexe A12. Cette Annexe :

- dans une première partie, établit les règles générales d'utilisation de la centrale régionale du TAD d'Île-de-France. Elle vise les actions de configuration et d'exploitation du service et définit les règles associées ;
- dans une seconde partie, décrit les actions possibles et les fonctionnalités accessibles aux transporteurs.

La Centrale régionale est mise à disposition gratuitement au Concessionnaire, à l'exception de son CRM dont les coûts doivent être intégrés au sein de l'équilibre économique du présent contrat.

#### Article 11.2 Spécificités des services Noctilien

Les spécificités propres aux services Noctilien sont précisées dans l'Annexe A14.

#### Article 11.3 Spécificités des circuits spéciaux scolaires

Les spécificités propres aux circuits spéciaux scolaires sont précisées dans l'Annexe A15.

## Chapitre 2.2 Modification de l'offre de référence

Pour améliorer l'offre de transport et pendant toute la durée du contrat, le Concessionnaire recherche la meilleure adéquation de l'offre à la demande sur la base d'une analyse régulière de la fréquentation et de l'évolution des territoires. Il est force de propositions pour la mise en œuvre d'adaptations visant à améliorer le service rendu et à optimiser les moyens de production.

L'offre de référence peut être modifiée de façon temporaire ou pérenne.

Toute modification de l'offre de référence fait l'objet d'une validation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, conformément aux dispositions des articles suivants

L'instruction des projets de modification de l'offre de référence et leur suivi donnent lieu à transmission de l'Annexe A7 et A8-1.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut modifier l'offre de référence sans que le Concessionnaire ne puisse s'opposer à une telle modification de la consistance du service.

A cet égard, il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations suivantes constituent des clauses de réexamen ou d'options claires, précises et sans équivoque au sens de l'article R3135-1 du Code de la Commande Publique.

### Article 12 Modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre de référence

Certaines situations, telles que des travaux de voirie ou des perturbations de service de transport collectif en connexion ou en proximité avec les lignes du service concédé, peuvent affecter de façon significative l'exploitation normale des lignes ou la demande, et nécessiter une modification temporaire de l'offre de référence sur une ou plusieurs lignes.

De même, certains événements exceptionnels (manifestations sportives, culturelles,...) peuvent nécessiter des modifications ponctuelles de l'offre, afin de pouvoir assurer l'amplitude et la fréquence souhaitées.

Dans ces situations, il appartient au Concessionnaire d'anticiper l'intégration des contraintes liées à l'évènement pour construire une offre au plus près des besoins des voyageurs et de mettre en œuvre les moyens nécessaires. Ces modifications donnent lieu à un nouveau graphichage et à l'affichage de nouveaux horaires.

Toute proposition de modification temporaire impactant l'offre de référence, fait l'objet d'un dossier établi par le Concessionnaire et transmis pour validation à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans les conditions prévues par l'Annexe A5 Production.

La variation éventuelle des charges du Concessionnaire induite par la modification temporaire est établie selon les modalités décrites à l'Article 14.

Le financement de la modification temporaire est assuré par le maître d'ouvrage des travaux qui en est à l'origine ou par la personne qui demande ladite modification. Dans le cas où le maître d'ouvrage ou le demandeur ne prend pas en charge ce financement, le volume d'offre pourra être ajusté pour préserver l'équilibre économique du contrat conclu entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire.

Des modifications à caractère ponctuel et à impact limité, induites par exemple par des contraintes viaires ou des aléas d'exploitation, peuvent également être mises en œuvre par le Concessionnaire, en concertation avec les collectivités concernées. Ces modifications ne sont pas prises en compte en tant que modification de l'offre de référence.

### Article 13 Modifications pérennes de l'offre de référence

Les modifications pérennes de l'offre de référence peuvent notamment intervenir dans les hypothèses suivantes :

- mise en service d'une nouvelle offre de transport en correspondance ou sur le territoire ;
- mise en service d'un nouvel équipement générateur de mobilité ;
- création d'un nouveau point d'arrêt dans le cadre d'une modification d'itinéraire d'une ligne ;
- adaptation de l'offre à la fréquentation ;
- adaptation des itinéraires notamment suite à un changement de plan de circulation ;
- modification de l'amplitude horaire.

Toute modification pérenne de l'offre de référence requiert la passation d'un avenant au présent contrat, conformément aux dispositions de l'Article 106 . Cet avenant peut intervenir en amont de la mise en place ou a posteriori. Dans ce cas, une autorisation provisoire est délivrée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES afin de permettre au Concessionnaire de mettre en œuvre la modification.

La régularisation de la modification pérenne par voie d'avenant comprend la mise à jour des annexes A3, A8, E1, E3 et F4 et, le cas échéant, des annexes A1, A2, A4, A6, A9, D2, D5 et CP.

Pour tout projet de modification pérenne de l'offre de référence, quelle qu'en soit l'origine, le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un dossier relatif à l'opportunité et à la faisabilité de la modification envisagée. Ce dossier est instruit dans les conditions prévues par l'annexe A5 Production.

Les modifications pérennes de l'offre de référence sont traduites financièrement selon les modalités décrites à l'Article 14 .

### Article 14 Rémunération des modifications de l'offre de référence

Toute modification de l'offre de référence, qu'elle soit pérenne ou temporaire à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, est traduite financièrement selon les principes suivants :

- Pour toute variation à la baisse ou à la hausse de l'offre commerciale, la rémunération de la modification de l'offre de référence est calculée à partir d'une valorisation convenue du coût variable (*Coût variable*) et d'une valorisation de la fréquentation induite par le projet de modification de l'offre de référence (*Valorisation fréquentation induite*) ;
- Le coût variable de la modification de l'offre de référence (*Coût variable*) est déterminé comme le produit entre un prix marginal, selon le barème fixé dans l'annexe CP, et le nombre de kilomètres totaux résultant de la modification de l'annexe A3 et déterminé par l'évolution du voiturage de l'annexe A8 ;
- Ce coût est augmenté, le cas échéant, de frais de location du matériel roulant, par application d'un coût unitaire dans les conditions fixées dans l'annexe CP ;
- La valorisation de la fréquentation induite (*Valorisation fréquentation induite*) par le projet de modification de l'offre de référence est déterminée comme le produit entre les validations attendues, par nature de titres, et les rémunérations unitaires contractuelles ;
- La part Qualité de Service de la Rémunération est augmentée ou diminuée de la rémunération QS induite (*Rémunération QS induite*) par le projet de modification de l'offre de référence, déterminée comme 10% du coût variable (*Coût variable*) ;
- La part Fixe de la Rémunération est augmentée ou diminuée du montant suivant :

$$\text{Coût variable} - [\text{Valorisation fréquentation induite} + \text{Rémunération QS induite}].$$

### Article 15 Modification de l'offre de référence liée aux participations des collectivités

L'offre de référence comprend des services pouvant faire l'objet de participations financières d'une ou de plusieurs collectivités auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Dans ce cas de figure, une convention de partenariat est conclue avec la ou les Collectivité(s) concernées et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES afin de garantir ces participations auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et ainsi maintenir le niveau de l'offre de référence.

Dans l'hypothèse où la participation financière évoquée ci-dessus n'est pas accordée par la Collectivité ou si cette dernière décide de se retirer avant le terme du présent contrat, les parties conviennent, au plus tard dans les 6 mois suivant cette décision, de redéfinir les modalités de fonctionnement du service concédé, notamment par une réduction de l'offre de référence, afin de rétablir l'équilibre budgétaire pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans les conditions souhaitées par cette dernière.

## **Chapitre 2.3 Les obligations de qualité de service liées à l'exécution de l'offre de référence**

Le Concessionnaire s'engage à assurer un service conforme à l'offre de référence contractualisée, tant en termes quantitatifs (respect des dessertes et du volume d'offre) qu'en termes qualitatifs (respect des horaires et des intervalles prévus notamment).

L'offre de référence de l'année N, mise à jour dans les conditions prévues par l'Annexe A5, sert de base pour le suivi de la réalisation de l'offre de référence et pour la mesure de la ponctualité de celle-ci.

### **Article 16 Suivi de la réalisation de l'offre de référence**

Le Concessionnaire est chargé d'effectuer le suivi de l'offre réalisée.

Il met en place les outils et les procédures les mieux adaptées à un suivi précis en s'appuyant notamment sur le SAEIV fourni par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou acquis au titre du présent contrat.

### **Article 17 Réfactions pour la non-réalisation de l'offre de référence**

#### **Article 17.1 Mesure de la production de l'offre de référence**

##### *17.1.1. Principes généraux*

La mesure de la production kilométrique est effectuée en kilomètres commerciaux réalisés.

Cette mesure est effectuée par le Concessionnaire à partir des enregistrements du SAEIV. Elle est contrôlée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à partir de l'examen des données SAEIV et, le cas échéant, par un audit, conformément aux dispositions de l'Article 88.1.

##### *17.1.2. Modalité de la mesure*

L'engagement de production de l'offre de référence est établi sur la base de la production mensuelle.

##### *17.1.3. Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée*

Chaque mois, en valeur mensuelle et en cumul annuel depuis le premier jour de l'exercice N :

- la production kilométrique prévue de l'offre de référence ;
- la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en KCC ;
- les écarts entre la production kilométrique prévue de l'offre de référence et la production kilométrique effectivement réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les différentes causes de non réalisation de service selon la typologie décrite en Annexe A10.

A la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, pour une période donnée, le Concessionnaire fournit les éléments explicatifs du niveau de réalisation de l'offre et notamment de l'écart pouvant exister entre l'offre réalisée et l'offre programmée sur la période considérée, sous un délai de 10 jours ouvrables.

#### **Article 17.2 Réfaction pour la non-réalisation de l'offre de référence (hors grève)**

En cas de non-réalisation de l'offre de référence, la rémunération fixe définie à l'Article 52 est revue à la baisse selon les modalités suivantes :

- Entre 100% et 99% de KCC réalisés, réfaction à hauteur du produit du coût kilométrique de roulage défini dans l'Annexe F4 par le nombre de kilomètres commerciaux non réalisés ;
- Entre 99% et 98% de KCC réalisés, réfaction à hauteur du produit de la somme du coût kilométrique de roulage et du coût kilométrique de conduite défini dans l'Annexe F4 par le nombre de kilomètres commerciaux non réalisés ;
- En deçà de 98% de KCC réalisés, réfaction à hauteur du produit du coût moyen kilométrique du contrat défini dans l'Annexe F4 par le nombre de kilomètres commerciaux non réalisés.

Le Concessionnaire renseigne l'Annexe A11 selon les prescriptions de l'Annexe A10 « traitement de la non-réalisation ».

### **Article 17.3 Réfaction pour la non-réalisation de l'offre de référence en cas de grève**

En cas de non-réalisation de l'offre de référence suite à des grèves, la rémunération fixe définie à l'Article 52 est revue à la baisse selon les modalités suivantes :

- Réfaction à hauteur du produit de la somme du coût kilométrique de « roulage » et du coût kilométrique de conduite défini dans l'Annexe F4 par le nombre de kilomètres commerciaux non réalisés,
- En deçà de 50% d'offre réalisée pendant sept jours consécutifs, réfaction à hauteur du produit du coût moyen kilométrique défini dans l'Annexe F4 par le nombre de kilomètres commerciaux non réalisés

## **Article 18 Régularité**

### **Article 18.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et engagements du Concessionnaire**

Le Concessionnaire s'engage à respecter les horaires et/ou fréquences de l'offre de référence. Le Concessionnaire s'appuiera sur le SAEIV acquis au titre du présent contrat ou fourni par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

### **Article 18.2 Cas spécifique des départs décalés en cas de perturbations du réseau ferré**

La mise à disposition par les opérateurs ferroviaires d'une information en temps réel en gare et station sur l'heure de passage des trains, permet l'amélioration de la correspondance avec les bus, notamment en fin de service lorsque l'offre est moins dense.

Sur les lignes sélectionnées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire met en œuvre un dispositif de départs décalés.

### **Article 18.3 Les partenariats à mettre en œuvre**

Le Concessionnaire s'engage :

- à étudier une fois par an et pour chacune des lignes du contrat, les conditions de circulation en réalisant une analyse de la vitesse commerciale, des temps de parcours et des points durs, de manière quantitative et qualitative. Ces travaux seront restitués à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et aux gestionnaires de voirie concernés ;
- à répondre aux sollicitations des collectivités et à participer aux processus formalisés qu'elles mettent en œuvre pour améliorer la vitesse et la régularité ;
- à promouvoir et accompagner les démarches ayant un impact sur la rapidité et la ponctualité, en sensibilisant les collectivités locales sur la suppression des points durs et l'importance du partage de la voirie.

A l'issue d'opérations majeures pour lesquelles il est montré qu'elles se traduisent par des gains de productivité, le Concessionnaire évalue ces gains. Il propose à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des mesures d'amélioration de la qualité de service et/ou de développement de l'offre permettant de réinvestir ces gains. Il est tenu compte de l'impact de ces éléments dans l'analyse de l'exécution du contrat.

Le Concessionnaire s'engage à utiliser, le cas échéant, le potentiel du SAEIV prescrit par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES acquis au titre du présent contrat ou fourni par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour mieux connaître le

fonctionnement du réseau et pour améliorer la qualité de service, les coûts d'exploitation, la productivité du personnel et du matériel roulant. Il s'engage à créer des rapports périodiques qui permettront de parvenir à ces objectifs. L'ensemble de ces rapports feront l'objet d'une transmission mensuelle à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

La liste des rapports SAE est à définir dans l'Annexe B1-3, modifiable par un simple accord entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire et notifié par courrier. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES aura accès à la base SAE au même titre que le Concessionnaire.

#### **Article 18.4 Informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Le Concessionnaire s'engage à communiquer, dans le cadre du rapport annuel décrit à l'Article 86.3, une synthèse des actions engagées sur la thématique régularité et gestion des correspondances, ainsi qu'une synthèse des actions d'adaptation de l'offre et de qualité prises suite aux opérations d'aménagements majeurs réalisées par les collectivités. Il détaille l'évolution de la vitesse commerciale de chaque ligne, en différenciant les plages horaires conformément à la construction de la marche-type.

#### **Article 18.5 Mesure de la régularité/ponctualité**

##### *18.5.1. Principes*

La mesure de la régularité s'apprécie pour toutes les courses et à tous les points d'arrêt.

##### *18.5.2. Modalités de la mesure pour les lignes de bus et de cars*

La mesure de la régularité est effectuée par le Concessionnaire à partir des enregistrements du SAEIV. Elle est contrôlée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à partir de l'examen des données SAEIV. Les modalités détaillées sont précisées dans l'Annexe B1.

En l'absence de SAEIV, le résultat de l'indicateur est objectivé par des mesures dites « postées » décrites également en Annexe B1.

#### **Article 19 Adaptation des temps de parcours**

Le Concessionnaire s'engage à vérifier régulièrement la bonne adéquation des temps de parcours théoriques à la réalité. Lorsque des écarts sont observés, sur la journée ou sur un créneau identifié, le Concessionnaire propose à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les adaptations appropriées.

Dans ce but, il mène annuellement des campagnes de mesures de l'ensemble des différents types d'horaires des lignes en assurant l'exhaustivité sur la période du contrat.

Un bilan des actions engagées sur les lignes identifiées comme problématiques et des plans d'actions pour améliorer les performances du réseau peuvent être présentés lors de Comités de suivi mentionnés en Article 87.1.

La nature des études / échanges seront cadrées dans une méthodologie d'adaptation des temps de parcours.

Les objectifs d'une définition d'une telle méthodologie sont ;

- Définir des horaires plus proches de la réalité ;
- Veiller à l'optimisation des moyens mis en œuvre dans la production de l'offre
- Partager une méthode et des outils de travail homogènes

Aussi, la méthodologie d'adaptation des temps de parcours et des graphiques est décrite dans l'Annexe A5.

#### **Article 20 Adaptation de l'offre de référence en vue de l'amélioration de la qualité de service**

En cas de baisse avérée et importante de la vitesse commerciale et de la régularité d'une ligne, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire s'engagent à échanger sur l'analyse des causes de cette dégradation selon les modalités prévues dans l'Annexe A5.

#### **Article 21 Intermodalité avec l'offre ferrée**

Le Concessionnaire adapte dans la mesure du possible ses horaires théoriques au plus près de l'offre ferrée. A cet effet il se coordonne avec les opérateurs du mode ferré, auprès de qui il peut obtenir l'offre ferrée sur simple demande.

Le Concessionnaire s'engage à mettre en place des départs décalés pour assurer la correspondance en temps réel avec le mode ferré dans les conditions décrites à l'Article 18.2.

## **Article 22 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR)**

L'accessibilité des PMR constitue une priorité pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qui s'inscrit dans les obligations fixées par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et par l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES a adopté son Schéma Directeur d'Accessibilité le 8 juillet 2009 puis son agenda d'accessibilité programmée (SD'Ap) le 8 juillet 2015. Le SD'Ap identifie des lignes à rendre accessibles de manière prioritaire. En partenariat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et les collectivités concernées, le Concessionnaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint. Le Concessionnaire doit être en mesure de déclarer accessibles aux Usagers en Fauteuil roulant (UFR) les lignes dès que les conditions requises par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sont remplies. Il se rapprochera des collectivités concernées pour s'assurer de l'accessibilité UFR des points d'arrêt.

Les conditions et modalités de déclarations d'accessibilité d'une ligne sont définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et rappelées dans l'Annexe B9.

Une ligne est déclarée accessible lorsque :

- Au minimum 70% des points d'arrêt sont mis aux normes d'accessibilité pour les UFR ;
- 100% des véhicules de la ligne sont accessibles aux UFR (dotés de palettes manuelles ou électriques). Les véhicules de réserves ne sont pas concernés.

Lorsque ces conditions sont réunies, le Concessionnaire s'engage alors à :

- Former son personnel au fonctionnement des équipements d'accessibilité et à la prise en charge des personnes en situation de handicap,
- Mettre à jour son information voyageurs selon les prescriptions cartographiques d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES relatives à l'accessibilité.

Le Concessionnaire devra proposer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sous un an à compter du début de l'exploitation des lignes objet du présent contrat un programme d'action sur ce thème pour les lignes prioritaires inscrites au SD'Ap et non encore accessibles.

### **Article 22.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et engagements du Concessionnaire**

Les véhicules accessibles aux Usagers en Fauteuil roulant (UFR) seront affectés en priorité aux lignes dont la mise en accessibilité est déclarée prioritaire au SD'Ap.

La déclaration d'accessibilité d'une ou de plusieurs lignes nécessite que le Concessionnaire ait préalablement dispenser à l'ensemble des personnels concernés une formation adéquate au bon fonctionnement des équipements d'accessibilité, ainsi qu'à l'accueil spécifique des personnes handicapées.

Sont également exigés du Concessionnaire, sans délais, les éléments suivants :

- la pose du pictogramme symbolisant l'accessibilité UFR sur les véhicules ;
- La pose des pictogrammes places réservées dans les véhicules ;
- l'information aux usagers relative à l'accessibilité UFR des lignes et des points d'arrêt pour les lignes déclarées accessibles. Cette information doit figurer sur l'ensemble des supports de communication, et sur tous les formats existants : plans papiers, fiches horaires des lignes affichées aux points d'arrêt, plans consultables sur internet, dans les véhicules et tous autres supports de communication mis à la disposition des usagers. Elle devra être conforme aux prescriptions cartographiques d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- la mise à disposition d'une page dédiée, pour l'affichage du schéma de ligne, conforme aux prescriptions cartographiques Annexe B8-9, de façon à ce que le site VIANAVIGO.COM puisse effectuer un renvoi par un lien hypertexte ;

- le renseignement trimestriel des arrêts accessibles sur la base de données référentielle d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Il est par ailleurs exigé du Concessionnaire le respect des prescriptions suivantes :

- les équipements d'information sonore et visuelle déployés à bord du matériel roulant le cas échéant sont maintenus en bon état de fonctionnement ;
- les équipements permettant l'accessibilité des véhicules aux UFR sont testés régulièrement afin de garantir leur fonctionnement ;
- tout équipement doit être conforme avec les prescriptions édictées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire devra mettre à disposition le formulaire de réclamation PMR (situé en Annexe B6) à tout usager qui souhaiterait déclarer un signalement d'obstacle dans son déplacement.

### **Article 22.2 Les partenariats à mettre en œuvre**

Le Concessionnaire s'engage à participer aux réunions pilotées par les collectivités locales gestionnaires de la voirie ou ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et à être force de proposition en collaboration avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap.

Le cas échéant, le Concessionnaire s'engage à rencontrer les collectivités gestionnaires de voirie ainsi que les associations représentatives au minimum une fois par an afin de réaliser un état des lieux de l'accessibilité des points d'arrêt et déterminer les aménagements nécessaires à la mise aux normes des points d'arrêt non accessibles.

Cet état des lieux devra être transmis chaque année à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. La formalisation de cet état des lieux s'appuiera sur l'Annexe B9 « Procédures de Déclaration Accessibilité ».

### **Article 22.3 Information à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Le Concessionnaire s'engage à transmettre annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 86.3, les informations suivantes :

- le nombre de véhicules équipés de dispositif d'aide à l'embarquement ;
- le nombre de points d'arrêt accessibles et le nombre de points d'arrêt restant à rendre accessibles ;
- le nombre de points d'arrêt dotés d'un système d'information dynamique adapté aux personnes à mobilité réduite ;
- une estimation du nombre d'UFR empruntant les lignes équipées de véhicules adaptés (par ligne) ;
- les statistiques et suivi analytique des demandes et réclamations en matière d'accessibilité ;
- la formation des conducteurs à l'accueil et la prise en charge des PMR et en particulier des UFR (types de formation données, associations représentatives impliquées, durée de la formation, fréquence de la formation, nombre de bénéficiaires).

## **Article 23 Lutte contre la fraude**

### **Article 23.1 Objectifs assignés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Les objectifs généraux de lutte contre la fraude sont d'améliorer :

- le taux de validation des titres de transport, contribuant ainsi à une meilleure connaissance de l'usage réel du transport public ;
- le confort des voyageurs et des personnels du Concessionnaire à bord des véhicules par un meilleur respect des règles de voyage ;
- les recettes liées au trafic.

Pour atteindre ces objectifs, le Concessionnaire doit lutter contre tout type de fraude, qu'il s'agisse de :

- fraude dure : le voyageur ne possède aucun titre de transport ou bien il n'a pas validé son support de post-paiement ou son titre de transport de type billet ou son titre de transport de type billet ou ticket (qu'il soit dématérialisé ou non) ;
- fraude tarifaire : le voyageur dispose d'un titre de transport ne lui permettant pas d'emprunter le réseau de transport sur lequel il est contrôlé ou pour lequel il ne dispose pas des justificatifs nécessaires ;
- acte de non-validation : le voyageur dispose d'un titre de transport valide de type « forfait illimité » mais non validé sur le réseau.

Le taux de fraude sur l'ensemble des lignes du Lot est mesuré tous les deux ans par une enquête réalisée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire est incité à une diminution du taux de fraude par le modèle de rémunération contractuel, dont une part dépend directement des volumes de validation.

Il veille à ce que le taux de fraude dure et tarifaire diminue chaque année jusqu'à la fin du contrat dans les conditions définies en Annexe B10-2 et selon les engagements pris en Annexe B10-4.

### **Article 23.2 Engagements du Concessionnaire**

Le Concessionnaire met en œuvre des procédures de contrôle efficaces permettant de dissuader et de réprimer la fraude sur l'ensemble des lignes dont il a la charge.

Il adapte régulièrement sa politique de contrôle pour tenir compte de l'environnement, des résultats constatés et tirer bénéfice des innovations techniques et organisationnelles.

Le Concessionnaire a la responsabilité opérationnelle de la lutte contre la fraude sur toutes les lignes qu'il exploite. Il s'engage à mettre en place les équipements et agents nécessaires au contrôle des titres de transport et poursuivre ou faire poursuivre, conformément aux textes en vigueur, les voyageurs en infraction. Les règles et le montant de l'amende encourue doivent être affichés à bord des véhicules.

Dans ce cadre le Concessionnaire doit, à minima :

#### **S'agissant de la communication,**

- s'assurer de la présence d'affichage dans les véhicules concernant le montant des amendes encourues ainsi que la diffusion des annonces sonores fournies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- conduire des actions d'information des voyageurs sur les titres de transport existants et sur les sanctions passibles en cas de situations irrégulières (obligation d'intervenir une fois par an dans chaque établissement d'enseignement du second degré de son périmètre afin d'effectuer des opérations de prévention auprès des élèves) ;

#### **S'agissant du personnel affecté à la lutte contre la fraude,**

- former régulièrement le personnel, notamment sur les différents aspects de la lutte contre la fraude, dont les évolutions des pratiques de fraude, notamment sur la fraude technologique ;
- dimensionner et organiser des équipes d'agents de contrôle suffisantes au regard de la fraude constatée ;
- fournir au personnel de contrôle à minima un PDA et un boîtier de paiement par équipe. Le Concessionnaire s'engage à mettre à disposition de ses agents des équipements en capacité de contrôler l'ensemble des titres en circulation sur le réseau exploité (titres télébilletiques, tickets sms – le cas échéant-, titres sur smartphones NFC).

#### **S'agissant des contrôles**

- adapter l'intensité des contrôles par période horaire en fonction des pics de fraude qui sont historiquement constatés (heure de pointe, soirée, week-end), en favorisant le règlement immédiat des amendes. Toutes les lignes du réseau devront être contrôlées, et toute leur amplitude de service couverte, même de manière ponctuelle ;
- conduire, en tant que de besoin, des opérations ciblées et sécurisées (afin de sécuriser les opérations de contrôle et de diminuer le phénomène de fraude, certaines opérations peuvent être menées conjointement avec la police).

### Objectifs chiffrés soumis à pénalités

- Assurer sur chaque ligne du Lot une norme minimale d'effort de contrôle de 1% des validations annuelles enregistrées dans le Système d'Information Décisionnel des Validations (SIDV). Le non-respect de cet objectif est soumis à la pénalité définie à l'Article 89.3.4 ;
- Veiller à ce que le taux de fraude dure et tarifaire diminue chaque année dans les conditions fixées en Annexe B10-2 et selon les engagements pris en Annexe B10-4. Le non-respect de cet objectif est soumis à la pénalité définie à l'Article 89.3.4.

Les moyens de lutte contre la fraude mis en œuvre par le Concessionnaire doivent être compatibles avec les enjeux de sécurité billettique, dont l'objectif est de lutter contre la fraude technologique et organisée (création de faux titres, utilisation usurpée de titre volé...). Elle s'appuie notamment sur des outils techniques, des procédures, et une organisation communautaire (cf. Article 48 et Article 49).

Le traitement financier du produit des amendes est traité dans l'Article 59.1.

#### Article 23.3 Méthodologie de calcul du taux de fraude

La méthode utilisée pour mesurer tous les deux ans le taux de fraude est présentée en Annexe B10-2. Dans un délai d'un mois après la signature du marché de prestations, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES communiquera au Concessionnaire le nom du prestataire qui réalisera l'enquête fraude.

#### Article 23.4 Informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Les informations suivantes sont transmises toutes les deux semaines à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES :

##### Plannings des contrôleurs

Le Concessionnaire transmet les plannings de travail des contrôleurs précisant leur affectation spatiale et temporelle sur le réseau. Ils sont transmis par anticipation de la quinzaine concernée et non pas a posteriori.

Les informations suivantes sont transmises trimestriellement annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 86.3 :

##### Indicateurs sur la fraude

Le Concessionnaire transmet les indicateurs sur le format de l'Annexe B10.1 Tableau KPI Fraude. Ce tableau est susceptible d'évoluer en cours de contrat.

Les informations suivantes sont transmises annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 86.3 :

##### Informations complémentaires

Le Concessionnaire devra également fournir les données suivantes :

- courbe de l'évolution de la fraude apparente sur l'année écoulée et sur les années d'exploitation du contrat, la fraude apparente étant le taux résultant de la division du nombre de voyageurs verbalisés par le nombre de voyageurs contrôlés ;
- information de synthèse sur la saisonnalité de la fraude par tranche horaire et période (semaine, soirée, week-end) et sur la concentration géographique de la fraude (points d'arrêts ou tronçons les plus touchés) ;
- répartition de la fraude par ligne ;
- taux par type de fraude : avérée, tarifaire, non validation ;
- action sur la fraude et prévention : action sur les causes externes au transport (ex : comportement sportif, ludique, effets de bande, attitude de défi, ...) ; action sur les causes internes au transport (ex : pièges tarifaires, obstacles matériels, ...) ;

- lien avec les indicateurs Disponibilité des Equipements (valideurs et équipements de sûreté existants) ;
- bilan et perspectives des actions mises en place. Si l'objectif de lutte contre la fraude fixé n'est pas atteint, le Concessionnaire s'engage à présenter des mesures correctives à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

## **Article 24 Prévention et sécurité des biens et des personnes**

Sans préjudice du rôle dévolu à la police nationale ou à la gendarmerie nationale, la mise en œuvre des mesures de prévention et de sécurité des biens et des personnes sur le réseau est de la responsabilité du Concessionnaire. La prévention et la sûreté sur le réseau exploité par le Concessionnaire comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais implique également un traitement du sentiment d'insécurité reposant notamment sur la qualité de l'ambiance des espaces de transport : les bus et cars, les arrêts de bus et de cars et les éco-stations bus dont le Concessionnaire assure la gestion.

Le Concessionnaire contribue au développement urbain, économique et social, à sa cohésion sociale, en d'autres termes à « rendre la ville accessible à tous ». Dans ce cadre, les quartiers prioritaires de la politique de la ville desservis par le Concessionnaire constituent un axe prioritaire de son action, conformément aux dispositions de loi n°2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine

La vidéoprotection est un équipement systématique sur les Eco-Stations Bus. Le Concessionnaire assure le raccordement des caméras au Plan Zonal de Vidéo Protection (PZVP), via les Centres de Surveillance Urbain des communes ou des intercommunalités.

### **Article 24.1 Le plan de prévention**

Pour atteindre l'objectif de sécurité des voyageurs et de ses personnels, le Concessionnaire établit un plan de prévention annuel. Ce plan constitue la feuille de route sur la durée du contrat. Il permet la bonne connaissance des difficultés rencontrées en matière de prévention et sûreté, afin d'y apporter les réponses adaptées.

Le Concessionnaire définit également les conditions selon lesquelles il met en œuvre ce plan de prévention :

- Description détaillée des opérations (investissements, fonctionnements) ;
- Objectifs ;
- Publics visés ;
- Moyens affectés : exemples d'investissements réalisés, d'actions des personnels ou actions de communication et de sensibilisation auprès des voyageurs ;

Ce plan n'est pas exclusif d'actions à caractère ponctuel répondant à des problématiques liées à l'actualité.

Le plan de prévention comporte également une partie bilan de l'année écoulée et porte notamment sur :

- Le nombre d'incidents liés à des problèmes de sûreté survenus sur le réseau sur la base des items du tableau de reporting, complété par : répartition des incidents en fonction du lieu de commission (incidents à bord des véhicules, incidents au point d'arrêt, incident au dépôt) ; répartition temporelle des incidents (06h-10h, 10h-14h, 14h-18h, 18h-22h, 22h-06h) ;
- L'évaluation de l'impact financier des incidents pour les entreprises (arrêts de travail à la suite d'une agression ou d'un incident, nombre de jours d'arrêts de travail à la suite d'une agression ou d'un incident, coût des dégradations liées au vandalisme/jets de projectile, nombre de vitres changées) ;
- Les données permettant de qualifier l'ambiance sur le réseau : nombre de dépôts de plainte, évaluation de l'impact des incidents sur le réseau (nombre d'arrêts de travail faisant suite à un incident ou une agression, coût des dégradations liées au vandalisme) ;
- Les missions des médiateurs et des agents de sûreté sur le réseau : accompagnement, sécurisation, incitation à la validation, gestion des flux aux points de forte charge comme les gares, les marchés et les établissements scolaires, ilotage, accompagnement des contrôles...
- Les missions des médiateurs hors réseau : actions ponctuelles, actions avec l'éducation nationale, actions tournées vers l'emploi et l'insertion, actions en direction des habitants et visant à favoriser la mobilité, actions à caractère événementiel et liées à la vie locale...

Ce plan est adressé à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 86.3.

### **Article 24.2 Les moyens de prévention et de sécurité**

Le Concessionnaire met en œuvre une politique de prévention et de sécurité tenant compte du territoire, et notamment de la perception et des besoins des voyageurs, mais aussi de ses salariés.

Le Concessionnaire définit les moyens humains et les moyens techniques lui permettant de s'engager sur :

- La mise en place d'une présence humaine rassurante, adaptée aux besoins des voyageurs tout au long de la journée et de leur trajet, à la densité des flux et à la nature des espaces de transport, avec du personnel compétent, formé et encadré ;
- L'intervention rapide des équipes de sûreté ;
- Une politique de service favorisant la tranquillité des voyageurs, la préservation des biens et la prévention du vandalisme, la présentation des incivilités et de la délinquance, et le sentiment de sûreté des voyageurs ;
- Le bon fonctionnement des équipements de sûreté (caméras de vidéoprotection, bornes d'appel ...) ;
- Des partenariats avec les acteurs locaux (police, gendarmerie, écoles, collectivités territoriales, ...) ;
- La réalisation de diagnostics sûreté partagés (dispositifs humains et besoins matériels), afin de définir les priorités d'actions ;
- Le développement de l'innovation.

Il assume la responsabilité du bon fonctionnement et de l'usage adéquat des équipements de sécurité (vidéo protection, bornes d'appel, ...) dans les matériels roulants et dans éco-stations bus dont il a la gestion.

Il accompagne cette politique de prévention et de sécurité par la mise en place d'une présence humaine rassurante, adaptée aux besoins des voyageurs tout au long de la journée et de leur trajet, à la densité des flux et à la nature des espaces de transport.

Ainsi, il définit pour chacun de ces besoins, des missions spécifiques exercées par le personnel compétent (de médiation, de présence dissuasive et rassurante, d'accueil information, d'intervention...) et met en place les formations, les supports et l'encadrement nécessaire des agents en relation avec le public. Pour ce faire, il peut faire appel à des agents de l'entreprise ou à des prestataires, dans le respect de la législation en vigueur (code des transports et code de la sécurité intérieure notamment). Les agents de médiation doivent obtenir ou être titulaires d'une formation reconnue dans le secteur de la médiation (titre professionnel de niveau 3).

Ces agents sont chargés, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service. La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de leur action.

Avant la mobilisation des agents désignés pour cette prestation, un plan de formation spécifique est mis en œuvre par le prestataire retenu ou le Concessionnaire. Le plan de formation inclut les spécificités du métier du Concessionnaire et la mission.

S'il estime nécessaire, le Concessionnaire peut proposer l'affectation d'agents supplémentaires. Il motive sa demande, à partir d'un bilan circonstancié et d'une démonstration de l'impossibilité d'atteindre les objectifs visés à effectifs constants. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES arrête et notifie sa décision dans un délai de trois mois maximum à compter de la transmission du dossier. A défaut de réponse notifiée dans ce délai, la demande est réputée refusée. La traduction financière donne lieu à l'établissement d'un avenant pour augmenter la part Fixe de la rémunération selon le barème de prix fixé à l'Annexe CP.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est susceptible de faire évoluer la gouvernance concernant la sûreté au cours du présent contrat. L'intégration de ces évolutions donneront lieu à un avenant au présent contrat le cas échéant.

### **Article 24.3 Partenariats**

Une convention administrative et financière du 3 juillet 2019 signée entre la gendarmerie nationale et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES permet, à compter du 1er juillet 2019, l'emploi des réservistes opérationnels de la gendarmerie pour la sécurisation des lignes de bus situées en zone de compétence des groupements de gendarmerie départementale de Seine-et-Marne (77), des Yvelines (78), de l'Essonne (91) et du Val-d'Oise (95).

Parallèlement, le directeur général d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le commandant de la région de gendarmerie d'Île-de-France et la gendarmerie pour la zone de défense et de sécurité de Paris ont signé un protocole opérationnel visant à définir les principes directeurs qui présideront à la réalisation de ces missions en grande couronne, en lien avec les transporteurs.

L'objectif est de renforcer de manière ciblée le dispositif de sécurisation de la gendarmerie mis en place en grande couronne en Île-de-France.

Le Concessionnaire se rapproche du groupement de gendarmerie compétent afin d'étudier la possibilité de mise en œuvre de ce dispositif sur son périmètre contractuel.

Le Concessionnaire met également en place des partenariats avec des acteurs locaux (préfectures, force de police, de la gendarmerie nationale, établissements scolaires, collectivités territoriales, structures d'insertion, transporteurs, dispositifs locaux de prévention et de sécurité...) afin d'améliorer la prévention, la coordination opérationnelle, la simplification des échanges d'information et la connaissance mutuelle et son image auprès des voyageurs.

#### **Article 24.4 Traitement des atteintes aux personnes**

Le Concessionnaire s'engage à prendre en charge les voyageurs et les agents victimes d'agressions dans l'espace transport. Cette assistance ne se limite pas à la constatation initiale de l'agression.

Pour un voyageur victime, les agents de terrain du Concessionnaire doivent fournir toute information ou conseil pour ses démarches médicales et/ou judiciaires, ou bien l'orienter vers un service du Concessionnaire à même de fournir ces informations.

#### **Article 24.5 Descente à la demande**

Le décret n° 2020-1276 du 19 octobre 2020 précise les modalités d'exercice de la descente à la demande. Hors lignes Express et lignes circulant sur des voies réservées, le Concessionnaire met en œuvre ce dispositif sur les lignes du périmètre concerné circulant après 22h00, conformément aux dispositions du présent décret, et étant entendu que cette mise en œuvre n'a pas d'incidence financière par rapport aux engagements contractuels. Le Concessionnaire informe ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des lignes concernées.

#### **Article 24.6 Prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste**

La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste constitue un axe prioritaire de la mission de prévention du concessionnaire.

A ce titre, dans le plan de prévention remis chaque année dans le rapport annuel, le Concessionnaire fournit un bilan des actions spécifiques menées en la matière, notamment la descente à la demande, et présente les axes définis pour l'année en cours.

#### **Article 24.7 Tenues des agents**

Pour ses agents de médiation, le Concessionnaire se conforme à la politique d'harmonisation des uniformes des agents du réseau, en contact avec le public, selon les prescriptions fixées en annexe B15.

Les agents de sûreté employés par le concessionnaire devront porter la marque ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sous forme d'un écusson spécifique sûreté créé par Ile-de-France Mobilités. Une première dotation sera assurée par Ile-de-France Mobilités. Par la suite, le Concessionnaire se conformera aux prescriptions de l'Annexe B15.

#### **Article 24.8 Reporting trimestriel sûreté**

En complément du plan de prévention défini à l'article 24.2, le concessionnaire communique à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, trimestriellement, une grille mensuelle d'indicateurs (Annexe B18) qui reprend notamment les grands principes de la nomenclature nationale de recensement des faits de délinquance dans les transports de l'outil ISIS (Intégration Standardisée des Informations de Sûreté), élaborée par le ministre chargé des Transports en coopération avec ses partenaires.

#### **Article 24.9 Sentiment de sûreté**

Le sentiment de sûreté sera mesuré chaque année à travers l'enquête de perception pilotée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### **Article 24.10 Vie du dispositif**

Outre les reportings trimestriels et le plan de prévention annuel, à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, du concessionnaire ou de leurs partenaires, des réunions « prévention et sûreté » peuvent être organisées ainsi que des rencontres sur le terrain.

#### **Article 24.11 Service d'alerte 3117**

Le 31177 (SMS) ou 3117 (voix) est le numéro d'alerte accessible 24h/24 et 7j/7 sur le réseau ferré en Ile-de-France, dont le métro. Ce numéro pourrait être étendu aux opérateurs de bus pendant la durée du contrat. Le Concessionnaire devra alors intégrer ce nouvel outil dans son plan de prévention et en assurer la promotion auprès des voyageurs.

## **Article 25 Equipements des véhicules et des points d'arrêt**

### **Article 25.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et engagements du Concessionnaire**

Les véhicules, respectant l'identité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sont équipés de l'ensemble des équipements embarqués nécessaires au transport des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :

- valideurs de titre de transport ;
- boutons de commande de porte lorsqu'ils existent ;
- boutons de demande d'arrêt sur les lignes de bus ;
- palettes ou dispositifs d'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite ;
- les véhicules disposent d'équipements de sûreté (vidéoprotection notamment) ;
- dispositifs dynamiques d'information visuelle, d'information sonore intérieure, de haut-parleurs extérieurs ;
- dispositifs statiques ;
- système de comptage automatique de voyageurs au niveau des portes (selon le taux d'équipement du parc fixé en Annexe CP) ;
- terminal de vente à bord pour les bus.

Les points d'arrêt des lignes de transport de bus et de cars doivent être équipés de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accès aux transports des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :

- dispositifs statiques d'information voyageurs ;
- dispositifs visuels et sonores.

Les équipements ci-dessus correspondent aux exigences du schéma directeur d'accessibilité et du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs.

Le Concessionnaire est responsable de la gestion et du maintien en état de marche des véhicules et des équipements embarqués ainsi que des équipements des points d'arrêt et des Eco-stations Bus pour qu'ils offrent en permanence les meilleures conditions d'utilisation, de confort et de propreté pour les voyageurs.

### **Article 25.2 Indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité**

Ces indicateurs sont les suivants :

- taux de disponibilité des équipements (valideurs, commandes d'arrêt, boutons de porte, palettes, comptages embarqués ...);
- état et propreté intérieure et extérieure des véhicules.

### **Article 25.3 Cas particulier des cellules compteuses**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met à disposition, avec le matériel roulant, des équipements de comptages automatiques de voyageurs. Ce système permet de mesurer de façon précise la fréquentation et la charge des véhicules par interstation. Il contribue également à la mesure de la fraude.

Le Concessionnaire doit s'assurer du bon fonctionnement du système, et optimise l'affectation des véhicules équipés pour obtenir un maximum de données, en priorisant les lignes mesurées en fonction des besoins et difficultés identifiées (surcharges par exemple). ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut par ailleurs solliciter des comptages sur certaines lignes en priorité. Dans ce cas le Concessionnaire prendra en compte la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et soumettra à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une nouvelle programmation des comptages.

Par ailleurs, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite s'assurer du protocole de pose que suivra le Concessionnaire, dans le cas où celui-ci serait amené à équiper les véhicules mis à disposition. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES tient à maîtriser l'état des véhicules lui appartenant et le protocole de montage des équipements sur ces véhicules. Ce protocole sera donc soumis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour validation, avant toute intervention.

### Modèle de cellule

Pour être compatibles et cohérentes avec les autres cellules mises à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, les cellules qui seront proposées par le candidat devront respecter les caractéristiques suivantes :

- Cellules infrarouge 3D
- Possibilité de distinguer les flux croisés de montées et descentes à une même porte, les poussettes, les vélos
- Capteur unique par porte
- Limitation des câblages
- Paramétrages à distance

### Logiciel

Le Concessionnaire utilise un logiciel d'exploitation du système et des données compatible avec le modèle de cellules requis. Il permet un accès direct aux données à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, par un module de requête.

En outre, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve la possibilité d'utiliser ces données, par exemple pour alimenter le SIDV, ou pour informer les voyageurs en temps réel sur le taux d'occupation. Dans ce cas le Concessionnaire fera ses meilleurs efforts pour répondre aux demandes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et l'accompagner dans ces démarches.

### Information à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Le Concessionnaire s'engage à transmettre les résultats des campagnes de comptages en respectant les modalités suivantes :

Les données transmises devront comprendre a minima :

- Fréquentation mini, maxi, moyenne, écart-type par course
- Fréquentation mini, maxi, moyenne, écart-type par arrêt et par interstation
- Calcul du serpent de charge par sens de circulation et matrice de montées/descentes
- Calcul de la capacité offerte et du taux de charge par sens de circulation
- Identification des parties d'itinéraire, appelées « zones critiques », et des créneaux horaires, appelés « horaires critiques », mettant les lignes en limite de capacité voire générant des surcharges.

L'ensemble des données brutes recueillies durant le contrat devront être archivées, et transmises ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sur demande.

La périodicité de l'analyse est la suivante :

- Tous les jours-types
- Période scolaire / PVS / été

Le Concessionnaire propose un calendrier type réalisation des mesures et de restitution des résultats par ligne chaque année en fonction de l'évolution du parc et de son taux d'équipement. Ce calendrier est soumis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour validation avant la fin de l'année pour l'année suivante. Les délais de restitution des mesures sont d'un mois maximum après leur réalisation.

Toutes les lignes sont mesurées dans le trimestre, à l'exception des lignes qui ne pourraient être mesurées à cette fréquence du fait de gabarits de véhicules spécifiques non équipés et non interchangeables, ou d'un taux d'équipement trop faible à justifier par le Concessionnaire chaque année en fonction de l'évolution du parc équipé.

Le Concessionnaire réalise un reporting complet une fois par trimestre, constitué des analyses visées ci-dessus pour l'ensemble des mesures réalisées dans le trimestre. Ce reporting est transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre considéré.

## Chapitre 2.4 Les obligations de qualité de service liées à l'expérience voyageur

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, désormais marque grand public, place l'utilisateur du réseau de mobilité francilien au cœur de sa stratégie et est la marque unique pour la mobilité en Île-de-France. Elle est gage de qualité et propose une offre variée de services de mobilité.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES veille à la cohérence des actions qui sont prises en son nom par le Concessionnaire. Le Concessionnaire communique au nom et pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Il a la mission de valoriser l'action d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et d'apporter la meilleure expérience possible à l'utilisateur du réseau ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans son ensemble.

## Article 26 Innovation numérique

Pour répondre aux enjeux stratégiques de développement des nouvelles formes de mobilité durables et responsables, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite promouvoir, de manière active, à l'échelle de la Région Ile-de-France, l'innovation en matière de nouvelles offres de mobilité et de services numériques d'Information Voyageurs et de billettique. L'ambition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est d'impulser une dynamique d'innovation communautaire, coordonnée entre les acteurs et cohérente au regard desdits enjeux stratégiques.

La stratégie d'innovation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le champ de la mobilité servicielle est définie dans le cadre d'un comité *ad hoc*.

Ce comité dédié à l'Innovation sur le champ de la Mobilité Servielle doit permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de :

- Fixer, de manière glissante sur la durée du présent contrat, les orientations stratégiques en matière de mobilité servicielle, en identifiant plusieurs grandes thématiques d'innovation considérées comme stratégiques pour le développement des nouvelles offres de mobilité et des services d'information et de billettique en Ile-de-France ;
- Décider du financement de projets en cohérence avec les orientations stratégiques du comité.

Le concessionnaire a pour obligation d'assister et participer activement aux réunions organisées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et de répondre plus largement aux demandes d'informations / de données et autres sollicitations d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES relatives au suivi des projets financés tout ou partie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du présent contrat.

Le concessionnaire s'engage à demander l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avant d'entamer une expérimentation de nouveau service numérique.

## Article 27 Médias à distance

Les dispositions exposées ci-dessous sont susceptibles d'évoluer, dans le cadre de la construction des Médias à distance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le Concessionnaire sera associé aux réflexions menées sur ce sujet.

### Portail (site Internet) ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES développe un portail Internet régional, de manière à ce que l'Information Voyageurs et les services numériques utiles pour les Voyageurs de l'ensemble des réseaux des concessionnaires y soient intégrés.

Les modalités de mise à disposition du portail d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au concessionnaire seront définies en cours de contrat.

Les engagements auxquels sera soumis le concessionnaire notamment en matière d'intégration de contenus et de « relation Voyageurs » (SAV, réclamation, signalement d'incidents, etc.) sur ledit portail seront définies en cours de contrat par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en concertation avec le concessionnaire.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES veillera à ce que les mêmes dispositions s'appliquent pour l'ensemble des concessionnaires en Île-de-France.

### *La phase transitoire*

Pendant la phase de développement du portail d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire s'accordent sur les solutions à proposer aux Voyageurs dans l'attente de l'achèvement du Portail d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ainsi que sur les modalités financières et de gestion y afférentes.

A ce titre, en début de contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra décider d'autoriser le concessionnaire à mettre en service et exploiter temporairement un site Internet dédié à l'Information Voyageurs et le cas échéant à d'autres services utiles pour le Voyageur qui couvre tout ou partie du territoire de l'Île-de-France incluant le périmètre du service concédé. Si tel est le cas, le concessionnaire s'engage à respecter les prescriptions et obligations, présentées à l'Article 28.1 et à l'Article 30 associées à la mise en service et à l'exploitation d'un site Internet.

En aucun cas, ce site Internet du concessionnaire pourra donner accès à des services de vente de titres de transport public.

Lorsque les Communs du portail ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, c'est-à-dire les outils numériques / dispositifs techniques / Système d'Information / ressources mis à disposition du concessionnaire, couvrent les mêmes besoins fonctionnels et techniques que le site Internet du concessionnaire autorisé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ce dernier s'engage à s'adosser, sur la base de modalités dument établies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sur les Communs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES exclusivement.

Le concessionnaire s'engage ainsi à n'utiliser progressivement qu'exclusivement les Communs du portail ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et à interrompre à terme la mise en service dudit site Internet.

### **Les réseaux sociaux**

Le Concessionnaire s'engage à mettre en service et exploiter le réseau social Twitter, pour y relayer les messages d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, promouvoir le service de référence et informer les usagers des différents horaires, parcours ou points d'arrêt, des modifications temporaires ou définitives, etc.

Le concessionnaire s'engage à respecter les conditions présentées à la section 30.4.1 associées à la mise en service des réseaux sociaux.

### **L'application mobile (smartphone ou tablette)**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES n'autorise pas le concessionnaire à mettre en service et/ou exploiter une application mobile dédiée à l'Information Voyageurs et à d'autres services numériques utiles pour le Voyageur, qui couvre tout ou partie du territoire de l'Île-de-France en incluant le périmètre du service concédé.

## **Article 28 Information Voyageurs**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire, au titre de leur mission de service public, ont pour but au travers de l'Information Voyageurs d'accompagner et d'aider les Voyageurs dans leur déplacement, notamment en situation perturbée, quels que soient la situation ou l'endroit où ils se trouvent, quels que soient l'opérateur ou le réseau concerné.

L'Information Voyageurs concerne :

- L'Information Voyageurs multimodale, c'est-à-dire l'information relative aux différentes offres de mobilité, services de stationnement, ou autres services améliorant l'expérience ou le parcours voyageurs que ce soit pendant, en amont ou en aval du trajet, disponibles pour les usagers au sein d'un territoire ;
- L'information statique aux points d'arrêt et à bord du véhicule, c'est-à-dire les données fournies / mises à jour au plus tard la veille du jour d'exploitation, ayant vocation à être diffusées sur des supports papiers ;
- L'information dynamique aux points d'arrêt et à bord du véhicule, c'est-à-dire les données fournies / mises à jour le jour d'exploitation, ayant vocation à être diffusées sur tous supports visuels ou sonores et dont le contenu peut être modifié dynamiquement ;
- L'information sur l'offre théorique aux points d'arrêt et à bord du véhicule, c'est à dire les horaires, plans des lignes, tarifs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et informations complémentaires sur l'accessibilité ou les données géographiques associées aux données de transport. Toutes ces informations sont désignées ci-après les « Données Informations Voyageurs Théoriques » ou « Données IV TH » ;
- L'information sur l'offre temps réel, c'est-à-dire les prévisions d'horaires de passage sur la journée d'exploitation et données d'informations circonstancielles prévues ou imprévues. Toutes ces données sont désignées ci-après les « Données Information Voyageurs Temps Réel » ou « Données IV TR »

**ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est prescriptrice** et coordinatrice des actions des opérateurs de mobilité, en vue d'assurer un parcours Voyageurs sans couture.

Les opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dont le concessionnaire, appliquent les prescriptions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans l'objectif commun d'une Information Voyageurs la plus aboutie possible.

Dans le cadre ainsi défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire met en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation.

Le logo ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devra être présent sur l'ensemble des supports mis en place par le Concessionnaire.

L'objectif du présent contrat est de préciser les rôles respectifs du concessionnaire et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans l'amélioration continue de l'Information Voyageurs sur le réseau francilien, et particulièrement sur le réseau exploité par le concessionnaire. Trois principes guident les ambitions des deux parties pour le présent contrat :

- **Une Information Voyageurs pour tous les Voyageurs** : L'objectif est d'assurer une Information Voyageurs Fiable, Complète, À jour, mais aussi Disponible, Cohérente et Accessible pour tous les Voyageurs (valides, personnes à mobilité réduite ou allophones), et ce en toutes situations ;
- **Une Information Voyageurs pour chacun** : L'ambition est que chaque Voyageur bénéficie d'une information personnalisée qui réponde à ses besoins d'information et d'orientation à chaque moment de son déplacement, pour un parcours Voyageurs sans couture ;
- **Une Information Voyageurs transparente et non discriminatoire** : Cet objectif suppose que l'Information Voyageurs ne hiérarchise ni les modes ni les opérateurs de mobilité autrement que sur des critères explicites définis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, aisément identifiables par l'utilisateur et non discriminatoires.

Pour l'atteinte de ces objectifs, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), en concertation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, que tout autre opérateur de mobilité est invité à suivre. Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'Information Voyageurs, dont les orientations et les prescriptions sont mises en œuvre par le concessionnaire, dans le cadre du présent contrat.

Les engagements auxquels est soumis le concessionnaire dans le cadre du présent contrat, en matière d'Information Voyageurs, portent sur la production des Données et de l'Information Voyageurs, leur fourniture et leur échange avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ainsi que sur la diffusion de l'Information Voyageurs multimodale auprès des Voyageurs. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES veille à ce que ces engagements s'appliquent de manière identique aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec elle.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sera amenée à élaborer, en relation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Ile-de-France Mobilités, des prescriptions nouvelles ou additionnelles pour compléter les chartes et prescriptions existantes.

Il est à noter que la construction du SDIV nécessite un certain nombre de travaux partenariaux pilotés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. La mise en œuvre des chartes et prescriptions existantes rattachées au SDIV s'applique au présent contrat ; les prescriptions à venir seront discutées avec l'ensemble des opérateurs de mobilité en contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES puis inscrites par avenant au présent contrat.

Le concessionnaire participe à la gouvernance multi-niveau du SDIV présidée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (cf. Article 28.3). Sur chacun des trois niveaux de gouvernance, le concessionnaire s'engage à participer de façon active aux instances dédiées (en multilatéral ou en bilatéral selon les besoins) et à être force de propositions.

## **Article 28.1 Dispositions sur la diffusion de l'Information Voyageurs**

Le périmètre concerné par les présentes dispositions comprend :

- tous les modes opérés par le concessionnaire sur le territoire de l'Île-de-France : le bus et/ou le tramways et/ou le câble ;
- les Médias sur site devant être opérés par le concessionnaire dans le cadre du présent contrat, tels que décrits dans la charte des supports et contenus, nommés ci-après dans les articles qui suivent par souci de simplification « Médias sur site » ;

- les Médias à distance devant être opérés par le concessionnaire dans le cadre du présent contrat, à savoir le réseau social Twitter et les supports numériques du portail ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au concessionnaire, nommés ci-après dans les articles qui suivent par soucis de simplification « Médias à distance ».

Les orientations du SDIV et le plan d'actions Informations Voyageurs 2018-2024 annexés au présent contrat (annexe B08-01), ainsi que les chartes et prescriptions produites par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES annexées au contrat s'appliquent à l'ensemble des Médias sur site et à distance d'Information Voyageurs et à tous les équipements neufs, renouvelés ou mis à jour aussi bien dans les gares (ou éco-stations bus) qu'à bord.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'assure que ces dispositions sont applicables à l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

L'Information Voyageurs en situation perturbée devra être supprimée après le retour à la normale dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'une situation perturbée revêtant les caractéristiques d'une situation de crise telle que définie dans l'Annexe B13, le Concessionnaire appliquera les modalités prévues dans cette annexe et à la section 30.3.4.

### Sur la Disponibilité et la Cohérence de l'Information Voyageurs

Le concessionnaire s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible et Cohérente, en particulier :

- Diffuser l'ensemble de l'Information Voyageurs Disponible, telle que l'Information Voyageurs temps réel, y compris celle produite et mise à disposition par les autres opérateurs de mobilité au travers d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Garantir la disponibilité et le bon état de fonctionnement des Médias sur site et des Médias à distance qu'il opère dans le cadre du présent contrat. Les développements et améliorations des équipements et des systèmes d'information associés sont prévus dans un cadre contractuel et se feront en conformité avec les chartes et prescriptions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Diffuser les contenus d'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance de manière lisible, dans le respect des délais de diffusion de l'Information Voyageurs (cf. ci-après les dispositions en situation normale, en situation perturbée prévue, ainsi qu'en situation perturbée non prévue) conformément aux chartes et prescriptions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Respecter la Cohérence de l'Information Voyageurs délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers la cohérence des signes, l'exhaustivité des informations adaptées à la nature du média et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations.

Les prescriptions signalétiques, décrites à l'Annexe B08-09, définissent une nouvelle classification des modes de transport :

Les modes sont regroupés en sept modes afin de faciliter la lisibilité de l'offre par les Voyageurs :

- Le mode « RER » qui regroupe les lignes A, B, C, D et E ;
- Le mode « train » qui regroupe les lignes H, J, K, L, N, P, R, et U ;
- Le mode « métro » qui regroupe les lignes 1 à 14 et les futures lignes 15 à 18 ;
- Le mode « tramway » qui regroupe les lignes T1 à T8 et T11 et les futures lignes T9, T10, T12 et T13 ;
- Le mode « câble » avec l'unique ligne C1 ;
- Le mode « navette fluviale », projet actuellement en cours de développement ;
- Le mode « bus » qui regroupe l'ensemble des lignes de bus.

Le concessionnaire s'engage à déployer cette classification dans l'ensemble des Médias d'Information Voyageurs sur site ou à distance et la signalétique, selon les prescriptions définies à ce jour :

- lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des éco-stations bus, etc.) ;
- dans les pôles et véhicules rénovés ou lors d'opérations conduites sur le patrimoine du concessionnaire ou de nouvelles infrastructures ;
- lors de la mise en service de nouvelles lignes et dans les gares ou infrastructures en interconnexion avec les lignes « nouvelles ».

Le concessionnaire met en œuvre ce langage transport cohérent permettant aux Voyageurs la plus grande fluidité possible dans leur parcours sur les réseaux de transports franciliens.

### Sur l'accessibilité de l'Information Voyageurs

Les paragraphes qui suivent traitent uniquement de l'accessibilité de l'Information Voyageurs, et s'inscrivent dans la politique plus globale d'accessibilité définie dans l'Article 22 .

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire partagent l'ambition d'une Information Voyageurs pour tous, accessible à tous les publics, aussi bien que d'une Information Voyageurs pour chacun, qui soit personnalisée en fonction des besoins de chaque Voyageur à chaque moment de son cheminement.

Le concessionnaire s'engage à entreprendre une démarche continue d'amélioration de l'existant, de l'accessibilité universelle de l'Information Voyageurs et de sa personnalisation à destination de chacun des Voyageurs.

### **Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur site**

Le Concessionnaire s'engage sur l'amélioration de :

- l'information sonore dans les éco-stations bus, stations, points d'arrêt et à bord des véhicules ;
- l'information visuelle sur les supports dynamiques en place.

Certaines fonctionnalités du dispositif (comme le volume sonore et le nombre de messages) sont paramétrables par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire s'engage à donner la consigne aux conducteurs d'informer avec une fréquence adaptée, les voyageurs à bord du véhicule sur la nature de la perturbation et ses conséquences sur l'offre de transport ou via une annonce sonore automatique. Si le conducteur n'est pas en mesure de prendre la parole, le centre d'exploitation et d'information voyageurs prendra le relais, via la communication sol/bord.

Le concessionnaire prévoit l'adaptation des Médias d'Information Voyageurs sur site, conformément aux chartes et prescriptions d'Information Voyageurs éditées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des éco-stations bus, etc.), dans les pôles et les véhicules rénovés.

Face à la multiplication des écrans et supports de toutes sortes sur les réseaux de transport, le concessionnaire s'engage à donner la priorité de visibilité aux informations dédiées aux Voyageurs en limitant les effets de concurrence avec les supports dédiés à la promotion ou à la publicité.

De plus, le concessionnaire s'engage à dédier les écrans d'Information Voyageurs aux seuls contenus d'Information Voyageurs.

Le concessionnaire s'engage à expérimenter la gestion par un « transporteur majoritaire » d'arrêts partagés par plusieurs transporteurs, afin de faciliter le déploiement d'une Information Voyageurs cohérente. Pour la généralisation, les règles de gouvernance d'un point d'arrêt multi-transporteurs, et notamment la notion de transporteur majoritaire, devront être définies dans le cadre d'un travail partenarial et seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant.

Le Concessionnaire participe aux démarches partenariales avec les autres transporteurs et collectivités, qui visent à mettre en œuvre et développer une information multimodale dans les pôles d'échanges.

S'agissant spécifiquement des points d'arrêt bus, les engagements de diffusion de l'IV dépendent du type de mobilier, support de l'information voyageur statique :

- les poteaux d'arrêt des lignes de bus font partie des biens nécessaires à l'exploitation que le Concessionnaire entretient. Il respecte les engagements d'information décrits dans les engagements de qualité de service ;
- les abribus font généralement partie des biens des collectivités, sauf dans le cas où ils sont implantés sur une infrastructure propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le Concessionnaire se rapproche de la collectivité compétente pour l'utilisation de ce mobilier.

Concernant les stations et points d'arrêt situés en éco-station bus (ex gare routière), le Concessionnaire contribue à l'amélioration de la qualité des prestations apportées en prenant part aux études pilotées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et aux études concernant le Plan de Déplacements Urbains (PDU) et ses déclinaisons locales (PLD).

Le Concessionnaire met à jour l'Annexe B11 (liste des points d'arrêt du réseau) a minima sur une base annuelle.

### **Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias à distance**

Comme inscrit ci-avant, le concessionnaire s'engage à opérer dans le cadre du présent contrat le réseau social Twitter et les supports numériques du portail ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon des modalités et conditions à définir en cours de contrat.

Dans le cadre d'une période transitoire (cf. Article 26 ), ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra décider d'autoriser le concessionnaire à mettre en service et exploiter temporairement un site Internet, dédié à l'Information Voyageurs et à d'autres services numériques utiles pour le Voyageur (hors service de vente de titres de transport public), qui couvre tout ou partie du territoire de l'Île-de-France et incluant le périmètre du service concédé. Si tel est le cas, le concessionnaire s'engage à respecter les conditions suivantes :

- Le concessionnaire respecte l'ensemble des délais de diffusion de l'IV prévues dans le cadre du présent contrat définis pour les Médias à distance, ainsi que les dispositions des chartes et prescriptions produites par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Le concessionnaire est tenu de mettre un lien vers le site d'information multimodale et multi opérateurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et d'en faire figurer la nature et l'objet.
- Le concessionnaire s'engage à assurer la complémentarité et la cohérence avec l'Information Voyageurs diffusée sur site ainsi que la cohérence avec les informations diffusées par les autres opérateurs de mobilité franciliens et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en ré-utilisant les Données IV centralisées et mises à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.
- Le concessionnaire s'engage à utiliser exclusivement la Recherche d'itinéraire d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Pour ce faire, à la demande du Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra fournir une « search box » ou des webservices. Les coûts liés à l'ensemble de ces échanges de données sont inclus dans la rémunération du Concessionnaire et ne donneront pas lieu à des facturations spécifiques.
- Le Concessionnaire s'engage à apposer la mention « en partenariat avec » adossée au logo d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES lors de la saisie de requête et sur les pages de résultats de toute recherche issue des webservices d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.
- Le concessionnaire s'appuie obligatoirement sur certains services développés ou mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, notamment l'outil d'authentification client mis en commun par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et dans la mesure du possible sur des ressources (données, services et interfaces) communautaires ou interopérables avec les systèmes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et des autres opérateurs franciliens. La liste des services à usage obligatoire par le concessionnaire sera définie en cours de contrat dans le cadre des comités thématiques niveau 2 de la gouvernance de l'Information Voyageurs (cf. Article 28.3) ;
- Si le site Internet du concessionnaire est en mesure de fournir une information multimodale, le concessionnaire s'engage :
  - A y intégrer les partenaires d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sous convention ou labellisés et à respecter les critères d'exposition définis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (cf. annexe B08-08) ;
  - A demander l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avant d'intégrer d'autres partenaires non conventionnés / labellisés ;
  - A ce que les solutions présentées, en réponse aux requêtes, soient claires et insusceptibles d'induire l'utilisateur en erreur et à ce que les critères utilisés pour leur sélection et leur classement soient explicites et appliqués sans discrimination.
- Le concessionnaire s'engage, dans le cadre des dispositifs d'Information Voyageurs définis dans la Charte des supports et contenus (cf. annexe B08-08), à informer, en premier lieu, sur l'existence des sites et applications ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le concessionnaire n'est pas autorisé à informer sur l'existence d'autres Médias à distance d'Information Voyageurs que ceux d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et dudit site Internet d'Information Voyageurs autorisé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Concernant les informations en temps réel dont il dispose, y compris les situations perturbées imprévues (prochains passages), le Concessionnaire établira un lien intelligent entre les pages par ligne sur ledit site Internet et le portail ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le concessionnaire n'est habilité à développer de nouveaux Médias à distance que sur demande expresse de sa part, approuvée par courrier par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le concessionnaire informera ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des différentes évolutions fonctionnelles mises en œuvre pour les services aux Voyageurs conformément aux engagements de l'Article 28.3.

Tout nouveau Média à distance d'Information Voyageurs, utilisant des ressources financées tout ou partie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du présent contrat ou d'un contrat passé, et développé par le concessionnaire sans l'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, entraîne des pénalités, à compter de sa mise en service auprès des Voyageurs, d'un montant forfaitaire de 100 000 € HT par mois entamé plafonnées à 4 000 000 €. Ces pénalités seront déduites des compensations versées au concessionnaire au titre du contrat.

## Article 28.2 Dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données et services

### Les engagements de portée générale

#### **Les engagements de production, de fourniture et d'échange de Données et services**

Le concessionnaire s'engage à produire et fournir des Données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'il opère qui soient Fiables, Complètes et À jour. Une attention particulière est portée sur la Fiabilité, la Complétude et la mise À jour de l'Information Voyageurs en situation perturbée, qui est un des grands objectifs d'amélioration de la qualité de service du présent contrat.

Le concessionnaire s'assurera (en dehors des phases d'expérimentations) des capacités de ses systèmes à contribuer prioritairement à la Plateforme Régionale d'Information des Mobilités (PRIM) notamment lors d'enrichissement de données utiles à la mise en œuvre de services portant sur le transport collectif aux Voyageurs.

Le concessionnaire s'engage à fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES toutes les Données IV qu'il diffuse sur ses Médias.

Le concessionnaire fournit en exclusivité à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES l'ensemble des Données IV, et plus généralement l'ensemble des informations / données nécessaires ou consécutives à l'exécution des missions de service public définies dans le cadre du présent contrat, et permettant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de construire sa politique relative aux nouvelles mobilités, à l'intermodalité, à l'Information Voyageurs, à la billettique et à la performance d'exploitation. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est, par défaut, l'agrégateur unique et exclusif, pour l'accès aux Données multi-transporteurs / multi-opérateurs sur le périmètre de l'Île-de-France.

Le concessionnaire demande l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour toute dérogation consistant à l'échange desdites données avec d'autres services / entités appartenant le cas échéant au même Groupe que le concessionnaire ou avec des tiers au présent contrat, les autres transporteurs, les opérateurs de transport ou les fournisseurs de services numériques. En l'absence d'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le concessionnaire n'est pas autorisé à échanger ou à mettre à disposition lesdites données.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engage à restituer sans altération au concessionnaire des Données IV TH et IV TR issues de services de mobilités des opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat de manière à ce que le concessionnaire puisse présenter dans ses Médias sur site et à distance une Information Voyageurs Disponible, Cohérente, et Accessible sur les réseaux d'Île-de-France, conformément aux dispositions décrites aux Annexes B08-03 et B08-02. Les Informations Voyageurs échangées s'enrichiront tout au long du contrat en vue de l'amélioration continue de l'Information diffusée aux Voyageurs.

Les coûts liés aux échanges de Données IV TR et TH décrits aux Annexes B08-03 et B08-02 respectivement et à l'utilisation des services associés, dont les spécifications et processus sont finalisés et connus par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire à la signature du présent contrat, sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique.

Aussi, le concessionnaire s'engage à partager avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, toutes les données relatives à la connaissance client consécutives à l'exécution des missions de service public, dans le respect de la Réglementation sur les données personnelles. Dans le cadre de ce partage de données de connaissance client, le concessionnaire a en particulier pour obligation de partager avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES toutes les données non communautaires issues des contacts physiques ou digitaux avec les usagers, dont les actions de relation client qu'elle effectue de manière individuelle (ex. : interactions avec les usagers, actes de SAV) et les données individuelles d'usage et de fréquentation digitaux sur ses Médias à distance, le réseau social Twitter et le site Internet le cas échéant. L'objectif de ce partage, pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, est notamment d'améliorer la qualité du service client, et en particulier le « service après-vente », de mettre en place des mesures de contrôle, liées à la lutte anti-fraude par exemple, et d'optimiser l'offre de transport.

Inversement, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra mettre à disposition du concessionnaire certaines données (à définir en cours de contrat) issues de ses Médias à distance (site Internet et application mobile), afin que le concessionnaire soit en mesure de remplir ses missions de service public en tant que délégataire de service public et d'atteindre les objectifs fixés dans le cadre du présent contrat, notamment en matière d'Information Voyageurs, de communication, de commercialisation, de relation client (ex. : réclamations, service après-vente, signalements de dysfonctionnements ou de dégradations, paiement des amendes, objets trouvés, etc.), ou encore d'évolution de la fréquentation.

Le concessionnaire s'engage en outre à fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des Données d'inventaire sur les équipements et services physiques présents à bord des véhicules, ainsi qu'à transmettre lorsque l'information est disponible les Données d'attributs associées à ces équipements et services, sous forme électronique et de manière automatisable. Le concessionnaire s'engage par ailleurs, le cas échéant en tant que gestionnaire de points d'arrêt ou d'éco-stations bus, à fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des Données d'inventaire sur les équipements et services physiques, ainsi qu'à transmettre lorsque l'information est disponible les Données d'attributs associées à ces équipements et services, sous forme électronique et de manière automatisable. Le concessionnaire s'engage aussi à transmettre en temps réel la disponibilité/l'état de fonctionnement de ces services et équipements, relatif notamment aux ascenseurs et escaliers mécaniques. Pour la conception et la réalisation et la mise en œuvre de ces transmissions de Données, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire s'engagent à initier le projet pour une mise en service progressive avant la fin du contrat. Pour ce faire, le concessionnaire a pour obligation d'assister et participer activement aux réunions organisées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et répondre plus largement aux demandes et autres sollicitations d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES relatives aux Données IV sur les services et les équipements présents en gare ou à proximité.

Les modalités juridiques d'utilisation par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des données du concessionnaire sont décrites à l'annexe B08-07 du contrat.

### **Les engagements sur les moyens nécessaires à la conception et la réalisation des échanges de Données et services**

Pour les phases de conception et de réalisation, le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent dans plusieurs domaines :

- **Sécurité** : le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent à appliquer, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, toutes mesures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité informatique et télécommunications afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations. Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent en particulier à mettre en place les meilleurs dispositifs (matériels et logiciels) de sécurité destinés à lutter contre les intrusions et actes de piratage et à protéger toutes les Données IV échangées ainsi que les équipements de l'autre partie. Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'assureront que les technologies et logiciels utilisés ne permettent pas de fraude et/ou de détournement des données ;
- **Respect des spécifications fonctionnelles et techniques** : Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent à respecter l'ensemble des règles techniques et notamment l'ensemble des prescriptions d'utilisation du matériel et des logiciels communiquées selon les règles de gouvernance (cf. Article 28.3). Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données (spécification iboo, local agreement SIRI, webservice prochains passages, référentiels d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et CodifLignes, etc.), devra être validée par les deux Parties en Comité Données / Systèmes tel que défini à l'Article 28.3 du présent contrat. Les Groupes de Travail se réunissent en tant que de besoin pour assurer le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des spécifications et prescriptions définies dans le Comité Données / Systèmes ;
- **Ressources communautaires** : Pour assurer la cohérence des services délivrés aux Voyageurs relatifs à l'offre multi-opérateurs, les systèmes développés s'appuient dans la mesure du possible sur des ressources (données, services, interfaces, chartes et prescriptions) communautaires et/ou interopérables avec les systèmes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- **Coopération** : Le concessionnaire et les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se concertent sous pilotage ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES afin de mettre en œuvre dans leur périmètre respectif les solutions interopérables qui permettent d'assurer le meilleur service de bout en bout aux Voyageurs. Le concessionnaire contribuera, pour ce qui relève de son champ de compétence, à l'information multimodale consolidée sous maîtrise d'ouvrage d'île-de-France Mobilités. Le concessionnaire conserve par ailleurs sa capacité d'innovation dans le cadre de sa contribution à la promotion et au développement du service auprès des Voyageurs. Le Concessionnaire s'engage à participer aux travaux communautaires initiés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans la durée du prochain contrat. Ces travaux viseront par exemple à mettre en cohérence la formulation des messages d'information circonstancielle (nature et contenu notamment) ainsi qu'à étudier les possibilités de collectes utiles et d'usage d'informations de type « événements » sur le réseau, par contribution directe des voyageurs (« crowd-sourcing »). Le financement des évolutions nécessaires des systèmes d'information du Concessionnaire sera prévu dans le cadre d'un avenant au contrat le cas échéant.

### **Les engagements pour le maintien en condition opérationnelle pour les échanges de données et services**

La mise en œuvre des échanges de Données entre le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se font suivant des procédures formalisées. Les Parties s'engagent sur le respect de ces procédures afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des Données assurée. La mise en œuvre des dispositifs d'échanges

ne doit produire aucune régression quant aux services d'Information Voyageurs quant aux Médias sur site et à distance des deux Parties.

Dans le cadre de la maintenance et de l'exploitation des interfaces d'échange de Données et services, les obligations du concessionnaire et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES portent sur :

- **La gestion, le contrôle et la surveillance** : Surveiller le bon fonctionnement de leur infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui leur incombent) nécessaire à l'échange des Données d'Information Voyageurs (Données IV), mettre en place et gérer les contrôles d'accès aux applications ouvertes aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- **Adaptation et réactivité** : Administrer en permanence la capacité de traitement de l'infrastructure et l'adapter, en cas de besoin, à l'évolution du trafic d'échanges. Toute adaptation d'infrastructure fera l'objet d'études d'impacts techniques, process et coûts associés et discussions spécifiques entre le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent à instruire et adapter si nécessaire leurs interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat ;
- **La mise en œuvre d'un diagnostic partagé** des dysfonctionnements pour la partie des équipements matériels et logiciels et liaisons qui les concernent pour la mise en œuvre des échanges de Données IV ;
- **La collaboration et coordination** ; à ce titre, le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent à
  - Fournir avec diligence toutes les informations qui leur seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
  - En tant que de besoin, établir une concertation étroite et continue avec les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs ;
- **Le conseil et la mise en garde** : Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent à garantir leur soutien sans faille et la mise en œuvre de leurs compétences et de l'expérience qu'elles ont pu développer dans l'exécution de projets afin de parvenir au fonctionnement des échanges de Données IV. Au travers des Groupes de Travail avec les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent, à ce titre, à conseiller et mettre en garde les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs pendant toute la durée d'exécution du Contrat de manière à ce que les obligations de chaque opérateur puissent être exécutées et articulées dans les meilleures conditions. Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sont soumis à un devoir d'alerte réciproque concernant :
  - toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu de leurs besoins respectifs, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
  - l'atteinte des objectifs de chaque interface et service utilisés (cf. annexes B08-03, B08-02) ;
  - la cohérence permanente des moyens et des choix pris par leurs équipes durant toute la durée du Contrat ;
  - les évolutions technologiques pouvant concerner le projet et présenter un risque d'altération des échanges ;
  - le respect des délais propres au projet ; au cas où le concessionnaire ou ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES auraient connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un autre opérateur impliqué, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, elles s'engagent à en aviser sans délai, et de préférence par écrit, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES qui relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
  - une interruption de service prolongée ; il s'engage à prévenir ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES qui relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
  - les limites techniques et les besoins d'évolutions nécessitant un arbitrage de moyen.
- **Le suivi général** de la bonne exécution des dispositifs d'échanges ainsi que la préparation et la participation aux instances de gouvernance dans le but d'améliorer la qualité des échanges. Le concessionnaire s'engage à ce titre à participer au comité thématique Données / Systèmes présidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et comprenant les différents opérateurs de mobilité opérant en Île-de-France, ainsi qu'aux groupes de travail projets instruisant ces échanges de données et services. Ces instances de gouvernance permettent de définir, partager, coordonner et suivre les spécifications d'interface des échanges de données et services. Le concessionnaire communiquera, lors de la tenue de ces instances, dans le cadre du suivi ou à tout moment en cas de demande expresse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, un rapport stipulant par écrit les mises en garde et préconisations à suivre, et réciproquement. Ces préconisations seront discutées auprès des instances dédiées. Le concessionnaire s'engage à informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au travers des instances de gouvernance des évolutions technologiques qui présenteraient un risque d'altération des échanges.

### Les engagements particuliers

### **Les engagements particuliers pour l'enrichissement des référentiels nécessaires aux échanges de Données d'Information Voyageurs en Île-de-France**

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de consolider les informations fournies par l'ensemble des opérateurs de mobilité, en établissant une norme partagée et unique des données de transports franciliens.

En préalable à tout échange de données IVTH et IVTR, et dans le cadre de l'utilisation des référentiels arrêts et lignes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le concessionnaire s'engage à :

- alimenter les référentiels en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité, sur les objets dont il a la charge ;
- répondre aux sollicitations du système et des administrateurs ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en cas de demande liée à la qualité ou demande d'arbitrage ;
- maintenir dans ses systèmes les interfaces et traitements qui concernent les données du référentiel Arrêts ;
- maintenir un correspondant formé aux outils Référentiels (Arrêts et Lignes) ;
- participer aux conceptions des évolutions et enrichissements nécessaires à la mise en œuvre de nouveaux services aux Voyageurs, dans le cadre des groupes de travail animés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (cf. Niveau 3 de la gouvernance à l'Article 28.3), ainsi qu'étudier les impacts techniques, organisationnels et financiers liés à la mise en œuvre de ces évolutions dans le cadre d'un plan projet à définir avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le concessionnaire s'engage à ce que les flux d'alimentation de l'offre théorique, et du relais d'échanges de données d'IV temps réel, utilisent les identifiants des référentiels.

Les modalités d'utilisation de ces référentiels pour les autres flux de Données (billettiques, données sur les trafics, etc.) seront étudiées progressivement au cours de la période du contrat.

Les principes de mise en œuvre et d'alimentation des référentiels, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'Annexe B08-13.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES veillera de la même manière à mettre à disposition les données de référentiels liés aux autres opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat et dont elle consolide les informations.

### **Les engagements particuliers pour l'échange de données sur l'offre théorique**

Les engagements du concessionnaire et les principes d'alimentation des informations sur l'offre théorique, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'annexe B08-02.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engage à restituer sans altération, dans les délais et conditions prévues à l'Annexe B08-02, au concessionnaire les données de l'offre théorique qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité.

### **Les engagements particuliers pour l'échange de Données IV TR**

Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engagent à échanger les Données IV TR (transmission des Données et récupération des données des autres opérateurs de mobilité) dans les conditions prévues à l'Annexe B08-03.

Le concessionnaire s'engage à :

- produire et mettre à disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, les Données IV TR présentes dans les systèmes d'information nécessaires à la diffusion de l'Information Voyageurs ;
- mettre en place, maintenir et exploiter, des dispositifs techniques pour les échanges de Données IVTR ; si le concessionnaire appartient à un groupe dans lequel plusieurs entreprises sont exploitantes d'un réseau de transport public sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, mettre en place au niveau de ce groupe un dispositif de concentration des échanges (appelé concentrateur) visant à mutualiser les échanges de Données IV TR de ces entreprises. Ce dispositif technique a pour objectif de limiter au mieux le nombre d'interfaces SIRI présentées aux autres acteurs des échanges.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engage à restituer sans altération et sans délais autre que technique, dans les conditions prévues à l'Annexe B08-03, au concessionnaire les données IV TR qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité :

- via le relais IV TR en vue de leur diffusion par le concessionnaire sur les Médias sur site, dans les espaces de transport identifiés (pôles multimodaux, gares et stations de correspondances, gares routières) qui sont de sa responsabilité ;
- via la plateforme Open Data en vue de leur diffusion par le concessionnaire sur les Médias à distance qu'il opère dans le cadre du présent contrat, sans l'application du barème tarifaire fonction du nombre de requêtes.

### Les cartographies multi-transporteurs

Les différentes représentations cartographiques de l'offre de transport présentes sur le réseau ainsi que sur les médias à distance sont multi-transporteurs. Ils présentent l'ensemble de l'offre de transport public sur la zone géographique couverte.

Le Concessionnaire imprime, diffuse / déploie sur les Médias sur site et à distance à mesure de leur mise à jour, les différentes cartes régionales mises en œuvre par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en relation avec les opérateurs de transport.

Dans un souci de mise en cohérence des contenus, le Concessionnaire s'engage à développer une gamme de cartes et les contenus cartographiques conformément aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (annexe B08-06).

Ce document construit en partenariat avec les transporteurs fera l'objet de mises à jour régulières pour tenir compte des retours d'expériences ainsi que des enrichissements utiles aux voyageurs dans leurs déplacements. Ces mises à jour feront l'objet d'une validation de l'ensemble des transporteurs.

Le Concessionnaire aura accès à l'ensemble des référentiels utiles à la conception de ces représentations, notamment le référentiel des arrêts (Annexe B08-13) et les ressources graphiques mises en commun avec les autres opérateurs franciliens.

#### *Les cartes du réseau régional*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met en œuvre, à l'usage des opérateurs de transport, des cartographies dans l'objectif de proposer au voyageur une vision régionale harmonisée du système de transport.

A la date de signature du contrat sont disponibles les cartes suivantes :

- Plan Région Ile-de-France « Grand Format » ;
- Plan Région Ile-de-France « Moyen Format version complète » ;
- Plan Région Ile-de-France « Moyen Format version allégée » ;
- Plan Région Ile-de-France « Petit Format version avec Tram » ;
- Plan Région Ile-de-France « Petit Format version sans Tram » ;
- Plan Région Ile-de-France « Poche ».

Ile-de-France Mobilités réalisera deux mises à jour annuelle de ce document.

Au cours du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, en relation avec les opérateurs, mettra en œuvre des documents complémentaires permettant d'enrichir la gamme existante.

Concernant les documents existants, le Concessionnaire s'engage sur les points suivants :

- les cartes régionales sur les réseaux de transport sont mises à jour au moins annuellement sur l'ensemble des supports sur site prévus ;
- le Concessionnaire s'engage à généraliser la diffusion des cartes régionales sur tous les canaux dans le respect des conditions d'utilisation visées à l'annexe B08-04 ;
- le Concessionnaire s'engage à contribuer à cette actualisation et à la validation du contenu sur les lignes de son réseau en remontant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les informations relatives aux modifications survenues entre 2 versions de ces documents.
- Les autres typologies de plans réalisés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et mis à disposition des opérateurs sous les mêmes conditions qu'évoquées précédemment :
  - Plans Noctilien :
    - Grand Format - Nord-Est – Géographique ;
    - Grand Format - Nord-Ouest – Géographique ;
    - Grand Format - Sud-Est – Géographique ;
    - Grand Format - Sud-Ouest – Géographique ;

- Grand Format – Centre – Géographique ;
- Poster – Géographique ;
- Moyen Format – Schématique ;
- Petit Format – Schématique.
- Plans d'accessibilité
  - Plans Infomobi ;
  - Plan Région Ile-de-France « Facile à Lire » ;
  - Plan Métro « Facile à Lire » ;
  - Plan région Ile-de-France « UFR ».
- Plans de services
  - Plan Région Ile-de-France « Parcs Relais » ;
  - Plan région Ile-de-France « Travaux ».
- Plans « Web » :
  - Plan Région avec 4 niveaux de détail ;
  - Plan Noctilien - Schématique.

#### *Les plans de bassin / secteur*

Le Concessionnaire met en œuvre la réalisation de 'cartes bassin / secteur' sur les périmètres définis dans les « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe B08-06). Les principes de gouvernance sont exposés dans l'annexe B08-05.

Dans l'attente de la mise en place du référentiel des tracés, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES fournit l'ensemble des données pertinentes dont il dispose, sur l'offre existante et à venir, pour assurer la conception et la mise à jour des plans. Pour les données non disponibles par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire se met en relation avec les autres opérateurs pour collecter l'information nécessaire.

#### *Les plans de proximité, de lieux et de lignes*

Le Concessionnaire produit et déploie des plans de proximité, conformément aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe B08-06). La production se fera au travers des dispositifs techniques qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mettra à disposition du Concessionnaire.

Le Concessionnaire produit et déploie des plans de lieux, conformément aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe B08-06). Les plans de lieu seront à construire par le Concessionnaire pour les pôles pour lesquels il est présent et nommément désignée pour leur réalisation ou leur exploitation.

Le Concessionnaire produit et déploie des plans et schémas de lignes, conformément aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe B08-06).

Les principes de gouvernance sont exposés dans l'annexe B08-05.

#### *Expérimentations et nouvelles représentations*

Le Concessionnaire expérimentera la mise en place de représentations innovantes (spidermap, ...) dans l'esprit de compléments et de manière cohérente à la gamme de plan existante, conformément aux prescriptions aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe B08-06).

Dans ce cadre le Concessionnaire proposera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des retours d'expériences et des évolutions des principes de représentation à intégrer aux futures versions des prescriptions cartographiques

### **Article 28.3 Gouvernance**

Le concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES partagent l'ambition de faire évoluer l'Information Voyageurs, en tenant compte de deux évolutions :

- un contexte de mobilité en constante évolution, élargi à un ensemble de territoires, d'opérateurs, de modes de transport, de nouvelles mobilités et de nouveaux services qui appelle une vision régionale des services produits ;

- une évolution des technologies permettant de réaliser des supports et contenus d'Information Voyageurs et qui nécessite de réserver une place significative à l'innovation pour envisager la mise en œuvre de services de meilleure qualité, toujours plus adaptés au besoin des Voyageurs, et ce avec une efficacité toujours améliorée.

Ces deux évolutions impliquent de mettre en place une gouvernance renouvelée entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES d'une part, et les opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dont le concessionnaire, d'autre part.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES prescrit et coordonne les actions des opérateurs de mobilité pour assurer un parcours Voyageurs sans couture sur le territoire régional. Elle est garante de la cohérence des systèmes d'information dédiés à l'Information Voyageurs en Île-de-France et de la mutualisation de briques partagées par tous les acteurs.

### L'innovation communautaire

Le déploiement des innovations du concessionnaire qui relèvent du périmètre du présent contrat fait l'objet d'une concertation avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Tant que les intérêts commerciaux du concessionnaire et les principes de secret des affaires sont respectés, le concessionnaire s'engage à faire bénéficier ses innovations développées dans le cadre du contrat à la communauté des opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ainsi qu'à d'autres acteurs à la demande exclusive d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Dans ce contexte, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire élaborent un plan d'actions pour développer de manière communautaire ces innovations. Comme tout type d'engagement, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Pour les Communs dont l'usage est obligatoire, tels que définis selon les règles de gouvernance indiquées à l'Article 28.3, tant que les fonctionnalités ne sont pas achevées, le concessionnaire est autorisé à faire perdurer son dispositif assurant ces fonctionnalités, mais s'engage à le décommissionner à la mise en place des principes communautaires établis en commun. Les coûts d'intégration seront à définir dans les Groupes de Travail concernés.

Lorsque les programmes sont financés au travers du contrat, le concessionnaire s'engage à présenter à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les opérations concernées lors de bilatérales spécifiques à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

### Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs

- **Au niveau 1 :** Le comité de suivi du SDIV : se réunit en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES *a minima* une fois par an, pour établir la feuille de route du SDIV, assurer et partager une veille fonctionnelle et technique relative à l'Information Voyageurs, définir en concertation avec les participants de ce comité les services à développer dans le cadre du contrat, qualifier les projets d'Information Voyageurs dits « innovants », préciser les modalités de financement des projets (PQI ou financement *ad hoc*), décider du renouvellement ou non des projets en cours, définir les modalités de *reporting* et de suivi des projets, etc.
- **Au niveau 2 :** Deux comités thématiques se réunissent en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES *a minima* deux fois par an : pour piloter les programmes et projets d'Information Voyageurs, se prononcer sur l'opportunité de lancer des expérimentations, définir le périmètre des services communautaires à usage obligatoire, les modalités de mise à disposition des services entre acteurs, etc.
  - le comité Médias / Information Voyageurs : se réunit tous les semestres, pour en particulier harmoniser les bonnes pratiques, déterminer les principales évolutions fonctionnelles des Médias sur site et à distance de l'Information Voyageurs, nouer des partenariats au niveau communautaire, etc. ;
  - le comité Données / Systèmes : se réunit *a minima* tous les semestres, pour en particulier la liste des opérateurs de mobilité sous contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES engagés dans la fourniture commune de Données IV dans PRIM, déterminer les principales évolutions techniques, gérer les différentes versions, spécifications et outils, contrôler la qualité des données et des systèmes (KPI) etc.
- **Au niveau 3 :** Plusieurs groupes de travail sur chacune des deux thématiques Médias / Information Voyageurs et Données / Systèmes pour piloter individuellement chaque projet de bout en bout et effectuer les études (ex. : fonctionnelles, urbanisation, techniques), en multilatéral et/ou en bilatéral avec les

opérateurs de mobilité impliqués dans le projet. Les groupes de travail identifiés à ce jour sont listés ci-après, de manière non exhaustive et à titre illustratif :

- pour la thématique Médias / Information Voyageurs, des groupes de travail sur la Charte des supports et contenus, la Signalétique, les SIM (sites web applis), la Cartographie ;
- pour la thématique des Données / Systèmes, des groupes de travail sur la feuille de route des projets, ICAR / ILICO, IBOO, l'IVTR, l'état des équipements, la Carto *indoor*, l'Internet des objets, l'*Open data* et sur tout échange spécifique entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire.

## **Article 28.4 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation normale**

### **Définition de la situation normale**

Une situation normale renvoie à une situation d'exploitation sans encombre, non affectée par une perturbation. Dans ce type de situation, le plan de transport théorique prévu par le concessionnaire, transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et diffusé aux Voyageurs, se réalise sans écart par rapport à l'offre théorique :

- sans retard, c'est-à-dire avec une arrivée du véhicule à T0+5 minutes au maximum, T0 étant l'horaire théorique d'arrivée du véhicule ;
- sans aléa ayant un impact sur la circulation des véhicules et donc sur la bonne réalisation du parcours Voyageurs.

### **Engagement**

#### *Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs*

Le concessionnaire s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

Le concessionnaire s'engage à respecter les échéances suivantes :

- l'Information Statique diffusée sur des supports papiers est mise à jour au plus tard une semaine avant le jour de circulation sur les médias sur site ;
- l'offre théorique de transport est publiée sur les Médias à distance que le concessionnaire opère dans le cadre du présent contrat au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation ;
- l'offre temps réel de transport est diffusée sur les Médias sur site et à distance que le concessionnaire opère dans le cadre du présent contrat, dès le début de la journée d'exploitation et chaque horaire de passage est actualisé si besoin jusqu'à ce que le passage soit échu ;

#### *Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le concessionnaire s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'il opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

Le concessionnaire s'engage à respecter les échéances suivantes :

- les Données IV TH sont transmises à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au plus tard 50 jours calendaires avant le jour de circulation pour les trains et 21 jours pour les autres modes, selon les modalités mentionnées dans l'annexe B08-02 ;
- les Données IV TR sont transmises dès le début de la journée d'exploitation et chaque horaire de passage est actualisé si besoin jusqu'à ce que le passage soit échu selon les modalités mentionnées dans l'annexe B08-03 du présent contrat ;
- toute Information Circonstancielle est à transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon les modalités mentionnées dans l'annexe B08-03 du présent contrat, sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

### **Mesure de l'engagement**

#### *Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs*

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV sont précisées à l'annexe B01 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. Annexe B01), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat.

*Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire et présenté, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat.

## **Article 28.5 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée prévue**

Une situation est dite perturbée prévue dès lors qu'un aléa impactant au moins une circulation à hauteur d'un retard de plus de 5 minutes est prévisible la veille du jour de circulation avant 17h.

Les Voyageurs doivent être informés au plus tôt sur les supports d'Information Voyageurs et de façon explicite des perturbations intervenant sur le réseau du concessionnaire et les réseaux en correspondance sous réserve de réception des Données IV afin qu'ils puissent s'orienter, prendre les bonnes décisions d'orientation et de report modal le cas échéant, pour que l'impact des perturbations d'exploitation sur leur trajet soit le plus limité possible.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le concessionnaire s'accordent sur la nécessité de tendre vers une Information Voyageurs en situation perturbée la plus standardisée possible, et accessible, pour faciliter la compréhension de l'information par les Voyageurs.

### **L'Information Voyageurs en cas de travaux**

#### **Définition de la situation de travaux**

Dans ce chapitre, le terme Travaux renvoie aux travaux, affectant l'offre de transport du concessionnaire, effectués :

- par le concessionnaire ou par un sous-traitant,
- par un autre concessionnaire ;
- par une collectivité

Lorsque les travaux sont effectués par un autre concessionnaire ou par une collectivité, les engagements précisés ci-après relatifs à la diffusion de l'IV et à la transmission des Données IV à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'appliquent sous réserve de disponibilité des Données / Informations par le concessionnaire.

#### **Engagement**

*Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs*

Le concessionnaire s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses médias sur site et à distance qu'il opère dans le cadre du présent contrat.

Le concessionnaire s'engage à tenir informés les Voyageurs de la tenue de travaux, par la diffusion d'une communication physique sur les médias sur site et à distance qu'il opère dans le cadre du présent contrat : plus de 3 mois avant le premier jour de la perturbation en cas de travaux « estivaux ».

Dans le cas d'une interruption temporaire de circulation de plus de 4 heures consécutives en journée ou de 8 heures la nuit :

- Un dispositif d'Information Voyageurs devra être mis en place **3 mois avant le premier jour de la perturbation (M-3)**, par l'intermédiaire de contenus indiquant les tronçons concernés ainsi que la date ou la période impactée par l'interruption temporaire de circulation (Annexe B08-06 – Prescriptions pour la conception de cartographies Voyageurs en Île-de-France) ;

- Ce dispositif sera complété **21 jours calendaires avant le jour de la perturbation (J-21)** par une Information Circonstancielle sur les Médias sur site et à distance que le concessionnaire opère dans le cadre du présent contrat, **actualisée à chaque évolution de l'impact sur toute circulation, dans un délai de 12 heures jusqu'à l'avant-veille du jour de circulation et dans un délai de 4 heures la veille avant 17h du jour de circulation.**

Pour tous les autres types d'impact : Un dispositif devra être mis en place **21 jours calendaires avant le premier jour de la perturbation (J-21)**, par une Information Circonstancielle sur les Médias sur site et à distance que le concessionnaire opère dans le cadre du présent contrat, **actualisée à chaque évolution de l'impact sur toute circulation, dans un délai de 12 heures jusqu'à l'avant-veille du jour de circulation et dans un délai de 4 heures la veille avant 17h du jour de circulation.**

*Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le concessionnaire s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'il opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

Le concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les Données IV TH, y compris l'offre de substitution, au plus tard 50 jours calendaires avant le premier jour de perturbation pour les trains et 21 jours pour les autres modes, selon les modalités mentionnées dans l'annexe B08-02 ; et en complément les Informations Circonstanciennes accompagnant la transmission des Données IV TH adaptées.

Le concessionnaire est en contact étroit le cas échéant avec le gestionnaire de voirie qui l'informe des plans de travaux sur le réseau.

Par ailleurs, un projet de carte interactive ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra être élaboré dans la période d'exécution du présent contrat. Dans le cadre d'un Groupe de Travail (cf. Niveau 3 de la gouvernance à l'Article 28.3), le concessionnaire s'engagera à collaborer à la conception du projet et à la définition des modalités de fourniture des Données, en vue d'une transmission automatique des Données intégrées au Système d'Information.25.3).

## Mesure de l'engagement

*Sur la diffusion de l'Information Voyageurs*

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de travaux sont précisées à l'annexe B01 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. Annexe B01), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire.

*Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire.

## L'Information Voyageurs en cas de grève

### Définition de la situation de grève

Une situation dite de grève renvoie à une grève des agents du concessionnaire impactant potentiellement l'offre théorique. Les grèves des agents des autres opérateurs relèvent de la partie 0, traitant les « autres situations perturbées prévues ».

## Engagement

*Sur la diffusion de l'Information Voyageurs*

Le concessionnaire s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance qu'il opère dans le cadre du présent contrat.

Le concessionnaire s'engage à tenir informés les Voyageurs de la tenue d'une grève, par la diffusion d'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance, au plus tard 48 heures avant le début du premier jour de grève. Les horaires des véhicules circulants ainsi que les Informations Circonstanciennes sont diffusés aux Voyageurs sur les Médias sur site et à distance au plus tard la veille à 17h, du premier jour de grève et des jours suivants de grève.

Le concessionnaire s'engage à mettre à disposition des Voyageurs une information téléphonique, au travers d'un numéro non surtaxé, permettant aux Voyageurs d'obtenir les horaires, fréquences et les amplitudes horaires prévus pour la circulation des lignes concernées par la perturbation.

Le concessionnaire s'engage à afficher sur des supports papiers les horaires, les fréquences et les amplitudes horaires prévus pour la circulation des lignes concernées par la perturbation aux principaux points d'arrêts (représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné et points d'arrêts concernés par la perturbation) et à bord des véhicules pour les lignes concernées par la perturbation.

*Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le concessionnaire s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'il opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

Le concessionnaire s'engage à respecter l'échéance suivante : l'offre théorique modifiée de transport ainsi que les Informations Circonstanciennes sont transmises à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la veille à 16h et si possible l'avant-veille à 16h pour le premier jour de grève, puis la veille à 16h pour chaque jour de grève qui suit, selon les modalités mentionnées dans l'annexe B08-02.

## Mesure de l'engagement

*Sur la diffusion de l'Information Voyageurs*

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de grève sont précisés à l'annexe B01 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. Annexe B01), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat.

*Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire.

## L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues

### Définition de la situation perturbée prévue

Les situations perturbées prévues autres que les situations de travaux ou de grève désignent toute situation perturbée et qui est connue au plus tard la veille du jour de circulation à 17h. Elle peut désigner, de façon non exhaustive diverses situations : une manifestation, une déviation, des travaux sur un réseau de transport autre que le réseau du concessionnaire, des grèves extérieures impactant l'offre théorique, etc.

### Engagement

*Sur la diffusion de l'Information Voyageurs*

Le concessionnaire s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

Le concessionnaire s'engage à tenir informés les Voyageurs de la tenue de ce type de situation perturbée, par :

- la diffusion d'une Information Circonstancielle sur les Médias sur site et à distance :
  - au plus tard 12 heures après la connaissance de l'impact par le concessionnaire l'avant-veille du jour de circulation et les jours qui précèdent,

- au plus tard 4 heures après la connaissance de l'impact par le concessionnaire la veille du jour de circulation, toute diffusion de l'Information Circonstancielle devant être diffusée jusqu'à la veille à 17h. Lorsque la perturbation est connue tardivement la veille du jour de circulation, l'Information Circonstancielle doivent être diffusée à la première heure du jour de circulation dans les Systèmes d'Information en vue de leur réutilisation sur les Médias sur site et à distance ; chaque Média, selon le cas d'usage adressé, doit être en mesure de fournir cette information de perturbation ;
- la diffusion des horaires de départ théoriques modifiés sur les Médias sur site et à distance au plus tard 12 heures après la connaissance de l'impact par le concessionnaire, toute modification de l'offre théorique devant être diffusée jusqu'à la veille à 17h.

#### *Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le concessionnaire s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'il opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

Le concessionnaire s'engage à respecter l'échéance suivante :

- les Données IV TH sont transmises à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au plus tard une heure avant sa diffusion sur ses Médias sur site et à distance, selon les modalités mentionnées à l'annexe B08-02 ;
- les Informations Circonstanciennes sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

#### **Mesure de l'engagement**

##### *Sur la diffusion de l'Information Voyageurs*

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de grève sont précisées à l'annexe B01 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. Annexe B01), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat.

##### *Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire.

#### **Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue**

##### **Définition de la situation perturbée non prévue**

Une situation perturbée non prévue renvoie à toute situation ayant un impact sur la circulation sur le réseau du concessionnaire qui ne pouvait être anticipée avant 17h la veille du jour de circulation.

##### **Engagement**

##### *Sur la diffusion de l'Information Voyageurs*

Le concessionnaire s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs.

Lors d'une perturbation non prévue, le concessionnaire s'engage, dès sa connaissance par les équipes d'exploitation (ou de production), à informer les Voyageurs de l'existence de la perturbation en question.

Le concessionnaire s'engage à informer les Voyageurs en temps réel sur les Médias sur site et à distance, avec une ICV inférieure à 3 minutes à compter de l'instant où la perturbation est connue et le premier impact identifié par le concessionnaire. L'Information Circonstancielle doit permettre *a minima* d'informer les Voyageurs de la prise en compte de l'impact de la perturbation par les équipes de production. Des compléments d'Information Circonstancielle sont donnés si la perturbation évolue ou subsiste, avec un intervalle de 5 minutes, qui incluent les

éventuels itinéraires alternatifs recommandés. Le concessionnaire s'engage, au travers du premier complément d'Information Circonstancielle, à fournir aux Voyageurs sur les Médias sur site et à distance une heure de reprise estimée des circulations.

Pour le cas où la perturbation concerne une ligne en correspondance avec le réseau du concessionnaire, le concessionnaire s'engage à re-diffuser, en temps réel, sans délais autre que les délais de traitements techniques, l'information dynamique des impacts liés à la perturbation sur les Médias sur site et à distance des autres opérateurs de mobilité transmise par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

*Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le concessionnaire s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'il opère qui soient Fiables, Complètes et À jour ; sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

## **Mesure de l'engagement**

*Sur la diffusion de l'Information Voyageurs*

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de perturbation non prévue sont précisés à l'annexe B01 du présent contrat.

Le respect des échéances portant sur la diffusion des Informations Circonstancielle doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire.

*Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par le concessionnaire.

### **Article 28.6 Indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité**

En lien avec les indicateurs décrits dans les Annexes B01, il s'agit des indicateurs d'information voyageurs suivants :

- information théorique en situation normale aux stations tramway et points d'arrêt ;
- Information dynamique en situation normale dans les stations et points d'arrêt équipés et à bord ;
- information dynamique en situation normale à bord des rames et véhicules équipés ;
- information en cas de situation perturbée prévue ;
- Information en cas de situation perturbée imprévue ;
- information numérique.

## **Article 29 Attitude commerciale du Concessionnaire et de ses personnels**

### **Article 29.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et engagements du Concessionnaire**

Le Concessionnaire et ses personnels adoptent en toute occasion une attitude commerciale, conscients de la contribution à l'image du service public qu'ils représentent.

### **Article 29.2 Traitement des réclamations des voyageurs**

Le Concessionnaire doit disposer d'une organisation et des outils lui permettant de répondre au nom d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES aux demandes d'information et aux réclamations qui lui parviennent, qu'elles soient écrites,

orales ou via un support électronique (e-mail, site Interne, réseaux sociaux), qu'elles soient reçues en direct, par le biais d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou un autre organisme, et ce conformément à la Charte francilienne du traitement des réclamations voyageurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Annexe B7-6) et à la Charte visuelle (Annexe B12). S'agissant du transport à la demande, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met à disposition, via la centrale régionale, un outil de gestion des réclamations clients.

Afin de consolider, optimiser et harmoniser les dispositifs du traitement de la réponse aux sollicitations, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mettra en place une organisation régionale dotée d'un outil de recueil et de traitement des contacts, commun à tous les Opérateurs.

A cet effet, le Concessionnaire participe à un travail de co-construction portant sur l'élaboration de cette organisation régionale et sur les fonctionnalités de l'outil commun qui s'imposera à tous les Opérateurs. Le Concessionnaire s'engage à faciliter la transition vers cette nouvelle organisation.

La date de la mise en place et des étapes intermédiaires de l'organisation régionale et de l'outil de traitement des contacts sont définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. En cas de modification majeure, un avenant sera conclu entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire.

Le Concessionnaire répond aux réclamations en tenant compte des éléments de communication et de langage communiqués par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et en respectant les indications qui lui seront données en tant que de besoin.

Comme défini dans la Charte de traitement, le Concessionnaire répond à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente

- dans un délai inférieur, à compter de la date de réception de la réclamation de : pour le canal courrier, 15 (quinze) jours; pour le canal mail, 3 (trois) jours ; pour le canal téléphone, maximum de 3 (trois) sonneries avant le décroché avec fond sonore, nommage de la ligne ou du réseau, informations utiles puis indication du temps d'attente pour la prise d'appel, qui ne peut excéder un maximum de 4 (quatre) minutes ; pour les réseaux sociaux, pour les réponses simples, un maximum de 2 (deux) heures et pour les twittes complexes, un maximum de 24 (vingt-quatre) heures ;
- en présumant de la bonne foi du client ;
- en informant, *a minima*, le client des suites données à sa réclamation voire en présentant des excuses / réparant l'erreur quand le client a subi un préjudice ;

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit de conduire un audit pour s'assurer que le Concessionnaire respecte la Charte de traitement des réclamations et la Charte visuelle.

Le Concessionnaire analyse et exploite les informations issues des réclamations des clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.

À tout moment, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut prendre connaissance de tout ou partie des réclamations traitées par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire donne à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES accès en consultation à son outil de gestion des contacts afin de lui permettre de suivre les motifs des réclamations, de consulter ou de compiler les verbatims en vue d'une action d'amélioration du service rendu ou proposé, tant au niveau des réponses que du service exploitation. Le Concessionnaire dispense une formation aux agents d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES concernés pour permettre l'utilisation de son outil.

Le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES tout élément d'information qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite obtenir : documents, copies de courriers et/ou de réponses de courrier, etc.

Les délais de communication de ces éléments et documents n'excèdent pas 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande par le Concessionnaire. Tout retard dans la transmission des documents ou éléments de réponse suite à une demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES entrainera l'application de la pénalité prévue à l'Article 89.3.1.

Le Concessionnaire communique à ILE-DE-FRANCE MOBILITES le nom et les coordonnées d'un ou des correspondants chargés de répondre aux demandes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire transmet automatiquement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, par mail ou le cas échéant par courrier postal, la copie de la réponse qu'il projette d'adresser à un client, dès lors que le courrier/mail de

réclamation qui lui est adressé précise qu'une copie est adressée : à la présidente de la Région Île-de-France, à un élu de cette instance ; à la présidente ou à un des administrateurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ; à un élu ou une association de voyageurs.

Le Concessionnaire utilise la typologie régionale des motifs de réclamations des voyageurs commune à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et aux entreprises de transports d'Ile-de-France, pour classer les réclamations. La version en vigueur de cette typologie est transmise au Concessionnaire afin qu'elle l'applique et l'intègre à son bilan annuel du suivi des réclamations au format exigé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (annexe B7-1).

Le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES chaque trimestre :

- un état statistique du traitement par média (Annexe B7-2) ;
- un état statistique des motifs de réclamations avec une répartition par média et par mode/ligne assorti d'une analyse des motifs principaux. Cet état est élaboré selon la typologie des motifs de réclamations commune ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et aux Opérateurs et son « mode opératoire » (Annexes B7-3 et B7-4)

Ces états statistiques consolidés sur l'exercice seront intégrées au rapport visé à l'Article 86.3.

Le Concessionnaire adresse annuellement dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 86.3 à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le suivi mensuel financier de son organisation de traitements des réclamations, par type de média, comprenant notamment :

- le nom de son prestataire s'il en a un,
- le nombre d'agents en activité par mois et sa répartition par média
- le coût induit pour le traitement pour chaque média
- les explications en cas de variations notables des coûts
- tout autre élément financier éventuellement demandé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

En cas de défaut de transmission des documents ou informations listés dans le présent article, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1.

Outre les réunions de co-construction de l'organisation régionale, le Concessionnaire participe à la réunion annuelle organisée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES rassemblant l'ensemble des Opérateurs franciliens concernant le suivi de la typologie et les motifs des réclamations franciliennes et autres sujets communs.

Dans le cadre d'une réunion de suivi qualité de service, le Concessionnaire présente le bilan de son traitement des réclamations conformément à l'Annexe B7-5.

Le calcul du suivi des indicateurs de la qualité du traitement des réclamations est précisé aux Annexes B1.

### **Article 29.3 Dispositions spécifiques aux réclamations pour l'accessibilité des systèmes de transports**

Dans le cadre des dispositions de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* et de l'Agenda d'Accessibilité Programmé, le Concessionnaire :

- met à disposition des personnes à mobilité réduite auprès des conducteurs et sur le portail ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, des formulaires de demande ou de réclamation (dont les modèles figurent en Annexe B7), en vue de supprimer, de réduire ou de compenser les obstacles auxquels elles auraient été confrontées dans leurs déplacements ;
- répond aux demandeurs dans un délai inférieur à trente (30) jours à compter de la date de réception de la réclamation ;
- tient un registre spécifique centralisé de l'ensemble des demandes et réclamations visées aux alinéas précédents, qu'il tient à la disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES lorsque celui-ci en fait la demande.

Le Concessionnaire rend compte du respect de ces obligations dans le cadre du rapport annuel mentionné à l'Article 86.3 du contrat.

### **Article 29.4 Autres dispositions liées à l'attitude commerciale du Concessionnaire**

L'utilisation de moyens audio-visuels à bord de véhicules ne devra pas occasionner de gêne pour les voyageurs. En particulier, le conducteur est tenu de réduire le niveau sonore à la demande d'un voyageur.

Les conducteurs du Concessionnaire ne doivent en aucun cas fumer, téléphoner pour leur convenance personnelle, parler avec des clients ou des collègues, durant le trajet.

Les conducteurs du Concessionnaire sont formés à une conduite souple et adaptée au profil et à l'environnement de la ligne.

Les conducteurs de bus et de car du Concessionnaire assurant des services sur des lignes déclarées accessibles sont formés au bon fonctionnement des équipements d'accessibilité et doivent assurer la prise en charge des UFR aux arrêts déclarés accessibles sauf impossibilité technique.

Les conducteurs de bus et de car du Concessionnaire respectent les gestes commerciaux suivants :

- Arrêt au trottoir à une distance permettant l'entrée et la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sous-réserve de l'existence d'un trottoir et de l'absence d'obstacle)
- Regard porté aux voyageurs accédant par la porte avant et à son titre lorsqu'il le lui présente
- Vente de tickets d'accès à bord et rendu de la monnaie conformément aux conditions générales de vente et d'utilisation décidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES
- Respect des arrêts demandés (lorsqu'ils sont autorisés) et contrôle que tous les voyageurs sont descendus avant la fermeture des portes
- Port de la tenue d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES figurant en Annexe B15
- Réponse aux questions des usagers avec une attitude courtoise
- Information des voyageurs sur les tarifs, les horaires et les lignes en correspondance

#### **Article 29.5 Tenues**

Le Concessionnaire se conforme à la politique d'harmonisation des uniformes des agents du réseau, en contact avec le public, selon les prescriptions fixées en Annexe B15.

Le titulaire reste maître d'ouvrage de son uniforme. Il propose sa composition par typologie d'agent, le nombre de tenues, les variantes de saisonnalité et les modalités de mise en œuvre.

Le suivi des indicateurs de qualité de service relatifs à l'attitude commerciale du Concessionnaire est traité aux Annexes B1.

### **Article 30 Communication**

Afin de garantir une cohérence régionale (aspects graphiques et éléments de langage), un certain nombre de règles sont précisées dans le cahier des charges design, communication et événementiel joint dans les Annexes B12 à B15.

Ce cahier des charges inclut des éléments liés à l'organisation d'événements et l'habillage du matériel roulant objet du présent contrat aux Annexes B13, B14, B15.

Le Concessionnaire s'engage à respecter ce cahier des charges et à faire valider les différents éléments et supports de communication par la Direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Ce cahier des charges s'applique aux matériels roulants eux-mêmes mais également au mobilier urbain de transport, aux centres opérationnels bus et à tous les supports de communication et d'information qui pourront être mis en place par le Concessionnaire.

#### **Article 30.1 La répartition des missions**

Le Concessionnaire prend à sa charge la communication tout au long de la durée du contrat. Il en va ainsi de la conception, de la fabrication et de la diffusion des supports récurrents (exceptés les supports numériques mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES), nécessaires à la bonne information des usagers et au succès des services. La répartition des missions entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire s'applique conformément aux dispositions de la clause Répartition des prises de paroles au sein de l'Annexe B13 Charte communication.

La stratégie de communication, les actions de communication et les supports de communication doivent faire l'objet d'une validation écrite de la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Cette dernière donne son accord sur chaque action ou support de communication.

### **Article 30.2 L'identité du service**

Le Concessionnaire devra mettre en œuvre l'identité visuelle définie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon les prescriptions indiquées dans le cahier des charges figurant en Annexe B12.

Cette identité appartient à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et ne peut être utilisée ou modifiée sans son accord.

La marque ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devra être utilisée pour l'exploitation du service. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve la possibilité de demander au Concessionnaire d'utiliser en outre une autre marque, qu'il lui indiquera le cas échéant. La ou les marques feront l'objet d'une licence de droits entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire.

Le logo ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devra figurer de manière permanente à l'intérieur et à l'extérieur des matériels roulants conformément aux prescriptions de l'Annexe B15, ainsi que sur les documents de communication et d'information voyageur relatifs au service, édités par le Concessionnaire. Le logo du Concessionnaire pourra figurer à l'extérieur des matériels roulants ainsi que sur les documents de communication et d'information voyageur relatifs au service, dans le respect des prescriptions édictées à l'Annexe B12 à B14. Le Concessionnaire en supportera la charge financière. Les modalités en seront arrêtées d'un commun accord entre la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire par échange de courriers et/ou mails.

Pour que la cohérence et l'unité du système de transport soient perceptibles par le voyageur dans leur globalité, l'ensemble du mobilier et des infrastructures de transport propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devra intégrer l'identité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sous réserve du respect des prérogatives d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire devra faire valider l'ensemble des documents et supports par la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES afin de garantir une bonne utilisation de la marque ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et de ses attributs. Une licence d'utilisation gratuite de la marque et de la charte graphique sera ainsi transmise au Concessionnaire dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification du présent contrat.

Ces documents doivent respecter les standards de la charte communication figurant dans les Annexes B12 à B15.

Le Concessionnaire diffuse tout type de documents et objets (affiches, dépliants, guides...) relatifs aux transports en commun produits par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sur les lignes objet du présent contrat.

En outre, le Concessionnaire se chargera de l'installation de communications d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans les espaces de transport (stations, matériel roulant...) et/ou de leur diffusion via tous les canaux à sa disposition (affiches, mailings, réseaux sociaux).

En cas de manquement à ces obligations, la pénalité prévue à l'Article 89.3.2 s'appliquera.

### **Article 30.3 La stratégie de communication**

Le terme « communication » dans les stipulations suivantes, doit être pris dans son sens le plus large et recouvre tous les types d'actions en termes de communication (relations presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, dépliants, mailings, Internet, projets et chantiers, mise en service et inauguration, habillage, ...), pour tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...).

#### *30.3.1. Plan stratégique de communication*

Le Concessionnaire met en œuvre un « plan stratégique de communication », chiffré selon les objectifs définis en Annexes B12 à B15, de promotion des services auprès de tous les usagers existants ou potentiels, pour les personnes physiques et morales sur le territoire. Ce plan stratégique de communication doit relayer et mettre en avant la politique régionale en faveur de la mobilité ainsi que celle mise en place par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve la possibilité de communiquer directement sur le service.

Pour chacune des actions présentées dans le plan stratégique de communication, le Concessionnaire devra présenter une fiche projet comportant obligatoirement les informations ci-dessous :

- rappel du contexte ;
- description du projet : objectifs, cibles, outils et média envisagés (y compris social media) ;

- estimation budgétaire si possible par grand poste (création, fabrication, achat média) ;
- calendrier et dates clés.

Chaque année ce plan sera validé de façon expresse par la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon le calendrier suivant :

- transmission par le Concessionnaire au plus tard le 2 mois et demi avant le début de l'exercice, et présentation par la suite lors d'une réunion ad hoc organisée par le Concessionnaire et associant la Direction de la Communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Le plan sera définitivement validé dans un délai de deux mois maximum à l'issue de cette réunion ad hoc. Ce délai sera mis à profit pour des échanges entre le Concessionnaire et la Direction de la Communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et pour l'éventuelle intégration d'actions de communication proposées par la collectivité partenaire le cas échéant.

La première année, le Concessionnaire devra lui communiquer dans les deux (2) mois suivant la notification du présent contrat la version définitive du plan.

### 30.3.2. Bilan annuel

Concernant la communication, le bilan annuel devra être remis à la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du rapport annuel de l'Article 86.3 et précisera les points suivants :

- synthèse des actions réalisées : descriptif, cibles, objectifs ;
- bilan qualitatif et quantitatif des actions ;
- exemples de productions réalisées ;
- bilan financier ;
- conséquences en termes d'ajustements pour les actions pour l'année suivante.

En cas de défaut de transmission des documents ou informations listés dans le présent article, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1.

La stratégie de communication et les actions chiffrées proposées pour l'année suivante seront présentées, partagées et validées par la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Si des actions contenues dans le plan actualisé étaient refusées, la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra demander au Concessionnaire de nouvelles prestations (dans la limite du montant correspondant aux prestations non réalisées). Après validation dans les deux mois de la communication du plan actualisé, le Concessionnaire mettra en œuvre les actions proposées.

### 30.3.3. Suivi et échanges

Le Concessionnaire veillera à ce que les informations mises à disposition des usagers sur les services soient en permanence en adéquation avec la réalité du terrain.

Afin de garantir l'information réciproque, des réunions de travail pourront être organisées entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire. La fréquence de ces réunions sera évaluée selon les nécessités.

Ces réunions de travail permettent notamment :

- de suivre les réalisations de communication du Concessionnaire et celles d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- de réagir sur certaines opportunités ;
- d'échanger en continu sur l'actualité des transports susceptible de donner lieu à une action de communication ;
- de valider les actions du Concessionnaire avant leur mise en œuvre.

En l'absence de réunions programmées, le Concessionnaire prend l'initiative d'informer la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par écrit de façon détaillée en amont de tous projets de communication. Le Concessionnaire et la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peuvent également convenir de réunions *ad hoc* pour des actions de communication exceptionnelles.

### 30.3.4. Communication de crise

En cas de défaillance du service ou d'autres situations d'exploitation critiques, il appartient au Concessionnaire de prévenir la Direction de la communication et l'astreinte afin de mettre en place un dispositif de gestion d'incidents ou de crise pour assurer une information optimale auprès des usagers, en complément des dispositions techniques et logistiques prises pour assurer une bonne qualité de service. Ce dispositif de gestion d'incidents est exposé dans le « plan stratégique de communication » où il doit préciser le process, les moyens et le mode de communication en cas de crise dans la gestion du service tout en développant le rôle d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et celui du Concessionnaire.

Selon la gravité de l'incident, la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve la possibilité de construire et d'imposer le message à diffuser sur tous les canaux de communication.

Les modalités sont définies au sein de l'Annexe B13 Charte de communication.

## Article 30.4 Les outils de communication

A travers sa stratégie de communication, le Concessionnaire développe différents outils que la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES aura préalablement validés lors de la réunion ad hoc de présentation du plan stratégique de communication.

### 30.4.1. Supports numériques

Le Concessionnaire s'appuie sur des supports numériques, et sur les outils / services numériques inhérents, existants et appartenant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et sur ceux qui pourraient être amenés à être développés pendant la durée du contrat.

Les dispositions exposées ci-dessous sont susceptibles d'évoluer, dans le cadre de la construction des supports numériques d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et des outils / services numériques inhérents. Le Concessionnaire sera associé aux réflexions menées sur ce sujet.

#### Site internet et réseaux sociaux

Pendant une phase transitoire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra décider d'autoriser le concessionnaire à mettre en service et exploiter temporairement un site internet dédié à l'Information Voyageurs et potentiellement à d'autres services numériques utiles pour le Voyageur (hors service de vente de titres de transport), qui couvre tout ou partie du territoire de l'Île-de-France et incluant le périmètre du service concédé (cf. Article 26).

Le Concessionnaire s'engage à exploiter le réseau social Twitter dans le cadre du présent contrat.

Pour tous les autres supports numériques, une demande devra être faite auprès de la Direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les deux types de supports devront relayer les messages d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sera propriétaire des espaces nécessaires à la diffusion desdits supports et fournira au Concessionnaire les éléments lui permettant de les gérer au nom d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES :

- l'ensemble des pages internet seront hébergées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qui en déposera les noms de domaine ;
- le compte sur le réseau social Twitter sera créé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qui en fournira les codes d'accès au Concessionnaire.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES doit pouvoir accéder à tout moment à l'administration et aux statistiques desdits supports. Ainsi, si le concessionnaire est amené à modifier les codes d'accès nécessaires à la gestion de ces supports, il s'engage à fournir sans délai les nouveaux codes à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

A l'issue du présent contrat, le Concessionnaire s'engage à :

- céder gratuitement et exclusivement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES tous les droits relatifs aux contenus qu'il aura produits dans le cadre de la gestion de ces supports numériques ;
- assurer la réversibilité des données relatives à ces supports numériques ;
- transmettre au Concessionnaire qui serait désigné pour reprendre l'exécution du présent contrat que ce soit de manière anticipée ou lorsqu'il sera arrivé à son terme, les éléments lui permettant de reprendre sans délai la gestion de ces supports numériques.

La création et la gestion de ces supports sont intégrées dans les coûts annuels de communication.

### **Application mobile (smartphone ou tablette)**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES a développé pour sa communication et l'information voyageur l'application ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, disponible sur IOS et Android. L'application de référence pour l'ensemble des services et informations voyageurs restera l'application ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le Concessionnaire ne mettra en avant que sur celle-ci dans toutes ses publications et ne devra pas créer d'application dédiée au service concédé.

#### *30.4.2. Supports visuels numériques et annonces sonores*

Conformément à l'Annexe B13, en stations comme dans les véhicules, le Concessionnaire pourra mettre en place des dispositifs d'information voyageurs visuels et sonores, sous la forme d'écrans dynamiques (type écrans TFT) et d'annonces par haut-parleurs. L'animation de ces supports sera à la charge du Concessionnaire, et l'identité graphique et sonore d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devra y être respectée.

#### *30.4.3. Supports imprimés*

Le Concessionnaire s'engage à respecter les préconisations de la charte d'habillage figurant en Annexes B12 à B15 du présent contrat.

Le Concessionnaire s'engage à mettre à jour, sans délai, l'information destinée aux voyageurs dans les matériels roulants et les stations.

Tous les documents d'information du réseau, ainsi que toute action de communication à l'initiative du Concessionnaire, doivent être soumis à l'accord préalable de la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Concernant les actions récurrentes qui peuvent faire l'objet d'une simple mise à jour d'une année sur l'autre, elles devront à minima faire l'objet d'une information à la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par mail.

Le Concessionnaire consulte la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et fait valider par ce dernier l'ensemble des éléments nouveaux ou à renouveler relatifs à la signalétique et la cartographie avant production. Les Parties s'efforcent de trouver des solutions compatibles dans les lieux d'interfaces avec d'autres opérateurs, afin que les éléments déployés soient conformes à l'ensemble des documents prescriptifs réalisés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### *30.4.4. Espaces gérés par le Concessionnaire*

Le Concessionnaire s'engage à réserver à la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les espaces disponibles conformément aux dispositions affichages intérieur et extérieurs de l'Annexe B13 Charte communication et de l'Article 59.2.

Ces dispositions seront précisées entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire dans les 3 mois suivant la notification du présent contrat, dans les conditions précisées en Annexe B13.

Les dates effectives de mise à disposition seront établies lors de l'élaboration du plan de communication annuel, afin de les synchroniser avec les campagnes prévues par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

### **Article 30.5 Image des collectivités sur le matériel roulant**

Les collectivités partenaires d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourront le cas échéant demander à faire apposer leur logo sur les véhicules.

Le Concessionnaire devra procéder à l'adhésion du logo fourni par la Collectivité aux emplacements et dimensions indiqués par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

## **Chapitre 2.5 Mesures de la qualité de la réalisation du service et sanctions en cas de non-atteinte des performances**

### Article 31 Principes généraux

Afin de suivre la qualité de service rendu, un système de mesures est mis en place selon les critères du présent contrat. Les résultats de ces mesures déterminent une part de la rémunération du Concessionnaire.

### Article 32 Critères d'appréciation de la qualité de service (indicateurs)

La qualité de service est appréciée au travers d'un ensemble d'indicateurs. L'objectif des indicateurs mesurés est de mobiliser le Concessionnaire et son personnel dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendue aux voyageurs. Le management interne de la qualité de service est du ressort du Concessionnaire. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES apprécie le résultat produit et mesuré par lui ou son prestataire.

Pour cela, un niveau minimum en termes de qualité du service offert au voyageur est défini dans le contrat. Le Concessionnaire s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires pour offrir ce niveau de qualité aux voyageurs et le maintenir tout au long du contrat.

Ainsi, les indicateurs de qualité produite donnent lieu à des pénalités auxquels s'ajoutent des pénalités importantes en cas de situation considérée comme inacceptable. L'indicateur de Régularité/Ponctualité et les indicateurs de qualité perçue sont soumis à incitation financière (voir Article 90 ).

Le calcul de la rémunération associée à la qualité de service est décrit à l'Article 52.3 du présent contrat.

Le calcul des pénalités pour situation inacceptable est décrit à l'Article 90 du présent contrat.

### Article 33 Modalités de mesures de la qualité de service

La définition et les modalités de mesures de chaque indicateur de la qualité de service sont décrites à l'Annexe B1 du présent contrat relatif au système de qualité de service et au service de référence pour chaque indicateur.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'une transmission mensuelle ou trimestrielle à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire peut, sur sa propre initiative, réaliser lui-même des mesures complémentaires s'il souhaite mesurer plus fréquemment l'efficacité de ses actions, sans valeur contractuelle et dans un objectif interne d'amélioration continue du service.

L'Annexe B1 peut être modifiée en cas de besoin par simple accord entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire, et notifié par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par courrier.

Le tableau ci-après présente la liste des indicateurs suivis avec incidence financière dans le présent contrat, ainsi que les situations inacceptables.

Thèmes	Indicateurs	Poids	Situations inacceptables
<b>Régularité et Gestion des correspondances</b>	1 - Régularité/Ponctualité	50%	+ 3 situations inacceptables
<b>Information voyageur</b>	2 - Information théorique aux points d'arrêts	3%	+ 1 situation inacceptable
	3 - Information théorique à bord des véhicules	3%	
	4 - Information temps réel aux points d'arrêt	3%	
	5 - Information temps réel à bord des véhicules	3%	

	6 – Information en cas de situation perturbée prévue	3%	+ 2 situations inacceptables
	7 - Information en cas de situation perturbée imprévue		+1 situation inacceptable
	8-Information digitale	3%	
	9-Réclamation voyageurs	2%	
<b>Equipement et suivi des véhicules</b>	10 - Taux de disponibilité des équipements embarqués	2%	
<b>Etat et propreté extérieurs et intérieurs des véhicules</b>	11 A - Etat et propreté extérieurs des véhicules	4%	
	11 B - Etat et propreté intérieurs des véhicules	4%	
<b>Attitude commerciale de l'entreprise et de ses personnels</b>	12 - Attitude conducteur		+ 7 situations inacceptables
	13 - Confort de conduite		+3 situation inacceptable
<b>Lutte contre la fraude</b>	14 - Taux de contrôle		
<b>Qualité des services Véligo</b>	15 - État de propreté des parcs à vélos fermés		+ 1 situation inacceptable
	16 - État de fonctionnement / Disponibilité des équipements des parcs à vélos fermés		+ 1 situation inacceptable
<b>Satisfaction des usagers</b>	17 - Enquête perception	20%	

### **Article 34 Information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sur les perturbations significatives**

Le Concessionnaire porte à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et ce, dans les plus brefs délais, par voie de courriel et par téléphone, 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. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES communiquera au Concessionnaire le numéro de téléphone de l'astreinte et les adresses électroniques des personnes devant faire l'objet de ces informations et avertira le Concessionnaire de toute modification de cette liste.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est notamment tenu informée dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crise, et notamment de tout accident lié directement à l'offre de référence entraînant une blessure grave ou un décès.

Les modalités de communication en cas de crise sont précisées à l'Article 28 .

### **Article 35 Engagement de service et d'information par le Concessionnaire en cas de grève**

#### **Article 35.1 Plan de transport adapté**

En cas d'événements affectant l'exploitation de manière significative, le Concessionnaire est tenu d'assurer la continuité du service. Il lui appartient ainsi d'élaborer un plan de transport adapté et de mettre en œuvre tout moyen permettant d'assurer la bonne exécution de l'offre ajustée en conséquence.

Le concessionnaire est tenu de transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un plan de transport adapté conforme à l'article L.1222-4 du code des transports dans un délai de 6 mois après la date de début d'exploitation des lignes objet du contrat. Le contenu du plan de transport adapté est déterminé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES qui associe la collectivité partenaire du contrat, le cas échéant.

Les parties définissent ensemble les cas pratiques où s'appliquera le plan de transport adapté. La grève du personnel du Concessionnaire ne saurait être considérée comme un cas de force majeure.

Le niveau de service établi par le plan de transport adapté doit être cohérente avec les moyens disponibles tout au long des événements affectant l'exploitation. Le plan de transport adapté détermine l'amplitude et la fréquence des dessertes.

Dès qu'il est informé d'une grève imminente, le Concessionnaire informe sans délai l'astreinte téléphonique et la Direction en charge du suivi de l'exploitation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Un premier taux global de réalisation est transmis chaque jour pour la veille. Pour chaque jour de grève, le taux de réalisation est calculé sur la base du plan de transport, réajusté à la hausse selon le service effectivement produit par le transporteur et fixé définitivement à J+2.

Le plan de transport adapté est transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 24h avant le début de la perturbation, ainsi qu'une mise à jour quotidienne.

#### **Article 35.2 Pénalités liées au remboursement des voyageurs**

En cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou de mauvaise exécution de ce dernier, le Concessionnaire est redevable de pénalités calculées sur la base de l'Annexe B5.2.

Le montant des pénalités est calculé au prorata du nombre de jours pendant lesquels l'exécution du plan de transport adapté n'a pas été réalisée ou mal réalisé.

Le montant de ces pénalités est versé à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### **Article 35.3 Audits et contrôles**

Le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté à travers la plateforme de reporting « qualité de service », notamment la partie non-réalisation, dont l'accès sera mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Ces résultats sont transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel défini à l'Article 16 .

L'exécution du service un jour de grève, les résultats transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ainsi que les méthodes employées pour les recueillir peuvent faire l'objet de missions d'audit à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le Concessionnaire reçoit communication des résultats obtenus.

Le Concessionnaire communique à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans un délai d'un mois suivant la période de grève, l'Annexe B5.2 dans laquelle sont récapitulées les données quantitatives concernant le remboursement voyageur.

#### **Article 35.4 Plan d'information des voyageurs**

Les engagements, en situation de grèves, portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs, et la transmission des Données et informations à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sont définis à l'Article 28.5 du présent contrat.

### **Chapitre 2.6 Services annexes**

#### **Article 36 Gestion des Eco-Stations Bus et aménagements de Transport Routier de plus de cinq postes à quai (ATR5)**

Les Eco-Stations Bus correspondent aux gares routières labellisées sur le périmètre du présent contrat.

La gestion des Eco-Stations Bus est actuellement définie par la délibération n°2017/234 du 30 mai 2017. Les principes généraux tels qu'évoqués ici peuvent évoluer avec l'actualisation à venir du Schéma Directeur des Eco-Stations Bus, notamment sur les sujets suivants : modalités d'exploitation, perception de redevance de toucher de quai, rôle d'IDFM dans la gestion des éco-station bus et ATR... Ces évolutions du schéma directeur des Eco-stations bus auront un impact sur le périmètre technique des missions confiées au Délégué. En cas d'évolution en cours de contrat, la description des prestations confiées au Délégué pourra faire l'objet d'une modification par voie d'avenant, dans les conditions prévues à l'Article 106.1 du présent contrat.

Les ATR de plus de 5 postes à quais, constituant une concentration de points d'arrêts bus pour le réseau de transport public sont également inclus dans le périmètre du présent contrat.

Quel que soit le scénario évoqué ci-dessus, le Concessionnaire devra s'acquitter des redevances d'occupation du Domaine auprès du propriétaire en tant que gestionnaire de l'éco-station bus.

#### **Article 36.1 Entretien des espaces publics supports des éco-stations bus et ATR5**

En sa qualité de propriétaire et/ou gestionnaire des espaces publics supports des éco-stations bus et ATR5, la Collectivité prend en charge la propreté et l'entretien de ces espaces.

#### **Article 36.2 Modalités contractuelles et financières de la gestion et l'exploitation des éco-stations bus et ATR5**

L'exploitant principal est défini comme le transporteur gérant le plus de courses en Jours ouvrés de base à la date de lancement de la consultation pour la Concession, hors périmètre géré jusqu'au 31 décembre 2024 par la RATP, y compris si les évolutions d'offre changent l'équilibre entre transporteurs en cours d'exécution du contrat.

Le périmètre géré par la RATP, reste sous la responsabilité de la RATP jusqu'au 31 décembre 2024. Il emporte donc tous les équipements d'information voyageur liés à l'offre de la RATP. A compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2025, avec la mise en concurrence sur le périmètre actuellement sous gestion RATP, la notion de transporteur majoritaire ne sera pas remise en question dans le cadre du présent contrat. Cela signifie qu'au démarrage de mise en concurrence de la zone RATP, deux transporteurs continueront d'assurer la gestion de l'information voyageur et des espaces connexes comme aujourd'hui. Une uniformisation de la gestion sera effective lors du renouvellement du présent contrat

Différentes situations configuration peuvent se présenter :

- L'éco-station bus (ou ATR5) est gérée par la collectivité en régie ;

Si l'éco-station bus est gérée en direct par la collectivité (en régie), le Concessionnaire en tant que transporteur majoritaire pourra prendre en charge, la gestion des équipements et l'exploitation de l'éco-station bus, sous réserve de l'accord de la Collectivité en tant que gestionnaire actuel. Cet accord de la Collectivité pourra intervenir en cours d'exécution du présent contrat et fera l'objet d'un avenant entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire. La reprise du personnel pourra être intégrée à cet avenant le cas échéant.

- L'éco-station bus (ou ATR5) est gérée par un gestionnaire avec lequel la Collectivité a un contrat ;

Si l'éco-station bus est gérée via un contrat par une collectivité, le Concessionnaire en tant que transporteur majoritaire pourra prendre en charge la gestion et la maintenance des équipements des éco-stations bus en relai des contrats locaux échus et ce jusqu'à la fin de la DSP. Ce relai conditionné à l'accord des collectivités se traduira par un avenant en cours d'exécution du au présent contrat. La reprise du personnel sera alors nécessaire et intégrée à l'avenant.

- La gestion de l'éco-station bus (ou ATR5) est confiée au Concessionnaire à compter du démarrage de l'exploitation en sa qualité de transporteur majoritaire, ou au jour où IDFM en disposera la maîtrise. Dans ce dernier cas de figure, l'intégration de la gestion au présent contrat donnera lieu à un avenant.

Pour l'ensemble des éco-station bus du périmètre, les recettes et les charges du service sont intégrées dans le compte d'exploitation prévisionnel en annexe.

Quel que soit le scénario évoqué ci-dessus, le Concessionnaire devra s'acquitter des redevances d'occupation du Domaine auprès du propriétaire en tant que gestionnaire de l'éco-station bus.

#### **Article 36.3 Gestion et maintenance des équipements des éco-stations bus ou ATR5**

Le gestionnaire de l'éco-station bus (ou ATR5) aura pour mission la :

- Gestion des locaux d'exploitation (local de pause et/ou toilettes)
- Gestion du local d'accueil si présent
- Gestion de l'information voyageurs statiques et dynamiques que ce soit en interface avec les autres réseaux de transports mais aussi en interne à l'éco-station bus (poste à quais). Les modalités de mise en œuvre sont définies dans l'annexe B8-8 « Charte des supports et contenus de l'information voyageurs » ;
- Gestion de la vidéo-exploitation en lien avec le poste de contrôle de l'exploitant
- Gestion vidéo-protection, en lien avec les Centres de Surveillance Urbain conformément aux dispositions de l'article 24.

Le gestionnaire de l'éco-station bus (ou ATR5) est également mainteneur des équipements composant l'éco-station bus décrits précédemment.

#### **Article 36.4 Exploitation des éco-stations bus ou ATR5**

Le gestionnaire de l'éco-station bus (ou ATR5) est en charge de son exploitation. Selon la catégorie d'éco-station bus concernée et les exigences de qualité de service définies par le Schéma directeur des éco-stations bus, trois types de mission pourraient lui être confiés :

- 1/la régulation de l'accès selon la densité de l'offre desservant l'éco-station bus
- 2/ l'information voyageur, plus spécifiquement la vidéo-exploitation et la vidéoprotection
- 3/la présence humaine pouvant être liée à l'Information Voyageur, l'accueil ou encore la vente de titre

##### *36.4.1. La régulation de l'accès au site*

L'exploitant principal aura la responsabilité de la gestion des capacités des quais. À ce titre et sous réserve de validation par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES du plan d'affectation des lignes, il sera en charge de :

- L'affectation des quais, en lien avec les collectivités et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES qui validera en dernier ressort, en fonction de l'évolution de l'offre
- La définition du règlement intérieur
- L'exploitation de la vidéo si présente pour les besoins de l'exploitation
- L'exploitation de la vidéo-protection, en lien avec les Centres de Surveillance Urbain (selon les modalités prévues à l'article 24)

Dans le cadre de son rapport d'activité annuel le Concessionnaire fournit l'ensemble des données de suivi de régulation de l'accès au site, y compris concernant les services librement organisés. Les conclusions du rapport mettront en avant les capacités résiduelles permettant l'accueil de ces services. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit d'effectuer des contrôles supplémentaires sur place visant à évaluer la cohérence avec les données transmises.

Dès lors que l'Eco-Station Bus (ou ATR5) entre dans la catégorie des aménagements soumis à régulation, le Concessionnaire assure, conformément aux dispositions des articles susmentionnés du code des transports, les missions suivantes :

- mise à disposition des transporteurs d'un dispositif permettant d'informer les voyageurs sur les services réguliers ;
- tenue d'une comptabilité propre à l'exploitation de l'Eco-Station Bus, distincte de la comptabilité de toute autre activité ;
- définition et mise en œuvre des règles d'accès des entreprises de transport public routier à l'éco-station bus ainsi qu'aux services que l'exploitant y assure ou qu'il y fait assurer. Cette mission englobe l'affectation des quais, et la définition d'un règlement intérieur de l'Eco-Station Bus.
- notification de ces règles d'accès à l'Autorité de régulation des transports, préalablement à leur entrée en vigueur, et conformément aux prescriptions de cette dernière ;
- notification d'une réponse aux demandes d'accès formulées par les entreprises de transport public routier dans un délai d'un mois à compter de leur réception

##### *36.4.2. L'information voyageurs*

Dans le cas où le Concessionnaire aurait à sa charge les contenus d'information voyageurs statiques et dynamiques au sein des Eco-stations bus, il respecte le Schéma Directeur de l'Information Voyageurs d'Île-de-France et notamment les différentes annexes prescriptives d'information voyageurs du présent contrat. Autrement

dit, en cas d'intégration de la gestion de l'IV statique et dynamique, les panneaux d'informations qu'ils soient statiques ou dynamiques, seront gérées de la même manière qu'aux points d'arrêts

Les rôles et missions de chacun :

- Les contenus d'information voyageurs statiques et dynamiques sont de la responsabilité du Concessionnaire et seront conformes au Schéma Directeur de l'Information Voyageurs d'Île-de-France et notamment aux différentes annexes prescriptives d'information voyageurs du présent contrat
  - o Le concessionnaire, conçoit, produit, diffuse, déploie, maintient l'information voyageurs statiques et dynamiques sur le périmètre de l'Eco-station Bus.
    - Pour les lignes de Bus et/ou de Tram présentes en Eco-station Bus dont il n'a pas la responsabilité de l'exploitation, le Concessionnaire produit, diffuse, déploie, maintient l'information voyageurs sur le périmètre de l'Eco-station Bus.
- En cas de dégradation d'un support et/ou d'un contenu d'information voyageurs statiques et dynamiques, propriété de la Collectivité ou d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou de son propre équipement en tant que Délégué, pour quelque motif que ce soit :
  - o Le Concessionnaire procède (pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou lui-même) à une remise en état dans un délai maximum d'une semaine après constatation de la dégradation par le personnel du Concessionnaire ou de la Collectivité des supports et contenus dont il a la responsabilité/la propriété ;
  - o La Collectivité procède à une remise en état dans un délai maximum d'une semaine après constatation de la dégradation par le personnel du Concessionnaire ou de la Collectivité des supports, surfaces, garantissant l'information voyageurs et dont elle a la responsabilité/la propriété.

#### 36.4.3. La présence humaine

Selon la typologie d'éco-station bus définie au schéma directeur des éco-stations bus, la présence humaine est liée soit au besoin d'information et d'accueil du voyageur et / ou soit aux besoins de régulation des mouvements de bus.

Le personnel de régulation des bus et de gestion de l'éco-station bus devra être pris en charge directement par le Concessionnaire dans le cas où ce scénario est retenu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES:

En cas de besoin au regard de l'offre et après validation d'Île-de-France Mobilités, le Concessionnaire devra prendre en charge directement le personnel d'information/d'accueil voyageurs. S'il est mis en place, le Concessionnaire devra prévoir une gouvernance avec les autres transporteurs pour assurer une actualisation permanente des informations dédiées aux voyageurs (modification d'affectation des quais, d'itinéraires, renfort d'offre, travaux...) Le détail concernant le personnel de régulation et/ou personnel d'information voyageurs devra être complété par le candidat au sein d'une annexe pour chaque éco-station Bus. Le Concessionnaire propose un dimensionnement du nombre d'agents régulateurs en fonction du nombre de courses par jour ouvré de base desservant l'éco-station bus.

### Article 37 Gestion des parcs à vélos

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite accélérer le déploiement d'une offre de stationnement vélo de qualité et répondant aux besoins des Franciliens aux différents points d'intermodalité. Pour cela, le présent contrat prévoit l'implantation et la gestion de parcs à vélos en libre-accès ou fermés dans plusieurs gares du territoire listées en Annexe D9.

#### Article 37.1 Exploitation des équipements et du service

Le Concessionnaire effectue :

- l'entretien courant (nettoyage, graissage, vérification de bon fonctionnement des pièces mobiles, bonne stabilité des équipements) de chacun des équipements ;
- l'exploitation des abris : gestion client, système d'accès, vidéoprotection ;
- la mise en œuvre, mise en service, entretien, maintenance et exploitation d'un système de contrôle d'accès adapté ;
- la maintenance globale des équipements et du service (systèmes d'accroche, du système d'ouverture, des services complémentaires tel que gonflage, recharge VAE...);
- la création et l'exploitation d'une plateforme de souscription ;
- le reporting.

Il porte une attention particulière à l'enlèvement des tags et graffitis ou affichettes sauvages, ainsi qu'au contrôle mécanique et électrique de l'état de chaque mobilier : structure, porte et également les modules de fixation des vélos (graissage, resserrage des fixations, etc.).

Si lors des opérations de maintenance et d'entretien, le Concessionnaire constate qu'une dégradation nécessite une réparation, il intervient sous cinq jours ouvrés.

### 37.1.1. Modalités d'accès

#### 37.1.1.A. Site web et souscription

Le Concessionnaire s'engage à développer, exploiter et héberger un portail web de souscription, de gestion et de réservation.

La maintenance et les mises à jour du site seront à la charge du Concessionnaire.

Le développement est assuré par le Concessionnaire en respectant les éléments suivants :

- il est possible pour un usager de s'abonner au service depuis le site web ;
- en cas de maximum d'abonnements atteint, un système de pré-réservation sera possible pour l'utilisateur avec incrémentation d'une liste d'attente. Un surbooking sera possible. Le niveau de surbooking sera à affiner au cas par cas selon la fréquentation de chaque consigne ;
- le cas des réabonnements est géré différemment des pré-réservations. Un système d'alerte en fin d'abonnement est mis en place auprès de l'abonné l'invitant à déclarer son intention de reconduire son abonnement. En cas de validation de ce dernier, un renouvellement lui sera garanti ;
- l'accès sécurisé aux informations du compte usager ;
- le règlement de service (grille tarifaire, caution, frais en casse à la charge de l'utilisateur, ...) est disponible pour les usagers ;
- pour la partie web mobile une attention particulière portera sur les extensions/logiciels et leur compatibilité les navigateurs (Flash, par exemple) ;
- l'intégration de la brique d'authentification unique d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devra être prévue dans le portail web de souscription. Les spécifications techniques seront fournies au Concessionnaire à la notification du contrat.

La gestion de la fin de contrat et du réabonnement devra être traitée.

Pendant la durée du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES prévoit de faire évoluer sa plateforme afin d'y intégrer les différents parcours clients associés au service de Parcs à vélos d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (abonnement (court ou long), renouvellement, gestion du compte client, changement de support, ...). Le Concessionnaire s'engage à s'interfacer avec cette plateforme pour permettre à ses clients d'effectuer leurs actes de gestion depuis cette plateforme. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES précisera ultérieurement des exigences, afin de s'assurer que les parcours clients de la plateforme puissent être harmonisés à l'échelle régionale. Le Concessionnaire devra également être en capacité, sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de fournir son site en marque blanche. Certains éléments du parcours client pourront progressivement n'être accessible que depuis le portail ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### 37.1.1.B. Système de gestion

Le Concessionnaire met en œuvre une solution de contrôle d'accès complète permettant de couvrir les fonctionnalités ci-après :

- gérer deux types de clients : « abonné » souscrivant un droit d'accès au mois ou à l'année, ou « occasionnel » souscrivant un droit d'accès temporaire pour des durées plus limitées (1 à 7 jours). Ces typologies devront être accompagnées d'une gestion tarifaire ;
- l'utilisateur devra pouvoir se munir de son abonnement via la plateforme web.

Le système inclut :

- des équipements billettiques au niveau des espaces fermés, contrôlant les équipements de verrouillage du bloc porte, comportant un système de lecture du passe Navigo et du smartphone et ses déclinaisons pour reconnaître l'utilisateur, abonné ou occasionnel ;
- un système central de gestion des abonnements (dont documents justificatifs), des recettes, des journaux d'accès, etc. ;
- une solution de paiement intégrée (monétique).

Le système devra pouvoir communiquer avec un webservice IDPN (Identification des Passes Navigo) permettant d'interroger le SI Comutitres (ou avec le SI Services d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le nouveau système billettique d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES). Ce webservice permet de savoir si un abonnement aux transports en commun est valide au moment de l'interrogation pour un passe Navigo donné (ou un compte client).

Les lecteurs de badges sont compatibles avec le protocole de communication du support NAVIGO et du smartphone, indépendamment de la validité du forfait présent sur le support NAVIGO.

Des éléments plus précis sont communiqués dans l'Annexe C2 relative à la convention d'utilisation du support Navigo. Cette annexe sera mise à jour avec les pré-requis nécessaires à l'utilisation du smartphone ultérieurement.

L'accès aux espaces fermés devra être possible 24h/24 et 7j/7. En fin de contrat, le Concessionnaire devra céder la base de données abonnés à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qui en sera propriétaire.

Le Concessionnaire produit l'ensemble des documents permettant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou à son nouvel exploitant d'exploiter le système au terme du contrat.

La réversibilité du système prend notamment en compte le transfert des données (base de données clients), les recettes techniques, fonctionnelles et de performance.

#### 37.1.1. Vidéo-protection

Un système de vidéoprotection devra être mis en place à l'intérieur des parcs à vélos fermés. En tant qu'exploitant des lieux, le Concessionnaire mène à bien les procédures administratives nécessaires à l'obtention d'une autorisation d'implantation du système dans les conditions définies par l'article L. 251-1 du code de la sécurité intérieure.

Les images devront être enregistrées et sauvegardées dans les délais déterminés par l'autorisation préfectorale.. Sur demande expresse, les images pourront être fournies aux forces de l'ordre.

L'installation d'un système de vidéoprotection doit être portée à la connaissance du public par voie d'affiches ou de panneaux, comportant un pictogramme représentant une caméra.

#### 37.1.2. Tarification

Les espaces en libre-accès sont gratuits. La tarification actuelle imposée par le schéma directeur du stationnement vélo en gare est un abonnement journalier au prix de 4 euros, un abonnement mensuel à 10 euros et un abonnement annuel compris entre 10 et à 30 euros pour les espaces fermés. Les parcs à vélos sécurisés seront gratuits pour les abonnés au réseau de transport en commun munis d'un passe Navigo personnalisé et ayant un abonnement annuel tel que : Navigo Annuel, Imagine'R, tarification Senior. Les espaces en libre-accès sont gratuits.

Afin d'attribuer le bon tarif, le système du Concessionnaire devra vérifier la présence d'un abonnement valide correspondant à un numéro de passe Navigo + date de naissance + nom/prénom en interrogeant le SI Comutitres (ou le SI Services d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES) en s'appuyant sur le webservice IDPN. Pour les clients actifs du mois précédent, une fois par mois, on réitère ce processus pour vérifier si le client a toujours droit à la gratuité. Si ce n'est pas le cas, une information au client lui indiquant que son droit de gratuité a expiré devra lui être communiqué. En cas d'indisponibilité partielle ou totale du webservice IDPN, le Concessionnaire devra demander un justificatif à la souscription d'un abonnement Annuel en cours de validité.

Une gamme tarifaire complète, listée en Annexe D9, devra être proposée notamment sur des durées d'abonnement plus courtes afin d'optimiser le taux d'occupation de la consigne. Les tarifs ne sont pas indexés.

#### 37.1.3. Les données nécessaires à l'information du voyageur

Le Concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans un format ouvert, librement utilisable et exploitable les données suivantes :

- les coordonnées géographiques des points de stationnement en détaillant : le type de parc, le nombre de places ;
- les tarifs en vigueur ;
- l'occupation en temps réel ou semi-réel des espaces fermés et les données de validations télébilletiques

Ces données seront également mises en open data.

#### 37.1.4. Les critères de qualité de service

L'objectif de la mesure de la qualité de service est de mobiliser l'ensemble des équipes du Concessionnaire dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux usagers. Les indicateurs de qualité de service sont indiqués en Annexe B1.

Il devra fournir l'intégralité des données permettant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de contrôler les niveaux de qualité de service. Le Concessionnaire devra mettre à disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES plusieurs passes permettant d'accéder aux parcs à vélos fermés. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES réalisera des enquêtes clients mystère tous les trimestres sur l'ensemble des parcs à vélos fermés.

Avant l'ouverture du service, le Concessionnaire devra avoir mis au point les modèles de rapports destinés au suivi du service. Ces modèles devront avoir reçu l'agrément d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avant l'ouverture du service. Au fur et à mesure du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit de demander au Concessionnaire des modifications sur les modèles de rapports. Concernant les données périodiques elles seront disponibles au plus tard 24 heures après la fin de la journée.

Deux indicateurs ont été définis dont le détail se trouve en Annexe B1 : « état de propreté des parcs à vélos fermés » et « état de fonctionnement/disponibilité des équipements des parcs à vélos fermés ». Si ces indicateurs ne sont pas respectés, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'Article 90

#### Article 37.2 Indicateurs de fréquentation

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite que le Concessionnaire s'investisse pleinement dans le service de parcs à vélos et dans sa promotion. Ainsi, un suivi de la fréquentation sera demandé. Il s'agit du nombre de vélos stationnés sur l'espace de stationnement vélo.

Les informations remontent en temps réel par le système de gestion grâce aux capteurs à la place installés dans les parcs à vélos fermés.

Des comptages manuels trimestriels devront être réalisés par le Concessionnaire pour les espaces de stationnement en libre-accès. Les comptages devront être réalisés un JOB (mardi ou jeudi) entre 9h et 17h.

L'objectif initial de fréquentation est fixé au moins à 40 % des places disponibles du parc à vélo concerné à l'issue de la 1ère année complète d'exploitation. Cette fréquentation a vocation à augmenter annuellement. Un bonus financier pourra alors être versé au Concessionnaire selon le calcul suivant et conformément à l'Article 56 :

Fréquentation	Bonus
Moins de 40 %	0 euro / place / an
40 à 59 %	5 euros / place / an
60 à 79 %	15 euros / place / an
80 à 99 %	20 euros / place / an
100 %	30 euros / place / an

#### Article 37.3 Le reporting

Les indicateurs de qualité de service évoqués feront l'objet d'un reporting semestriel et annuel dans le cadre du rapport annuel. Au-delà des indicateurs servant au suivi de la qualité de service, d'autres critères de reporting sont à prendre en compte dans le cadre de la gestion du service.

Le Concessionnaire produit en plus des tableaux trimestriels toute information permettant de comprendre et juger le fonctionnement du service. Ces informations portent au minimum sur :

- la fréquentation du service :
  - o nombre d'abonnements par types de contrats,
  - o nombre de réabonnements,
  - o nombre de désabonnements,
  - o taux d'occupation des espaces de stationnement,

- Nombre de visites sur le site Web
- Nombre d'inscriptions sur le site Web
- le fonctionnement du service :
  - nature des prestations fournies : type de contrat, durée
  - appréciation des usagers sur la qualité du service,
  - incidents rencontrés (vols, dégradations, ...),
  - organisation d'événementiels ou autres actions de communication
  - réponse aux appels, mails et courrier par grande typologie avec une analyse qualitative des attentes des usagers
- l'entretien des espaces : nombre et nature des interventions,... en distinguant espaces en libre-accès et espaces fermés.

Ces informations sont agrégées dans le rapport annuel du Concessionnaire, en vue d'une présentation devant les instances d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### **Article 37.4 Information et communication**

##### *37.4.1. Nom et charte graphique et logos*

Le Concessionnaire devra appliquer la charte design, communication et événementiel dédiée au service parc à vélos Véligo d'Île-de-France Mobilités. Le design des espaces est traité dans l'Annexe D9-2. Cette charte est composée d'une charte d'identité visuelle (logo, couleurs, typographies, design des espaces) et d'un kit de communication (communication autour de l'annonce, inauguration et événementiel, communication pérenne). Elle sera communiquée dans sa version complète par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avant le début des travaux d'implantation des parcs à vélos. Elle devra être visible sur les équipements mais également sur les différents supports de communication.

Dans les communications autour du service, le Concessionnaire s'engage à communiquer sur le site web développé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. L'URL précise concernant ce service sera communiquée au Concessionnaire dans les meilleurs délais avant la mise en service du premier parc à vélos.

##### *37.4.2. Information sur place*

Concernant les espaces fermés, les informations suivantes doivent être présentes :

- A l'extérieur de l'espace :
  - Les tarifs et modalités d'accès au service avec le lien de la plateforme régionale pour s'informer. Un maximum de pictogrammes, conformément aux prescriptions de signalétique conçus par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sera utilisé afin de mettre en avant les étapes d'accès au service,
  - Le numéro du centre de réclamations en cas de problème,
  - Evènements ponctuels (travaux, fermetures). Un panneau spécifique sera mis en place pour ce type d'informations,
  - Le plan de proximité quand il existe au format A3 conformément aux prescriptions cartographiques élaborées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES disponibles sur le site web de l'open-data d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.
- A l'intérieur de l'espace :
  - Règles de sécurité et règlement intérieur,
  - Modalités d'utilisation des accroches vélos et des équipements de services complémentaires (casiers, stations de gonflage, recharge VAE, ...) le cas échéant,
  - Conseils pour sécuriser correctement son vélo,
  - Coordonnées de l'exploitant et notamment du Centre de réclamations,
  - Le plan régional transports conçu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (format minimum 500x420 mm) lorsque l'espace le permet et téléchargeable sur le site web de l'open-data d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

##### *37.4.3. Plan de communication*

Le Concessionnaire inclut les parcs à vélos dans le plan de communication prévu à l'Article 30 . Ce plan stratégique de communication doit relayer et mettre en avant la politique régionale en faveur de la mobilité active ainsi que la politique mise en place par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES autour du vélo.

Pour chacune des actions présentées dans le plan d'actions annuel, le Concessionnaire devra présenter une fiche projet comportant obligatoirement les informations ci-dessous :

- rappel du contexte ;
- description du projet : objectifs, cibles, outils et média envisagés (y compris social media) ;
- estimation budgétaire si possible par grand poste (création, fabrication, achat média) ;
- calendrier, dates clés notamment de validation de chaque support

Document confidentiel - non-modifiable

## TITRE 3 CLAUSES TARIFAIRES ET BILLETTIQUES

### Article 38 Principes généraux

Le Concessionnaire est tenu d'appliquer et de faire respecter la tarification décidée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

La tarification est une compétence exclusive et non délégable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les titres valides sur les lignes objets du présent contrat figurent dans la liste des titres acceptés sur les lignes régulières franciliennes exploitées par RATP, SNCF Transilien et les opérateurs privés, définie et tenue à jour par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Cette liste est nommée « Liste des produits tarifaires acceptés sur les réseaux de transport dont les concessionnaires et exploitants sont en contrat avec Ile-de-France Mobilités ». Il appartient au Concessionnaire de s'assurer qu'il dispose de la version la plus à jour de la liste, sous réserve de pénalités telle que définies à l'Article 89.3.

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.

Les titres de transport respectent la charte des contenus définie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Annexe B8.8).

Tout voyageur doit se munir d'un titre de transport correspondant au trajet qu'il effectue.

Dans tout véhicule affecté à une ligne de bus (à l'exception des circuits spéciaux scolaires), les voyageurs doivent pouvoir :

- acheter un ticket d'accès à bord ;
- valider leur titre.

Les titres de transport sont vendus par les organismes habilités dans les points de vente agréés à cet effet.

Le Concessionnaire prendra toutes les dispositions nécessaires permettant le contrôle des titres de transport selon leur nature (cf. Article 23).

Le Concessionnaire peut délivrer à ses agents et prestataires participant à l'exploitation du réseau une carte de circulation valable sur les lignes du réseau.

### Article 39 Fixation des tarifs

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES définit la politique tarifaire et fixe les tarifs publics des titres de transport en Ile-de-France ainsi que les indemnités en cas d'infraction. Elle publie ses décisions à chaque changement de tarif.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 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 mise en œuvre discutés entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et l'ensemble des transporteurs concernés :

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

### Article 40 Modification des tarifs

En cas de modification tarifaire décidée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire est informé des spécifications détaillées retenues pour les titres créés ou modifiés.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES informe le Concessionnaire des modifications des prix publics et de tout élément nécessaire à leur application au plus tard 15 jours avant la date de vente des produits tarifaires concernés.

Deux types d'évolutions tarifaires sont définis :

- Les évolutions simples ;
- Les évolutions complexes.

À noter que dans le cadre de la modernisation du système billettique initiée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, la grille tarifaire va subir des évolutions au cours du présent contrat que le Concessionnaire s'engage à appliquer.

Dans le cas où le Concessionnaire ne met pas en œuvre les évolutions tarifaires à la date arrêtée entre les Parties, il supportera une pénalité selon les modalités décrites à l'Article 89 .

#### **Article 40.1 Modifications tarifaires simples**

Le présent article vise des évolutions tarifaires de titre et le paramétrage de nouveaux profils d'usagers. Les évolutions simples d'une année peuvent généralement être regroupées dans une seule intervention annuelle sur le système 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.

La prise en compte de l'évolution simple doit être opérationnelle au plus tard au premier jour du deuxième mois suivant le mois de la notification par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Les coûts des évolutions ordinaires sont pris en compte dans les charges d'exploitation telles que prévues à l'Article 52 .

#### **Article 40.2 Modifications tarifaires complexes**

Le présent article vise des évolutions tarifaires importantes ou d'évolutions de service entraînant notamment, la création de nouveaux traitements de titres au valideur, une adaptation profonde des systèmes de vente, l'introduction de nouveaux supports télébillettiques.

Après transmission par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des spécifications de l'évolution demandée précisant la date de mise en œuvre, le Concessionnaire prend en compte les spécifications qui lui sont fournies afin de procéder aux évolutions nécessaires.

Le Concessionnaire analyse les répercussions de cette évolution sur le système billettique selon les meilleures conditions technico-économiques et fait parvenir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un devis détaillé dans les 2 mois suivants la demande initiale d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le devis devra impérativement détailler et chiffrer séparément la part réalisée par des prestataires externes et la part directement réalisée par le Concessionnaire.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit de refuser les propositions techniques et financières émises par les prestataires à qui le Concessionnaire souhaite confier la responsabilité de la réalisation des évolutions.

Un planning temporel et de charges détaillé devra être associé au devis.

Par dérogation au présent article, si les évolutions demandées nécessitent un remplacement des équipements, les modalités définies à l'Article 67.2 s'appliquent.

Les coûts de développement inhérents à cette évolution sont pris en charge par le Concessionnaire à hauteur maximale de 0.2% de son chiffre d'affaire de l'année considérée. Le complément est apportée par Ile-De-France Mobilités sur présentation des justificatifs des dépenses réelles. Ces modifications sont prises en compte par avenant selon la procédure prévue à l'Article 106 .

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 56 , ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réservant le droit de contrôler, a posteriori, la réalité des charges encourues.

Dans le cas où le Concessionnaire ne met pas en œuvre les évolutions tarifaires à la date arrêtée entre les Parties, il supportera une pénalité selon les modalités décrites à l'Article 89 .

### **Article 41 Distribution des produits tarifaires**

#### **Article 41.1 Dispositions générales**

La distribution des produits tarifaires en Ile-de-France est assurée par de multiples acteurs dans le cadre défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le Concessionnaire s'insère dans ce réseau d'acteurs et se voit confier une mission de distribution des produits tarifaires conformément aux conditions décrites dans les articles ci-après.

Un réseau de distribution s'entend comme un ensemble homogène d'intermédiaires permettant la commercialisation de produits tarifaires. Un canal de distribution est l'outil technique utilisé par un réseau de distribution.

Le Concessionnaire est en charge de mettre en œuvre les moyens et procédures permettant au voyageur d'acheter et d'utiliser les produits tarifaires dont il a besoin, dans le respect des décisions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et du présent contrat.

Le Concessionnaire distribue les produits tarifaires décrits en Annexe C3. Les canaux de distribution utilisés par le Concessionnaire sont également précisés dans cette même Annexe.

Le Concessionnaire sera chargé de se procurer les supports tarifaires nécessaires au bon exercice de distribution des produits tarifaires identifiés et des canaux de distribution prévus au titre de sa mission. Sauf dérogation expresse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, il s'engage à les acheter dans le cadre des dispositions prévues à l'Annexe C7 (« Annexe Billettique communautaire »).

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES prévoit la mise en circulation d'un support carte à puce souple à compter de 2021. Le Concessionnaire acceptera en validation ce support sur ses réseaux.

Le Concessionnaire s'engage à se conformer aux conditions définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en tant qu'unique décisionnaire des produits tarifaires à distribuer tout autant que des canaux de distribution à utiliser.

Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis dans l'Article 48 « Billettique communautaire ».

Par ailleurs, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite optimiser les ressources et moyens de vente communautaires pour favoriser la lisibilité de la distribution et de l'achat des titres à distance. Cette démarche communautaire est coordonnée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

## **Article 41.2 Vente des produits tarifaires**

### *41.2.1. A bord des bus*

Le Concessionnaire vend à bord des véhicules des tickets d'accès à bord. Ceux-ci sont vendus selon les conditions générales de vente et d'utilisation décidées et publiées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en respectant l'attitude commerciale prévue à l'Article 29 .

#### Reporting des ventes à bord :

Le Concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un reporting des ventes mensuelles par ligne. Ce reporting est transmis dans le cadre du rapport annuel de l'Article 86.3.

### *41.2.2. Réseau de dépositaires*

Un dépositaire est un commerce (bureau de tabac, point presse, etc.) situé à proximité (moins d'un kilomètre d'un arrêt) des lignes du réseau exploitées dans le cadre du présent contrat. Le dépositaire est en contrat avec le Concessionnaire pour distribuer les titres de transport prévus à l'Annexe C3 moyennant une commission sur la vente à la charge du Concessionnaire. Ce contrat constitue un « contrat avec les tiers » et doit respecter les dispositions de l'Article 7 . Le dépositaire vend au tarif défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire s'engage à fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la liste des dépositaires contractuellement liés à lui et mettre à jour l'Annexe C5. Cette liste est mise à jour en cas d'évolution du réseau de dépositaires. La localisation des points de vente fait l'objet d'une concertation et doit être validée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Un exemplaire du contrat entre le Concessionnaire et le dépositaire est fourni à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour information.

Dans le cadre du présent contrat, le Concessionnaire s'engage à constituer un réseau de dépositaires dont le nombre minimal sera défini à l'Annexe C5.

La gestion et la constitution du réseau par le Concessionnaire comprend :

- la contractualisation, le suivi et la résiliation du contrat avec le dépositaire ;
- la fourniture au dépositaire d'un terminal de vente permettant de recharger la gamme des cartes Navigo, Easy et supports souples ;
- la formation du dépositaire ;
- la maintenance, l'assistance et le dépannage en cas de panne ;
- l'approvisionnement du dépositaire en supports télébillettiques prévus à l'Annexe C3.

Le Concessionnaire doit contractualiser avec des dépositaires respectant les prérequis suivants :

- le dépositaire dispose d'une installation wifi sur une ligne à haut débit (adsl, câble, fibre) lui appartenant et couvrant le comptoir de vente ;
- une alimentation électrique opérationnelle et conforme.

Le Concessionnaire veille à la parfaite collecte, par les dépositaires, des recettes perçues auprès des usagers du réseau francilien et au reversement, par ses soins, de ces recettes à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES conformément à l'Article 58 du contrat. Le Concessionnaire choisit un mode de relation avec les dépositaires permettant la connaissance précise des ventes réalisées et des stocks qu'ils détiennent en fin de mois.

Le Concessionnaire fait son affaire du recouvrement des créances vis-à-vis du dépositaire.

Les équipements de vente pour le dépositaire sont financés par le Concessionnaire, dans le cadre du programme d'investissement prévu à l'Article 68.3. Ils constituent des biens de retour. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met par ailleurs à disposition du Concessionnaire les équipements de vente inscrits à l'Annexe D1.2 du contrat. Le Concessionnaire finance les coûts de fonctionnement éventuels, auprès de son fournisseur, liés à l'usage du terminal de vente.

#### Reporting des ventes dépositaire :

Le Concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un reporting des ventes mensuelles par dépositaire et par titre vendu. Ce reporting est transmis dans le cadre du rapport annuel de l'Article 86.3.

#### 41.2.3. Agence commerciale du Concessionnaire

Une agence commerciale est un local géré par le Concessionnaire et ouvert au public aux fins d'effectuer des actes, opérés par du personnel du Concessionnaire, de SAV et de distribution de certains produits tarifaires définis à l'Annexe C3.

Le Concessionnaire assure la mise en œuvre des moyens matériels et logiciels nécessaires à la distribution au sein de ses agences et met à jour l'Annexe C6 « liste des agences ». Ce fichier doit indiquer la localisation précise et les horaires d'ouverture au public de chaque agence.

L'ouverture et la fermeture de chaque agence fait l'objet d'une information systématique d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au plus tard un mois avant la date prévue. Sans réponse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le délai d'un mois, le Concessionnaire est autorisé à procéder à la fermeture ou à l'ouverture de l'agence.

A l'issue du présent contrat, le Concessionnaire s'engage à transférer l'agence à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES soit par un transfert du bail soit à une reprise dans les termes de l'Article 100 .

#### Reporting des actes réalisés en agence :

Le Concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un reporting des ventes et actes SAV mensuel par dépositaire et par type d'acte réalisé. Ce reporting est transmis dans le cadre du rapport annuel de l'Article 89 .

#### 41.2.4. Actes de SAV

Le Concessionnaire opère des actes de SAV (remplacement des cartes hors service, perdues ou volées, modifications des données client, souscription/résiliation et avenants aux forfaits de transport, régularisation des impayés ou non réception des cartes commandées) sur les produits tarifaires distribués sur le réseau objet du contrat. Ces actes de SAV sont opérés dans l'(es) agence(s) commerciale(s) du Concessionnaire s'il en dispose.

#### 41.2.5. Canaux à distance

Certains titres sont vendus à distance sur [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr) et sur mobile par l'application ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le Concessionnaire participe à l'information en renvoyant, à partir de son site internet, vers le portail [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr) et vers l'application ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour toutes les opérations de vente à distance, de gestion ou de souscription des produits distribués sur support carte télébillettique

L'ensemble des modalités de vente via des canaux à distance sont régies par l'Annexe C7 Billettique Communautaire.

Le présent contrat d'exploitation ne couvre pas la prise en charge de la mise en service et/ou de l'exploitation par le Concessionnaire d'une application mobile de distribution de produits Ile-de-France Mobilités. Le Concessionnaire dispose néanmoins de la liberté de mettre en service et / ou d'exploiter une telle application conformément aux dispositions de droit commun des articles L. 1115-10 du code des transports.

#### 41.2.6. Distribution de Pass'Local

Lorsqu'une Collectivité a signé une convention de gestion et de financement de Pass'Local avec le GIE Comutitres, celui-ci met annuellement à sa disposition un stock de titres Pass'Local que la Collectivité peut distribuer aux bénéficiaires de son choix.

Le Pass'Local distribué est un titre nominatif, constitué d'une cartonnnette personnalisée accompagnée d'un coupon ou d'une carte télébillettique permettant de valider le titre au début de chaque trajet. Il est valable un an calendaire sur un périmètre de lignes de bus défini par la collectivité dans la convention Pass'Local.

Chaque validation de Pass'Local est facturée à la collectivité au prix du ticket t+ extrait de carnet plein tarif TTC. Cette recette est collectée par le GIE Comutitres et doit être reversée aux exploitants des lignes concernées par le dispositif.

Il appartient au Concessionnaire de vérifier auprès de Comutitres si une ou plusieurs collectivités délivrent un Pass'Local valide sur les lignes de bus qu'il exploite, et de s'assurer que les porteurs de Pass'Local puissent valider leur titre.

#### 41.2.7. Service de télédistribution

Le service de télédistribution consiste dans l'achat d'un titre de transport via un service en ligne connecté au système de vente à distance du SI Service et à prendre livraison de sa commande (chargement d'un support ou retrait de cartes télébillettiques chargées après achat et paiement en ligne ou délivrance d'un titre gratuit) sur un équipement billettique de vente (automates- DAT ou BR- ou postes de vente guichet).

Les services de télédistribution sont fournis par le SI Services.

Le Concessionnaire opère uniquement la partie délivrance de la commande dans le cas d'une opération de télédistribution. Le service est disponible 7J/7 aux automates. Le Concessionnaire s'engage à opérer la remontée des données de livraison et de chargement au fil de l'eau vers le système billettique central dans la minute suivant le chargement afin d'éviter qu'une même commande ne soit livrable en plusieurs points de vente.

#### 41.2.8. Délivrance de carte de service

Le Concessionnaire peut délivrer à ses agents et prestataires participant à l'exploitation du réseau une carte de service uniquement valable sur les lignes du réseau du présent Contrat et dans le cadre de leurs missions.

#### 41.2.9. Vente en mobilité

Le Concessionnaire organise, dans la mesure des capacités rendues disponibles dans le cadre de la planification opérationnelle des activités de l'établissement, des services complémentaires de vente en période de forte affluence pour garantir au voyageur un délai raisonnable d'attente pour obtenir un titre de transport.

Le Concessionnaire réalise, de même, des services d'assistance à la vente complémentaires saisonniers à destination des touristes dans les stations et gares qui connaissent un fort trafic touristique.

#### 41.2.10. Lien ville pour les espaces ferrés sous contrôle

Suivant la géographie des gares dans la ville, les traversées par le domaine ferroviaire, appelées « liens ville-ville » pourront être possibles pour les habitants non-utilisateurs du réseau comme c'est le cas dans certaines gares des réseaux RER ou Transilien actuellement. L'Exploitant est tenu de mettre en œuvre les solutions adaptées le cas échéant, en fournissant par exemple la distribution de contre-marques permettant l'entrée et la sortie dans un temps limité (quelques minutes). Cette possibilité n'est pas gérée par la billettique. Il est à noter qu'un usager possédant un Navigo Liberté + ou un Pass Navigo actif a la possibilité d'effectuer un lien « ville-ville » sans impact sur sa facturation.

### **Article 41.3 Reporting au titre de l'activité de distribution**

#### 41.3.1. Informations relatives aux données de vente et de recettes

Conformément aux dispositions de l'Annexe C7 Billettique communautaire, le Concessionnaire participe à un travail conjoint des entreprises exploitant les réseaux franciliens, du GIE Comutitres et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES afin que le GIE Comutitres soit en mesure d'assurer :

- la mission de « chambre de compensation » dans le cadre du partage des recettes tarifaires,

- et la déclaration à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES des données de vente et de recettes globales, ainsi que du détail à l'échelle de chaque contrat d'exploitation.

Le Concessionnaire s'engage donc à transmettre mensuellement au GIE Comutitres qui en assurera la compilation :

- Ses données de vente et de recettes (pour chaque titre, et le cas échéant par couple de zones : tarif, volume d'unités vendues et chiffres d'affaires qui en découle).
- Une information sur les événements qui affectent le volume de distribution

Cette transmission respecte les exigences de Comutitres (format des données transmises, calendrier de transmission).

Sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire s'engage à fournir un bilan annuel, remis au plus tard le 31 mars de chaque année, comprenant :

- les ventes mensuelles de titres et supports, en nombre et en chiffre d'affaire;
- les recettes annuelles par actes de SAV payant, en nombre, en valeur, par type et par lieu ;
- les éventuelles recettes de frais de dossier, dans l'hypothèse où certains futurs produits tarifaires vendus par Le Concessionnaire en comporteraient ;
- Les ventes détaillées par canal de distribution, par catégorie de titres, par gare.
- la liste des dépositaires mise à jour. Cette liste intégrera la localisation, le volume et les montants vendus par catégorie de titre et par dépositaire ;
- la liste des agences (le cas échéant) mise à jour. Cette liste intégrera la localisation, le volume et les montants vendus par catégorie de titre et acte de SAV et par agence.

Ces données seront transmises par le Concessionnaire à l'entrepôt de données selon un format d'échange défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

#### 41.3.2. Informations relatives aux supports

Le Concessionnaire s'engage à fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un bilan annuel, remis au plus tard le 31 mars de chaque année, comprenant :

- la liste des types de supports en circulation ainsi que les fournisseurs desdits supports et leur identification commerciale et technique ;
- pour l'ensemble des types de supports en circulation distribués par le Concessionnaire et pour chaque nom commercial du support :
  - o le nombre de passes en circulation ;
  - o le nombre de passes distribués dans l'année ;
  - o les quantités commandées annuellement par type de fournisseur ;
  - o le coût d'achat par type de carte ;
  - o les quantités distribuées mensuellement par type de support et par canal.

Informations relatives à l'équipement

Le Concessionnaire fournira annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un rapport détaillant, dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 86.3 :

- le tableau des équipements de vente et de SAV le cas échéant ;
- les indicateurs de suivi dans le cadre de la qualité de service (ces indicateurs sont également mentionnés à l'Article 33 ) :
  - o la disponibilité des équipements de distribution,
  - o la qualité de la relation client : l'accueil et délai d'assistance,
  - o Nombre d'équipements par durée d'immobilisation.

## Article 42 Engagements concernant les échanges de données de distribution – DSP avec automates de distributions

Le Concessionnaire doit faire remonter les données définies dans les interfaces du SI Service, en particulier les données de distribution. Une attention toute particulière doit être mise sur les systèmes du Concessionnaire permettant la captation de la donnée, sa cohérence et son envoi à ILE-DE-FRANCE-MOBILITES dans le respect des spécifications telles qu'elles seront transmises, par ILE-DE-FRANCE-MOBILITES, au plus tard à la signature du contrat et au moins 18 mois avant la mise en service. Ces spécifications, décrites dans l'Annexe C8 « Kit DCE billettique », pourront évoluer en fonction des besoins en concertation avec Le Concessionnaire. Le Concessionnaire ne pourra en aucun cas altérer ou modifier ses données sans l'autorisation d'ILE-DE-FRANCE-MOBILITES. Ces données devront être conformes aux spécifications d'ILE-DE-FRANCE-MOBILITES.

Le Concessionnaire s'engage à fournir, en particulier, les transactions unitaires de ventes et service après-vente, comprenant : la date et l'heure de la transaction, la gare de la transaction, l'identifiant de l'équipement, le type d'équipement, le type d'acte de vente ou d'après-vente, le support billettique, le(s) titre(s) tarifaire(s) vendu(s), la quantité de chacun des produits tarifaires vendus lors de la transaction, le prix unitaire produit, le type et le mode de paiement, le montant total de la transaction et, le cas échéant, l'identifiant du support.

Les données seront remontées via les API du SI Services fournies par ILE-DE-FRANCE-MOBILITES dans les temps définis dans les contrats d'interface du SI Services (temps réel, temps court.).

Le Concessionnaire s'engage à traiter les données transmises par le SI Services pour distribuer les produits tarifaires. Le Concessionnaire et ILE-DE-FRANCE-MOBILITES s'engagent à respecter les exigences imposées par la CNIL dans le cadre de la remontée, de la conservation et de l'utilisation de ces données ainsi que celles prévues dans le cadre du Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données sont traitées selon les recommandations de sécurité définies par ILE-DE-FRANCE-MOBILITES, notamment en termes de protection des données à caractère personnel par application de la délibération n°2011-107 du 28 avril 2011 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion des applications billettiques par les exploitants et les autorités organisatrices de transports publics.

### Article 42.1 Principes des échanges de données avec le SI Services

Le Concessionnaire alimente le SI Services avec les données de distribution de l'intégralité des supports, collectées sur les équipements de distribution (TPVs, DATs, BRs), et les données référentielles permettant de décoder ces transactions de distribution.

Afin d'améliorer la qualité des données échangées avec le système d'information de ILE-DE-FRANCE-MOBILITES, Le Concessionnaire s'attache à ce que les systèmes transmettent ces données au fil de l'eau et alerte ILE-DE-FRANCE-MOBILITES dans un délai de quinze minutes en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

A cette fin, en cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, ILE-DE-FRANCE-MOBILITES et Le Concessionnaire mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé » qui sera défini conjointement;

ILE-DE-FRANCE-MOBILITES peut solliciter Le Concessionnaire en cas de détection de défauts majeurs et répétés sur les données remontées. Le Concessionnaire s'engage, dans ce cas, à faire un retour d'information sur ce qui est connu des causes probables du défaut et à rechercher une solution corrective et à indiquer son calendrier de mise en œuvre dans les délais indiqués ci-dessous.

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse souhaitable	Délai de résolution souhaitable
<b>Bloquante</b>	Aucune donnée transmise	1 heure	4 heures
<b>Non bloquante</b>	données manquantes	1 Jour Ouvrable	5 Jours calendaires

## Article 42.2 Organisation et contrôle de la qualité des données

Des points de suivi réguliers peuvent être organisés à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE-MOBILITES. Ils permettent :

- D'effectuer un suivi régulier de l'indisponibilité, des pannes ou des événements exceptionnels qui affectent les échanges de données ;
- De suivre les évolutions techniques des systèmes de remontées de données et d'informations de Le Concessionnaire et de ÎLE-DE-FRANCE-MOBILITES.

ÎLE-DE-FRANCE-MOBILITES peut auditer, à son initiative, le système d'échange de données tel que défini dans l'ensemble des interfaces des outils de Le Concessionnaire avec le SI Services pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

## Article 43 Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires

En tant qu'unique décisionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit d'ouvrir de nouveaux canaux de distribution et assumera à ce titre la prise en charge financière de leur mise en place. En effet, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite optimiser les ressources et les moyens de vente communautaire pour favoriser la lisibilité de la distribution et l'achat des titres à distance. Cette démarche communautaire est coordonnée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et fait l'objet d'avenants au contrat afin de prendre en compte le coût d'investissement et d'exploitation de ces nouveaux canaux de distribution.

La vente par le Concessionnaire sur un canal de distribution non prévu contractuellement à l'Article 41 entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire entraîne des pénalités telles que mentionnées à l'Article 89 .

### Article 43.1 Expérimentation pour la mise en œuvre de nouveaux services de vente et billettique

Cet article définit les modalités qui permettent aux entreprises d'expérimenter de nouveaux services de vente et billettique à destination des voyageurs.

Les nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébillettiques sont définis, par principe, de manière communautaire.

Les objectifs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et du Concessionnaire en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

- une qualité de service améliorée ;
- une image de transports publics modernes, en phase avec l'évolution des services dans la ville ;
- une information voyageurs et une communication compréhensibles et une interface homme machine cohérente vis-à-vis des voyageurs ;
- un traitement équitable de l'ensemble des voyageurs ;
- une maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble de l'île-de-France.
- aucune expérimentation de nouveau service ne peut être réalisée sans accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Tout manquement aux dispositions prévues par le présent article entraîne une pénalité telle que mentionnée à l'Article 89 .

#### *Conditions d'expérimentation*

Tout test ou expérimentation concernant un nouveau service ou une nouvelle technologie ayant un impact prévisible sur le service offert aux voyageurs (en termes d'offre, de qualité de service, de tarification ou de vente de titres) doit faire l'objet d'une concertation avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES préalable à toute mise en œuvre.

Cette concertation a pour objectifs :

- d'associer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à l'expérimentation ;
- de confirmer l'intérêt de l'expérimentation vis-à-vis de la politique de distribution des produits tarifaires d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- de vérifier que ce test est conforme aux exigences de service aux voyageurs définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du présent contrat ;

- de rendre cohérentes et coordonner les différentes initiatives ;
- de limiter les investissements redondants ;
- d'assurer une connaissance partagée de l'état de l'art entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire ;
- d'indiquer les normes et standards utilisés ou nécessaires à des développements interopérables et pérennes.

Cette concertation prend également en compte les contraintes de confidentialité vis-à-vis des autres transporteurs.

Elle repose sur une démarche en quatre temps :

**a)** Demande formalisée du Concessionnaire avec dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle)

**b)** Remarques d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et demande de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec la politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.

Plusieurs expérimentations pourront être lancées en parallèle avec différents transporteurs du moment qu'elles sont basées sur des périmètres différents, dans le cadre d'une approche fonctionnelle et technique ainsi que d'une communication cohérentes.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans le cadre de sa mission de coordination et dans le respect des règles de confidentialité définies dans la convention, peut proposer la mutualisation des moyens mis en œuvre afin de favoriser la coopération entre les transporteurs, de diminuer les coûts d'investissement, de choisir les solutions les mieux adaptées aux besoins, de favoriser la lisibilité des moyens de vente pour les utilisateurs et d'anticiper la bonne interopérabilité des systèmes. Dans le cas de périmètres fonctionnels proches mais de démarches différentes, notamment en termes d'ergonomie, une évaluation comparative des résultats pourra être demandée.

**c)** Mise en œuvre de l'expérimentation

La mise en œuvre des expérimentations est conditionnée par un accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Cet accord peut être formalisé par courrier ou par la signature d'une convention d'expérimentation. Cette convention d'expérimentation précise le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels, ainsi que les conditions de mise en œuvre.

Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

**d)** Bilan de l'expérimentation

A l'issue de l'expérimentation, Le Concessionnaire en présente les résultats à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES décident des suites à donner à cette expérimentation. En particulier une nouvelle phase d'expérimentation réalisée sur un périmètre plus large et susceptible d'associer l'ensemble des transporteurs peut être décidée.

## **Article 44 Validation des titres et contrôle**

### **Article 44.1 Dispositions générales**

Pour voyager sur les réseaux de transports collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valide correspondant au trajet qu'il effectue (à l'exception des enfants de moins de 4 ans).

### **Article 44.2 Dispositions générales Engagements du Concessionnaire relatifs à la validation des titres de transport**

La validation est systématique à l'entrée, en correspondance et en sortie le cas échéant, quel que soit le mode de transport.

A ce titre, les véhicules disposent des équipements permettant à tout voyageur de valider son titre de transport, quel que soit le support utilisé, et le Concessionnaire 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. Par ailleurs, le Concessionnaire doit garantir aux usagers les conditions leur permettant d'effectuer l'acte de validation de leur titre et doit donc s'assurer du bon état de fonctionnement du système et des équipements de validation.

Toute exception au principe de validation systématique devra faire l'objet d'une autorisation expresse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les équipements de validation utilisés par le Concessionnaire sont décrits en Annexe D1-2.

Le système de validation doit respecter l'ensemble des exigences spécifiques au système télébillettique décrites à l'Annexe C2 Charte télébillettique du système Navigo, garant de la sécurité et de l'interopérabilité du système télébillettique d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire fournira les équipements pour effectuer les contrôles des titres.

Le Concessionnaire devra répondre aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité attendue par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon le présent contrat. Le Concessionnaire devra interfacer, en tant que de besoin, le système billettique avec l'ensemble de ses systèmes d'information et équipements utiles à l'exploitation.

A noter que les terminaux bancaires sont à la charge d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, mais le serveur bancaire reste à la charge du Concessionnaire.

### **Article 44.3 Informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Le Concessionnaire fournira annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 86.3 du présent contrat, un rapport détaillant, pour les lignes objets du présent contrat, les éléments suivants :

- La description (avec photos) des équipements intégrés au parc billettique (validation, contrôle et distribution) ;
- L'inventaire des équipements (validation, distribution, contrôle) et les entrées et sorties du parc, le cas échéant.
- Le taux de disponibilité des équipements de validation ou le taux de panne s'il s'agit de valideurs embarqués;
- le délai d'assistance pour les stations avec des lignes de validations ou les informations statistiques de délai de remise en état de fonctionnement des valideurs en cas de problème;
- le délai d'immobilisation maximum des équipements ;
- Les performances des équipements.

### **Article 44.4 Dispositions relatives au contrôle**

Voir Article 23 .

#### *44.4.1. Méthodologie de calcul du taux de fraude*

Le Concessionnaire met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires en termes de communication, de qualité de service, de validation et de contrôle, pour permettre aux usagers de voyager en règle et répondre aux exigences d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en termes de lutte contre la fraude :

- Il assure la disponibilité d'équipements de validation en état de bon fonctionnement ;
- Il déploie une communication pertinente et cohérente, pour inciter les voyageurs à être en règle, les sensibiliser à l'obligation de valider leur titre et leur rappeler les règles et risques encourus en cas de non-validation ;
- Il met en œuvre des procédures de contrôle fondées sur la prévention, l'équité de traitement des voyageurs, la dissuasion et la répression ;
- Il respecte les règles de sécurité billettique permettant de lutter principalement contre la fraude technologique.

#### *44.4.2. Mesure du taux de validation*

Le Concessionnaire s'appuiera sur le comptage automatisé des voyageurs montants à l'aide des capteurs installés aux portes d'accès de la totalité ou d'un échantillon représentatif des bus. Le comptage est horodaté.

Un étalonnage permettant d'apprécier un coefficient correcteur éventuel entre le nombre effectif de voyageurs montants et le nombre capté par système automatique sera réalisé pendant la phase de préexploitation et ajusté au cours des 6 premiers mois d'exploitation.

Le taux de validation est calculé comme suit :

taux de validation = nombre de validations / (nombre de montants mesuré par capteurs x coefficient correcteur d'étalonnage).

Si le Concessionnaire procède par échantillonnage, le résultat sera redressé *au prorata* du trafic journalier et horaire par ligne des nombres de montants.

#### **Article 45 Remontées des données des cellules compteuses**

Pour les véhicules équipés de cellules compteuses, le Concessionnaire doit faire remonter, dans un format exploitable, les données de comptage fournies par les capteurs équipant le matériel roulant (cf. Article 25.3 Article 26.1). ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit d'exploiter ses données.

#### **Article 46 Le Concessionnaire ne pourra en aucun cas altérer ou modifier ses données sans l'autorisation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Exploitation et évolution du Système billettique**

Le SI Services s'échelonne par étapes appelées Paliers de service, intégrés dans des releases qui séquentent de manière cohérente le programme de modernisation de la billettique. La définition de ces paliers est sous responsabilité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Les releases, paliers associés, ainsi que le Plan de Transformation qui donne une vision globale du Programme de Modernisation de la Billettique sont décrits dans l'Annexe B\_62 – Dossier\_Documentaire\_Programme\_de\_Modernisation\_de\_la\_Billettique, annexé au RC et transmise à titre indicatif car les différents jalons ont vocation à évoluer.

##### **Article 46.1 Paramétrage du système en pré-exploitation**

Le Concessionnaire devra solliciter ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, au plus tard trois mois avant la mise en service, afin de s'assurer de la validité de la table et des codes télébillettiques transmis en amont. Ces vérifications pourront amener ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à procéder à des ajustements.

Des précisions seront apportées ultérieurement sur cette procédure de vérification ainsi que la préconisation de faire une Marche à Blanc afin de s'assurer que l'ensemble de la chaîne fonctionne et alimente les différentes interfaces (comme le CTU, SIG, ou le SIDV)

##### **Article 46.2 Rapport d'exploitabilité billettique**

Le Concessionnaire remettra à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un rapport d'exploitabilité billettique. Ce rapport devra décrire tous éléments d'exploitabilité & de maintenabilité jugés manquants ou inadaptée à l'usage prévu. Il devra contenir par exemple :

- Pièces détachées inadaptées par rapport aux performances des équipements
- Pièces détachées pour réaliser l'exploitation insuffisante (ex : nombre de caisses monnayeurs fournies insuffisantes pour exploiter les automates)
- Dossiers d'exécution incomplets ou manquants
- Couverture des tests insuffisante
- ...

Il devra de plus présenter les procédures et le planning de transfert du système billettique fourni par la Maitrise d'Ouvrage vers le Concessionnaire.

Ce rapport d'exploitabilité billettique devra être transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITE un mois avant la Mise en Service.

##### **Article 46.3 Système billettique de la ligne de tramway**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS met à disposition du Concessionnaire un système central billettique réseau, dont il lui confie la gestion et l'exploitation, composé d'un système back office billettique, ainsi que des équipements front office pour la validation et la vente conformément à l'annexe C1. L'ensemble de ce système billettique est entendu comme un bien de retour au sens de l'Article 60.

Ce système billettique permet d'assurer la gestion de fonctions backoffice billettiques et est interfacé aux équipements billettiques propres de la ligne de tramway (DAT et valideurs). Le back office billettique est également interfacé aux systèmes externes existants à l'exception du serveur bancaire qui devra être fourni par le Concessionnaire. Le serveur bancaire devra être compatible avec les terminaux de paiement figurant dans l'inventaire prévisionnel A1 (Annexe D1.1), externalisé chez un prestataire de service de paiement (PSP) certifié par les organismes compétents, intégrer une application monétique respectant les dernières normes bancaires en vigueur et être hébergé sur un serveur physique dédié afin d'isoler les échanges de données bancaires. L'industriel prend en charge la mise en œuvre d'une passerelle « bancaire » au niveau du Centre d'exploitation tramway ; la ligne de transmission dédiée sortante du Centre d'exploitation tramway à destination du serveur bancaire externalisé est à la charge du prestataire du serveur bancaire (PSP).

Le Concessionnaire s'approvisionne auprès de Comutitres pour acquérir les SAM de vente et de validation (modules de sécurité et de cryptographie) à intégrer aux équipements. L'installation des SAM est assurée par le fournisseur du système billettique à sa livraison avant la mise en service. Le Concessionnaire doit fournir un serveur de gestion des SAM.

Le Concessionnaire sera en responsabilité de l'exploitation de l'ensemble de ce système billettique réseau jusqu'à l'issue de la DSP.

Le système billettique doit être en capacité d'assurer le traitement de titres qui est fourni au Concessionnaire en début de contrat. Le référentiel des titres à accepter et à distribuer pourra cependant évoluer au cours du contrat en fonction des arbitrages pris par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au titre des politiques tarifaires et de distribution conformément à l'Article 42 .

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS fournira au Concessionnaire un schéma d'architecture du système billettique ainsi que l'ensemble des informations nécessaires à l'exploitation. En tant qu'exploitant, le Concessionnaire devra assurer et mettre en œuvre les évolutions du système billettique nécessaires à l'application des politiques tarifaires et de distribution d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

L'Entreprise devra interfacier le système billettique qui lui est confié au futur système billettique central dénommé SI Services, sur la base des spécifications qui lui seront fournies.

#### **Article 46.4      Système billettique des lignes de bus**

Afin d'exploiter les lignes de bus qui lui sont confiées au titre du présent contrat, le Concessionnaire peut reprendre le système billettique existant, équipements matériels et logiciels et/ou mettre à disposition son propre système billettique. Les équipements existants sont listés à l'Annexe D1. Le Concessionnaire devra répondre aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité attendues par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon le présent contrat. Le Concessionnaire devra interfacier le système billettique avec l'ensemble des systèmes d'information de son environnement, et notamment :

- au système communautaire actuellement exploité par Comutitres,
- au système SIDV exploité par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES
- au futur système billettique dénommé SI Services sur la base des spécifications qui lui seront fournies

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est en cours d'élaboration d'un système billettique allégé, adapté notamment aux contraintes d'exploitation et de sous-concession du TAD. Ce système est susceptible d'être déployé en début de contrat.

#### **Article 46.5      Evolutions des systèmes billettiques pour intégration au nouveau système billettique central**

Dans le cadre de son programme de modernisation de la billettique, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES conçoit un nouveau système billettique dénommé SI Services qui a pour vocation de remplacer à terme le système communautaire actuellement en place.

Ce système doit notamment permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de déployer l'ensemble des services aux voyageurs présentés, en termes de produits, de supports, de tarification et de canaux. Il est conçu comme une plateforme ouverte à tous les opérateurs de transport ayant contracté avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le déploiement opérationnel du SI Services est en cours et s'étendra tout au long de la période couverte par le présent contrat. A ce titre, le Concessionnaire doit être en capacité de s'interfacer avec le SI Services et déterminer ainsi sa stratégie de migration nécessaire éventuelle.

Le Concessionnaire sera informé préalablement à la date de mise en production de nouveaux services, de l'avancée des travaux, de la nouvelle version des exigences liées au SI Services, de son contenu, de l'impact sur l'environnement billettique, et de l'organisation projet à intégrer.

Certains services nécessiteront la signature d'accords de confidentialité par l'Opérateur et potentiellement son industriel et ses fournisseurs.

Le Concessionnaire aura ainsi la charge de s'assurer de la mise à niveau de ses systèmes billettiques via un intermédiaire ou d'assurer la mise à niveau et l'interfaçage des systèmes billettiques qu'il exploite au SI Services sur la base des spécifications et exigences qui lui seront transmises par l'exploitant de ce système ou par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Les évolutions nécessaires seront financées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Pour ce faire, le Concessionnaire contracte une prestation de Tierce Maintenance Applicative (TMA) XX afin de faire évoluer ses équipements et systèmes à chaque palier identifié dans le Plan de Transformation du SI Services. Cette TMA devra inclure la maintenance de l'ensemble des plateformes SI Services et exploitation de l'infrastructure, que celle-ci soit :

- hébergée dans les locaux du Concessionnaire, d' ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et du mainteneur billettique
- ou sur le Cloud.

Le contrat de Tierce Maintenance Applicative devra être finalisé un mois au plus tard avant la Mise en Service.

Le Concessionnaire s'engage à réaliser les développements et tests associés nécessaires dans un délai de 4 semaines pour les évolutions dites simples, en dessous de 70 jours hommes. Pour les autres évolutions, le délai de réalisation des développements et tests associés est défini conjointement entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire. Ces évolutions seront traitées tel qu'indiqué dans l'Article 41 « Modifications Billettiques ».

Le concessionnaire est délivré de ses obligations

Afin de procéder aux tests, une plateforme d'intégration sera mise à disposition du Concessionnaire pendant les jours ouvrés de cette période de test.

La fourniture des supports de tests (cartes, téléphones, SAM, etc.) pour effectuer des tests s'organise de la manière suivante :

- Dans le cas de construction de nouveaux systèmes en phase de pré-exploitation, les supports de tests utilisés avec des clés de tests sont fournis par un fournisseur choisi par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.
- En cas de modifications ou d'intégration de nouveaux composants au cours de contrat : le Concessionnaire doit se doter de l'ensemble des moyens nécessaires pour assurer ses phases de recettes - via Comutitres ou son industriel.
- En cas de reprise d'un système existant par le Concessionnaire ; le Concessionnaire doit se doter de l'ensemble des moyens nécessaires pour assurer ses phases de recettes – via Comutitres ou son industriel.

#### **Article 46.6 Evolutions RTTIF et RCTIF**

Le Concessionnaire aura obligation d'appliquer toutes évolutions du Référentiel de traitement des titres en Île-de-France (RTTIF) et du Référentiel de contrôle des titres en Île-de-France (RCTIF) décidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans les délais qu'elle aura fixés. Ces évolutions seront traitées tel qu'indiqué dans l'Article 40 « Modifications des Tarifs » et dans l'Article 41 « Modifications Billettiques ».

Deux versions courantes du RTTIF seront communiquées tous les ans au Concessionnaire, qui devra respecter la version en cours. Des nouvelles versions du RCTIF seront, également, transmises.

#### **Article 46.7 Procédure d'alerte en cas de faille de sécurité**

Dès la notification du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES transmettra au Concessionnaire les Exigences Minimales de Sécurité (EMS) nécessaires à la sécurisation de l'exploitation billettique, le Concessionnaire s'engage à respecter et appliquer pleinement les obligations qui s'imposent à lui à ce titre ainsi que la Charte télébillettique du système Navigo et la Charte de sécurité du système billettique central auxquelles il adhère conformément à l'Article 51 et à l'Article 52.

#### **Article 47 Remontées des données de validation des titres**

Le Concessionnaire doit faire remonter les données de validation des titres télébillettiques, magnétiques, papiers et optiques, collectées sur les équipements de validation qui lui sont mis à disposition, ainsi que les données référentielles associées. Une attention toute particulière doit être de mise sur les systèmes du Concessionnaire permettant la captation de la donnée de la validation, sa cohérence et son envoi à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le respect des spécifications telles qu'elles seront transmises, par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, au plus tard à la signature du contrat et au moins 18 mois avant la mise en service. Ces spécifications pourront évoluer en fonction des besoins en concertation avec le Concessionnaire.

Les données seront remontées via les API du SI Services fournies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 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 ainsi que celles prévues dans le cadre du Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données de validation sont traitées selon les recommandations de sécurité définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, notamment en termes de protection des données à caractère personnel par application de la délibération n°2011-107 du 28 avril 2011 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion des applications billettiques par les exploitants et les autorités organisatrices de transports publics.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut auditer, à son initiative, le système de remontées de données de validation du Concessionnaire pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

Les données de validation seront remontées via trois flux différents en fonction des équipements :

- vers le SI Services
- vers le module complément à l'usage, CTU, pour les actes de validation liées au post-paiement
- et vers le module SIDV (Système d'Information Décisionnel des Validations d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES) pour tout acte de validation, y compris post paiement, conformément aux modalités décrites ci-après.

Le Concessionnaire ne pourra en aucun cas altérer ou modifier ses données sans l'autorisation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Ces données devront être conforme aux spécifications d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

A terme, le flux SI Services absorbera le flux CTU.

#### **Article 47.1 Principes des remontées vers le SIDV**

Le Concessionnaire alimente le SIDV d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avec les données de validation de l'intégralité des titres télébillettiques (dont le post-paiement), magnétiques et papiers, collectées sur les équipements de validation, et les données référentielles permettant de décoder ces validations.

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 de la ligne de transport qui permet l'analyse des données de validation. La liste des données attendues *a minima* figure dans les documents de spécifications référencés dans l' « l'Annexe C1 : Remontée des données de validations dans le SIDV et indicateurs qualité associés » mis à disposition du Concessionnaire.

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (SIDV) le Concessionnaire s'attache à ce que les systèmes remontent ces données à J+2 et dans un délai maximal de J+15 jours et alerte ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

A cette fin :

- en cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé » qui sera défini conjointement ;
- ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut solliciter le Concessionnaire en cas de détection de défauts majeurs et répétés sur les données remontées. Le Concessionnaire 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.

Dans le cadre du SIDV, selon le type d'anomalie, le Concessionnaire s'engage à apporter une réponse puis à apporter les solutions nécessaires dans les délais suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse souhaitable	Délai de résolution souhaitable
Bloquante	Aucune donnée transmise	2 jours ouvrés	5 jours calendaires
Non bloquante	Données manquantes	8 jours ouvrés	20 jours calendaires

#### **Article 47.2 Organisation et contrôle de la qualité des données transmises au SIDV**

Des points de suivi réguliers peuvent être organisés à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. 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 Concessionnaire et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;

Le Concessionnaire fournit chaque semestre une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validations.

La rémunération du Concessionnaire étant en partie assise sur le volume des validations effectuées sur son périmètre, il incombe entre autres au Concessionnaire de s'assurer de l'efficacité et de la robustesse de ses processus vis-à-vis de la donnée de validation. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES demande ainsi au Concessionnaire de conserver l'historique des données de validations pendant une période de vingt-huit (28) jours glissants. En cas de dysfonctionnement identifié par le Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES autorisera ainsi ce dernier à renvoyer les données de validation erronées dans le délai des vingt-huit jours glissants. Les données de validation ainsi corrigées seront rémunérées dans les circonstances habituelles du contrat telle que définies dans le [Titre 4](#).

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES n'appliquera ainsi aucun mécanisme de compensation d'une perte de rémunération liée à la donnée de validation.

Enfin, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mesure chaque année un indicateur relatif à la complétude de l'information sur la localisation des données de validation qui, selon sa valeur, peut être considéré comme « bon » ou « insuffisant ».

Les modalités de calcul de cet indicateur sont précisées à l'Annexe C1.

Si, pour l'année N, l'indicateur relatif à la complétude de l'information sur la localisation des données de validation défini à l'Annexe C1 est qualifié d'« insuffisant », le Concessionnaire se voit appliquer une pénalité égale à -0,1% du CA annuel HT tel qu'indiqué à l'Article 89 .

### **Article 47.3 Principes des remontées de validation vers le module CTU**

Ces données concernent les événements de validation réussie liés au produit post-paiement, hors validation des cartes de tests, et hors validation refusée.

Afin d'assurer le post-paiement, le Concessionnaire s'attache à ce que les systèmes remontent un minimum de 99% des validations à J+1 calendaire et 99,5% des validations effectuées à J+3 calendaire à compter de l'acte de validation. Le Concessionnaire s'engage également à procéder à au moins une remontée de données par 24 heures. Pour assurer la complétude des données, la remontée des validations s'appuie sur un chaînage des validations et une remontée systématique des 4 dernières validations lues sur la carte. Le Concessionnaire alerte les gestionnaires du CTU et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en cas d'incident ou de difficulté spécifique. En cas de retard dans les remontées, le Concessionnaire s'expose à des pénalités telles que définies à l'Article 89.3.4.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES demande ainsi au Concessionnaire de conserver l'historique des données de validations pendant une période minimale de vingt-huit (28) jours glissants.

Les spécifications d'interface pour le module CTU seront disponibles auprès de Comutitres ou d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

A noter que le Concessionnaire sera informé six mois avant la date de prise d'effet de la dépose du module CTU.

### **Article 47.4 Organisation et contrôle de la qualité des données CTU**

Des points de suivi réguliers peuvent être organisés à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. 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 Concessionnaire et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- le Concessionnaire fournit chaque semestre une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

### **Article 47.5 Performances de remontée des données de validation télébilletiques relatives au service Navigo Liberté+**

Avec la mise en œuvre de la facturation à l'usage des clients et notamment le déploiement de Navigo Liberté+ (« NL+ »), chaque donnée de validation participe à un trajet facturable au client.

En conséquence, les Parties sont convenues que tout défaut, de quelque nature que ce soit, dans le processus de remontée des données de validation qui ne permettrait pas d'atteindre l'objectif de 99,5% des données de validation remontées en 72h est générateur d'actes de SAV aussi bien pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES que pour le Concessionnaire.

La performance des remontés NL+ repose sur les principes suivants :

- Une validation facturable est une validation qui, soit en donnée brute (non modifiée) soit avec une modification à apporter dans le SI Services basée sur une règle de gestion simple, peut être facturée à un client NL+. Cette règle de gestion sera communiquée par le Concessionnaire à la suite de la déclaration d'un incident impactant la validation ;
- Le système de référence pour le comptage sera le SI Services;
- Une validation facturable est une validation qui est acceptée par le processus de reconstitution des parcours de validation. Ce processus a comme standards d'être à au moins 99% de factures justes.

Tout au long du document, l'usage du terme "remontée des données de validation télébilletique" implique la remontée des données de validation natives, facturables ainsi que les trois validations historiques précédentes (journal transport).

La complétude peut être évaluée par le Concessionnaire suite à l'implémentation du chaînage technique (voir à L'Annexe C\_9 « Mode de calcul de l'indicateur relatif à la remontée des validations natives NL+ » ) des validations, néanmoins la valeur de référence utilisée dans le cadre du contrat est déterminée par le recoupement des données de chaînage contrat contenues sur la carte ainsi que la réception de validations historiques.

Pour les équipements à installer au sol et en cas de ligne de validation commune à deux opérateurs de transport, il est entendu que la clé de répartition des validations sera déterminée sur la base d'analyse du trafic propre à chaque ligne concédée.

- 1) Pénalités pour défauts de remontée des données de validation télébilletique relatives au service Navigo Liberté + dus au Concessionnaire

### **1.1 Cas des validations télébilletique hors délais**

#### **Une validation hors délais est une validation reçue après 72h.**

En cas de non remontée de 99,5% des données de validations, par le Concessionnaire vers les systèmes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans un délai de 72h, le Concessionnaire est redevable d'une pénalité calculée comme suit :

- Pénalité jour\_j = nombre de validations NL+ non remontées dans le jour j en 72h \* Pénalité unitaire
  - o Où le nombre de validations NL+ remontées par un autre Concessionnaire dans les 72h
  - o Pénalité unitaire = 0,50 euros par validation non remontée en 72 h
- Pénalité du mois = somme des pénalités jours du mois concerné
- Pénalité de l'année n = Pénalité mois\_1 + Pénalité mois\_2 + ... + Pénalité mois\_12

Les Parties conviennent de se rencontrer pour envisager un plafond maximal de pénalités dans le cas où le taux de remontées de validations serait inférieur de 5% à l'objectif pendant 3 mois consécutifs.

### **1.2 Cas des validations télébilletique manquantes**

Une validation manquante est une validation non reçue entre 72h et 30 jours après l'acte usager.

Une remontée de validation non lisible ou rejetée par le SI Services peut également être considérée comme manquante.

Les équipements de validation doivent pouvoir remonter une validation native dans les 72h. Ils assurent aussi la remontée des validations historiques ce qui garantit la complétude de la remontée des données de validations et contribue à éviter les actes clients de complétion de trajets demandant un SAV personnalisé.

Le Concessionnaire est redevable d'une pénalité mensuelle, non plafonnée, en fonction du nombre de validations natives non remontées par le Concessionnaire.

- Chaque mois, au moment de la facturation des clients Liberté +, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES comptabilise les validations natives non remontées par le Concessionnaire et pour lesquelles la validation historique a été remontée par un autre transporteur.
- Pénalité = nombre de validations NL+ natives non remontées sur le mois \* Pénalité
  - o Où pénalité = 1,70 euros par validation native non remontée par le Concessionnaire

Les Parties conviennent de se rencontrer pour envisager un plafond maximal de pénalités dans le cas où le taux de remontées de validations natives serait inférieur de 5% à l'objectif pendant 3 mois consécutifs.

Une extrapolation est faite sur l'ensemble des validations à partir des performances du NL+ pour les défauts de remontée dans le délai de 72h et pour les défauts de remontée des données natives. Ex : Si le Concessionnaire ne remonte que 90% des NL+ dans le délai de 72h, cela signifie que 90% des transactions (y compris Navigo prépaiement) ne sont pas remontées dans les 72h. Le Concessionnaire sera pénalisé sur l'ensemble des transactions (NL+ et autres transactions comme le pré-paiement) en appliquant le ratio de perte constaté sur NL+. Le même calcul s'effectuera pour les défauts de remontée de validations natives.

- 2) Défauts de prise en compte des données de validation télébilletique dues à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Dans l'hypothèse où la non prise en compte des données de validations télébilletiques, remontées par le Concessionnaire, dans la facturation des clients seraient du fait d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES cette dernière convient qu'elle assumera la responsabilité des pertes de recettes associées, sous réserve que le format des données télébilletiques corresponde aux exigences décrites dans et les spécifications détaillées du SI Services. Ces spécifications seront fournies au Concessionnaire à l'attribution du contrat.

## Nomination des experts techniques

En cas de préjudice avec désaccord des Parties sur la responsabilité de l'une ou de l'autre, les Parties conviennent de recourir chacune à un expert technique qu'elles désignent respectivement pour leur entité afin de déterminer les responsabilités de chacune des Parties et la hauteur du préjudice.

Dans l'hypothèse où les experts n'arriveraient pas à converger sur une conclusion, les Parties ont la faculté de désigner conjointement un expert technique indépendant d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et du Concessionnaire avant toute résolution contentieuse du litige.

### Article 47.6 Principes des remontées vers le SI Services

Le Concessionnaire alimente le SI Services avec les données de validation de l'intégralité des supports, collectées sur les équipements de validation, et les données référentielles permettant de décoder ces validations.

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 de la ligne de transport qui permet l'analyse des données de validation. La liste des données attendues a minima figure dans les documents de spécifications référencés dans l'Annexe C9 et les spécifications détaillées du SI Services.

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le SI Services de ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, Le Concessionnaire s'attache à ce que les systèmes remontent ces données par lot tels que défini dans les spécifications études du SI Services et alerte ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

Ces spécifications seront fournies à la signature du contrat par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

À cette fin :

- En cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé » qui sera défini conjointement.
- ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut solliciter le Concessionnaire en cas de détection de défauts majeurs et répétés sur les données remontées. Le Concessionnaire s'engage, dans ce cas, à faire un retour d'information sur ce qui est connu des causes probables du défaut et à rechercher une solution corrective et à indiquer son calendrier de mise en œuvre dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessous :

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse souhaitable	Délai de résolution souhaitable
<b>Bloquante</b>	Aucune donnée transmise	1 jour ouvré	2 jours calendaires
<b>Non bloquante</b>	Données manquantes	2 jours ouvrés	5 jours calendaires

### Article 47.7 Organisation et contrôle de la qualité des données remontées au SI Services

Des points de suivi réguliers peuvent être organisés à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Ils permettent :

- d'effectuer un suivi régulier de l'indisponibilité, des pannes, des activités de contrôle (fraude) 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 de Le Concessionnaire et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- de décider d'effectuer des audits sur les chaînes transactionnelles afin de vérifier l'intégrité des données
- de décider d'effectuer des audits de sécurité et RGPD

Le Concessionnaire fournit chaque semestre une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validations.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut auditer, à son initiative, le système de remontées de données de validation du Concessionnaire pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

Enfin, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mesure chaque année un indicateur relatif à la complétude de l'information sur les données de validations qui, selon sa valeur, peut être considéré comme « bon » ou « insuffisant ».

Les modalités de calcul de cet indicateur sont précisées à l'annexe C9 « Définition des indicateurs de qualité et de complétude des données anonymisées de validation télébillettiques et des seuils de performance associés ».

Si, pour l'année N, l'indicateur relatif à la complétude de l'information sur la complétude des données de validation défini à l'annexe C9 est qualifié d'« insuffisant », Le Concessionnaire se voit appliquer une pénalité égale à 0,1% du CA annuel HT tel qu'indiqué à l'article 89.3.4.

## **Article 48 Billettique communautaire**

### **Article 48.1 Organisation communautaire de la billettique**

L'organisation de la billettique en Ile-de-France est par principe communautaire.

Comutitres est actuellement en charge de l'exploitation du système communautaire en place en Ile-de-France. Il est précisé qu'une autre structure pourrait se substituer à Comutitres dans le futur et remplacer cette dernière dans l'ensemble des rôles mentionnés ci-après et que le Concessionnaire devra en devenir membre.

A ce titre, l'adhésion à Comutitres ou à cette structure communautaire ,garantit au Concessionnaire la participation aux instances de gouvernance de la billettique et lui fait bénéficier des services billettiques communautaires nécessaires à l'exploitation des réseaux objets du contrat. Ces services sont décrits au Catalogue de services mentionné dans l'Annexe C7 Billettique communautaire et disponible auprès de Comutitres ou d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

L'ensemble des droits et des obligations du Concessionnaire relatifs à la billettique communautaire sont décrits dans l'Annexe C7 Billettique communautaire. Cette annexe précise la façon dont le Concessionnaire s'organise au sein de Comutitres pour exercer les missions communautaires ainsi que les responsabilités qui lui incombent.

Dans le cas où l'organisation communautaire de la billettique viendrait à évoluer, les parties conviennent de se réunir dans le cadre du dispositif prévu à l'Article 106 Article 102 afin d'inscrire les impacts de cette modification dans un avenant au contrat.

### **Article 48.2 Adhésion à Comutitres**

Le Concessionnaire présente son adhésion à Comutitres dès la signature du présent Contrat et fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la preuve de cette adhésion dans un délai n'excédant pas un mois.

### **Article 48.3 Charges d'adhésion et de participation à Comutitres**

Comutitres définit les modalités de répartition des charges communautaires entre ses membres selon des principes d'équité et d'égalité de traitement.

La participation aux charges de Comutitres fait l'objet d'une refacturation à l'euro l'euro du Concessionnaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, conformément à l'Article 53.4 Article 49.4. Après acquittement de sa contribution, le Concessionnaire devra en justifier auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES afin qu'elle puisse procéder à une compensation du montant versé dans le cadre de la facturation annuelle mentionnée à l'Article 57 Article 53 .

### **Article 48.4 Achats billettiques**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et Comutitres ont mis en place un groupement de commandes permettant de mutualiser les achats entre les transporteurs d'Ile-de-France, membres de Comutitres. Cela doit permettre d'homogénéiser les équipements exploités par les acteurs du transport d'Ile-de-France dans le cadre du renouvellement des équipements obsolètes.

Le groupement de commandes permet notamment d'acquérir des équipements billettiques embarqués ainsi que des prestations associées. Le groupement a cependant vocation à élargir son périmètre pour faciliter la mutualisation d'achats billettiques.

Le Concessionnaire devra assurer la migration des installations billettiques qui lui ont été mises à disposition vers la solution communautaire sur demande d'Île-de-France Mobilités.

Le Concessionnaire disposera alors d'un délai de 12 mois, à partir de la sollicitation d'Île-de-France Mobilités, pour réaliser cette migration sur l'ensemble des véhicules et des dépôts mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire assurera notamment la phase d'étude, les commandes des équipements, la désinstallation du système existant, l'installation du nouveau système et sa configuration, la formation de ses agents, et le maintien en conditions opérationnelles et la Tierce maintenance applicative. Il assurera également un reporting mensuel à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de cette migration intégrant son planning, son avancement, les difficultés rencontrées et le suivi des risques associé.

Par ailleurs, conformément à l'Annexe C7 Billettique Communautaire et en dehors du périmètre du groupement de commandes, Comutitres permet également à ses membres de se fournir en supports télébillettiques actuels et futurs, sans distinction de technologie, portant un titre de transport défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le Concessionnaire doit acquérir les supports télébillettiques nécessaires à l'exploitation des réseaux objets du contrat directement auprès de Comutitres.

À ce titre, l'ensemble des opérateurs de transport liés par un contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dont le Concessionnaire, s'engage à mutualiser les achats d'équipements, de supports et de services billettiques conformément à l'Annexe C7 Billettique Communautaire. Reprise du GIE Comutitres par Île-de-France Mobilités

#### **Article 48.5 Contexte du projet de reprise du GIE Comutitres par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Créé en 2000, Comutitres a pour objet de mutualiser la gestion des titres de transports communs à ses 66 entreprises membres opérant en région Île-de-France.

Aujourd'hui, l'ouverture à la concurrence des services de transport, la possible apparition de distributeurs tiers, et les exigences accrues induites par le Programme de Modernisation de la Billettique en termes d'apport de nouveaux services, de fiabilité et de sécurité des systèmes billettiques, imposent à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, en tant qu'Autorité Organisatrice des Mobilités (AOM) en Île-de-France, de réinventer la gouvernance de la billettique francilienne afin de pouvoir garantir aux opérateurs de mobilités actuels et à venir, une égalité d'accès au système billettique et d'offrir aux voyageurs une offre de services cohérente et de haute qualité.

#### **Article 48.6 Projet de reprise des activités billettiques et des moyens du GIE par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Pour mener au mieux cette mission, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite dépasser le rôle de régulateur par la stratégie et le financement, pour désormais piloter la gestion de la billettique centrale et des opérations et devenir l'exploitant fiscal de l'ensemble des recettes issues de la vente de titres de transport en Île-de-France.

Dans cette optique, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES a élaboré le projet de créer une filiale dédiée à la billettique et de reprendre, l'intégralité des activités et le fonds de commerce de Comutitres. La création juridique de cette Filiale sera effectuée au Conseil d'Administration d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avec comme objectif un démarrage opérationnel courant 2022.

#### **Article 48.7 Evolutions nécessaires au contrat suite à la mise en service de la Filiale**

La mise en place de la Filiale, courant 2022, va transformer l'organisation de la billettique francilienne. Le présent contrat va, ainsi, être impacté et des modifications sont à prévoir dans plusieurs articles. Les articles du présent contrat directement impactés sont :

- Titre III Clauses Tarifaires
- Article 40. Distributions des produits tarifaires
- Article 43. Systèmes billettiques et évolutions
- Article 44. Remontées des données de validations de titres
- Article 45. Billettique Communautaire
- Titre IV Régime financier
- Article 48. Modalités de calcul de la rémunération
- Article 54. Reversement des recettes tarifaires à Île-de-France Mobilités

Par ailleurs, la rédaction et l'ajout au présent contrat de nouveaux articles va être nécessaire. Ils concerneront, notamment, les sujets suivants :

- Les modalités de gestion des dépositaires par la Filiale
- Le mécanisme SMS Ticketing ainsi que les flux financiers engendrés par celui-ci
- Le marché cartes et les mécanismes de fourniture des supports carte télébillettiques
- Les mécanismes liés aux équipements embarqués
- L'intégration des équipements informatiques des agences commerciales d'Île-de-France avec le SI Services de la Filiale
- Le système billettique Optile.

#### **Article 48.8 Modalités de révision**

A compter du démarrage opérationnel de la filiale, les parties s'engagent à renégocier le présent contrat sous 6 mois afin de prendre en compte les évolutions décrites à l'article 51.3. Un nouvel avenant au présent contrat sera établi pour prendre en compte l'accord intervenu entre les Parties et ses éventuels impacts financiers.

#### **Article 49 Charte du système télébillettique Navigo**

La sécurité et l'interopérabilité du système télébillettique d'Île-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébillettique NAVIGO 2012 ».

Le Concessionnaire adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO 2012, jointe en Annexe C2 du présent contrat, et s'engage à la respecter. Il s'engage, en outre, à en faire appliquer les exigences à toute personne, physique ou morale, avant de l'autoriser 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'il passe avec ces personnes.

Les exigences minimales de sécurité sont communiquées uniquement après signature par le Concessionnaire de la charte du système télébillettique Navigo et notification du contrat par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Il s'engage à s'y conformer.

#### **Article 50 Charte Sécurité du Système Billettique Central**

La sécurité du système billettique central d'Île-de-France appelé "SI Services" est organisée dans le charte appelée "charte sécurité du système billettique central".

Le Concessionnaire devra adhérer à la charte et s'engage à la respecter. Il s'engage, en outre, à respecter le partage de responsabilités de la sécurité du système billettique central entre lui et Ile-de-France Mobilités.

La charte est accompagnée du document Politique générale de sécurité qui définit notamment les processus de management que le Concessionnaire s'engage à mettre en œuvre dans le cadre de son contrat avec Ile-de-France Mobilités.

Ces deux documents sont communiqués uniquement à l'attribution du contrat.

## TITRE 4 REGIME FINANCIER

### Chapitre 4.1 La rémunération

Sauf indication contraire, tous les montants indiqués dans le contrat sont exprimés en euros hors taxe à la valeur indiquée en Annexe F4.

#### Article 51 Principes généraux

Le Concessionnaire assure à ses risques et périls l'exploitation du service concédé défini au TITRE 2 du présent contrat. En contrepartie de l'exploitation du service, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES lui verse une rémunération dans les conditions financières définies dans le présent titre.

La rémunération totale du Concessionnaire versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est déterminée sur la base du compte financier prévisionnel figurant en Annexe E1 au contrat et inclut un bénéfice raisonnable attendu par le Concessionnaire. Cette rémunération est composée de quatre parts :

- Une part « Rémunération Investissements » (RI), qui correspond aux amortissements et frais financiers prévisionnels nets des reprises de subventions.
- Une part « Rémunération Fréquentation » (RFv), variable selon le niveau de validations constaté.
- Une part « Rémunération Qualité de Service » (RQS) variable selon le niveau de qualité de service atteint.
- Une part « Rémunération Fixe » (RF), déterminée par l'écart entre le total des charges prévisionnelles et les rémunérations « Investissements », « Fréquentation » et « Qualité de service ».

Ces rémunérations sont versées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et sont fixées sur la durée du contrat. Elles sont assujetties à la TVA dans les conditions de l'Article 60.2.

Le Concessionnaire perçoit les recettes directes de trafic pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et les reverse intégralement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon les modalités définies au Chapitre 4.3 du présent titre.

Le service contractualisé entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges supportés par le Concessionnaire. Ce compte financier est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité.

#### Article 52 Modalités de calcul de la rémunération

La rémunération du Concessionnaire versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour l'exploitation du service concédé correspond à la somme des quatre composantes mentionnées à l'Article 51 soit :

$$\text{Rémunération} = \text{RI} + \text{RFv} + \text{RQS} + \text{RF}$$

Cette rémunération est ajustée en fonction des résultats réels lors de la facture annuelle dans les conditions prévues par l'Article 56.

##### Article 52.1 La part Investissements de la rémunération

La part Investissements de la rémunération versée au Concessionnaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES représente les dotations aux amortissements et frais financiers prévisionnels sur lesquels s'est engagé le Concessionnaire dans l'Annexe D2, nets des reprises de subvention.

Son montant, fixé pour chaque année du contrat, figure en Annexe F4. A ce montant s'ajoute, le cas échéant, une Rémunération Investissements Initiale telle que décrite à l'Article 74.2 et précisée en Annexe CP.

Cette part Investissements de la rémunération n'est pas indexée.

##### Article 52.2 La part variable Fréquentation de la rémunération

La part variable de la rémunération liée à la fréquentation est déterminée en fonction de rémunérations unitaires à la validation versées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au Concessionnaire multipliées par le nombre de validations constatées.

La valeur de ces rémunérations unitaires varie :

- 1) Selon la nature du titre de transport validé. Les titres de la gamme tarifaire francilienne sont répartis en 4 catégories, en fonction du niveau de mobilité offert et du caractère social ou non du titre :
  - Forfaits à usage illimité - Tous publics
  - Forfaits à usage illimité - Publics spécifiques
  - Titres courts / paiement à l'usage - Tous publics
  - Titres courts / paiement à l'usage - Publics spécifiques

La répartition des titres dans ces 4 catégories est détaillée à l'Annexe E2.

Ce système de prix répond à deux préoccupations :

- La distinction entre les titres plein tarif et les titres à tarif réduit vise à préserver les recettes tarifaires en incitant le Concessionnaire à lutter contre la fraude tarifaire en contrôlant les droits des usagers à circuler avec un tarif réduit.
- La distinction entre les forfaits à usage illimité et les titres courts ou de paiement à l'usage vise à neutraliser l'impact sur le volume de validations, et donc sur l'économie du contrat des transferts de titres entre forfaits à usage illimité et titres de paiement à l'usage : les validations de forfaits sont moins rémunérées que celles des titres de paiement à l'usage, pour compenser l'augmentation moyenne de la mobilité (et donc des validations) de l'utilisateur qui passe d'une situation où chaque déplacement lui coûte à un forfait offrant une mobilité illimitée. Cela permet d'éviter des avenants en cas de modifications tarifaires susceptibles de générer un tel transfert.

- 2) Selon la nature du service : lignes régulières ou lignes de transport à la demande.

Le produit des rémunérations unitaires contractuelles et des validations prévisionnelles constitue la Part Fréquentation Prévisionnelle.

A la fin de chaque année d'exploitation, la part Fréquentation ( $RFV_n$ ) est calculée en tenant compte des rémunérations unitaires contractuelles indexées selon les dispositions de l'Article 56.1 et arrêtées avec 4 décimales avec arrondi (sous le format 0,xxxx€), et du nombre de validations effectivement constaté dans le SIDV (Système d'Information Décisionnel des Validations) d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, selon la formule suivante :

$RFV_N =$

$$\begin{aligned}
 & \mathbf{RU_N} \times [\mathbf{Vf^{TP}_N} + \mathbf{Vf^{PS}_N} \times (0,5) + \mathbf{Vpu^{TP}_N} \times (1,5) + \mathbf{Vpu^{PS}_N} \times (0,75) ] \\
 & + \mathbf{RU_{TADN}} \times [\mathbf{Vf^{TP}_{TADN}} + \mathbf{Vf^{PS}_{TADN}} \times (0,5) + \mathbf{Vpu^{TP}_{TADN}} \times (1,5) + \mathbf{Vpu^{PS}_{TADN}} \times (0,75) ]
 \end{aligned}$$

Avec :

$RU_N$  : la valeur pour l'année N de la rémunération unitaire de référence (rémunération unitaire pour les forfaits à usage illimité tous publics) pour les services réguliers et les services de TAD divergent, définie à l'Annexe E3.

$Vf^{TP}_N$ ,  $Vf^{PS}_N$ ,  $Vpu^{TP}_N$  et  $Vpu^{PS}_N$  : les volumes annuels de validations pour l'année N enregistrés dans le SIDV pour les services réguliers et les services de TAD divergent, respectivement des forfaits à usage illimité tous publics, des forfaits à usage illimité publics spécifiques, des titres courts/paiement à l'usage tous publics et des titres courts/paiement à l'usage pour les publics spécifiques.

$RU_{TADN}$  : la valeur pour l'année N de la rémunération unitaire de référence (rémunération unitaire pour les forfaits à usage illimité tous publics) pour les services de TAD sous réservation, définie à l'Annexe E3.

$Vf^{TP}_{TADN}$ ,  $Vf^{PS}_{TADN}$ ,  $Vpu^{TP}_{TADN}$  et  $Vpu^{PS}_{TADN}$  : les volumes annuels de validations pour l'année N enregistrés dans le SIDV pour les services de TAD sous réservation, respectivement des forfaits à usage illimité tous publics, des forfaits à usage illimité publics spécifiques, des titres courts/paiement à l'usage tous publics et des titres courts/paiement à l'usage pour les publics spécifiques.

La part Fréquentation ( $RFV_n$ ) versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES lors de la facture annuelle de l'Article 56 fait l'objet d'un intéressement tel que précisé en Annexe CP.

### Article 52.3 La part variable Qualité de service de la rémunération

La part variable de la rémunération adossée à la Qualité de Service (RQS) est déterminée en fonction des résultats atteints par le Concessionnaire selon le système décrit en Annexe E3bis. L'Annexe E3bis liste les indicateurs pris en compte dans la part variable Qualité de Service, leur pondération respective, l'objectif par indicateur et la

rémunération associée. La somme de ces rémunérations par indicateur constitue la part Qualité de Service de la rémunération.

La rémunération *prévisionnelle* du Concessionnaire est assise sur l'hypothèse d'atteinte des objectifs contractuels (soit une tranche située, pour chaque indicateur, entre un objectif inférieur et un objectif supérieur). Si la performance obtenue se situe entre l'objectif inférieur et l'objectif supérieur, le Concessionnaire perçoit la totalité de sa rémunération prévisionnelle pour cet indicateur. Toutefois, si la performance se situe en dehors de cette plage, sa rémunération *réelle* sera affectée, par indicateur, à la hausse ou à la baisse, en fonction de sa performance réelle.

La rémunération réelle sera donc déterminée selon les formules suivantes (à noter qu'une illustration des formules de calcul est fournie de manière indicative dans l'Annexe E3bis) :

Plusieurs cas sont possibles :

**Cas 1 : Indicateurs de régularité et enquête perception, tels qu'indiqués en Annexe E3bis :**

- Si  $x_n < B_I$  alors :

$$Rém\ réelle_n = 0$$

- Si  $B_I \leq x_n < O_I$  alors :

$$Rém\ réelle_n = rém\ prév_n * \left[ \frac{e^{3 * \frac{x_n - B_I}{O_I - B_I}} - 1}{e^3 - 1} \right]$$

- Si  $O_I \leq x_n < O_S$  alors :

$$Rém\ réelle_n = Rém\ prév_n$$

- Si  $O_S \leq x_n < B_S$  alors :

$$Rém\ réelle_n = Rém\ prév_n * (1 + (T\ max - 100\%) * \left[ \frac{e^{3 * \frac{x_n - O_S}{B_S - O_S}} - 1}{e^3 - 1} \right])$$

- Si  $B_S \leq x_n$  alors :

$$Rém\ réelle_n = Rém\ prév_n * T\ max$$

**Cas 2 : Indicateurs mesurés par les enquêtes clients mystère, tels qu'indiqués en Annexe E3bis :**

- Si  $x_n < B_I$  alors :

$$Rém\ réelle_n = 0$$

- Si  $B_I \leq x_n < O_I$  alors :

$$Rém\ réelle_n = rém\ prév_n * \left[ \frac{e^{3 * \frac{x_n - B_I}{O_I - B_I}} - 1}{e^3 - 1} \right]$$

- Si  $O_I \leq x_n$  alors :

$$Rém\ réelle_n = Rém\ prév_n$$

Avec :

- $x_n$  est la valeur réelle de l'indicateur concerné pour une année n (exprimée avec trois décimales après la virgule).
- $Rém\ réelle_n$  est la rémunération réelle pour l'indicateur concerné pour une année n
- $Rém\ prév_n$  est la rémunération prévue dans l'Annexe E3bis pour l'indicateur concerné pour une année n
- $e$  est égal au nombre d'Euler défini tel que  $\ln(e) = 1$
- $B_I$  est la borne inférieure de l'indicateur
- $B_S$  est la borne supérieure de l'indicateur
- $O_I$  est l'objectif inférieur de l'indicateur
- $O_S$  est l'objectif supérieur de l'indicateur
- $T\ max$  est le taux de rémunération maximal. Ce taux est fixé à 120% par indicateur.

Les modalités de détermination de l'objectif et de son atteinte sont définies dans l'Annexe B1.

Les rémunérations par indicateur sont soumises à indexation conformément aux dispositions de l'Article 56.1.

#### **Article 52.4 La part Fixe de la rémunération**

La part Fixe de la rémunération versée au Concessionnaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, fixée forfaitairement pour chaque année du contrat, figure en Annexe F4.

Dans le cas où il est prévu des services de TAD dans le contrat, la part Fixe de la rémunération est revue à la hausse ou à la baisse en fonction des kilomètres commerciaux réellement réalisés par le Concessionnaire dans l'année pour chacun des types de TAD (divergent ou sous réservation). Les kilomètres commerciaux pris en compte sont les kilomètres commerciaux théoriques issus de la centrale de réservation unifiée pour chacun des types de TAD. Les coûts unitaires en euros HT/KCC applicable à chaque type de TAD sont ceux indiqués en Annexe CP. Ces coûts unitaires sont appliqués de 0 à 30% de variation du kilométrage, à la hausse ou à la baisse, entre le kilométrage réel et le kilométrage prévisionnel indiqué à l'Annexe CP sur une année N pour chaque type de TAD. Lorsque le seuil de 30% de kilomètres commerciaux sur une année est atteint sur un type de TAD, à la hausse ou à la baisse, une revoyure des parties est prévue pour modifier l'offre de ce type de TAD dans les conditions du Chapitre 2.2.

Cette part Fixe de la rémunération est indexée par application de la formule décrite à l'Article 56.1.

Le coût annuel d'adhésion au GIE Comutitres mentionné à l'Article 48.3 ci-dessus fait l'objet d'une refacturation annuelle à l'euro l'euro de la part du Concessionnaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en sus du montant de la part Fixe indiquée en Annexe F4.

### **Article 53 Mesures tarifaires**

#### **Article 53.1 Modifications tarifaires décidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Les modifications tarifaires au sens de l'Article 40 ayant pour conséquence des transferts de titres entre les catégories « forfaits à usage illimité » et « titres courts et de paiement à l'usage » sont réputées neutres sur l'économie du contrat par l'application des rémunérations unitaires différenciées décrites à l'Article 52.1, et ne nécessitent pas de modification du contrat.

Dans les autres cas de modification tarifaire décidée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au sens de l'Article 40 du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire examinent les éventuels effets de cette décision sur la fréquentation (volume et structure des titres) et recalculent s'il y a lieu, les montants de rémunération à la Fréquentation prévisionnels et la part Fixe de la rémunération qui en découle.

Ces autres cas peuvent notamment concerner :

- des mesures tarifaires ayant pour conséquence de modifier significativement les proportions respectives des titres tous publics et des titres à tarif réduit dédiés à des publics spécifiques,
- des évolutions tarifaires nominales tous titres confondus supérieures à 5%, à la hausse comme à la baisse, susceptibles d'avoir un impact sur le volume global de trafic.

#### **Article 53.2 Mesures de gratuité partielle ou totale**

Dans l'hypothèse où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES décide une mesure de gratuité appliquée à tout ou partie des lignes du présent contrat, et dans un objectif de préservation de l'équilibre financier du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES compense au Concessionnaire l'impact de la gratuité sur la rémunération variable Fréquentation, les usagers du service n'étant pas obligés de valider pour les périodes concernées.

La neutralisation de l'effet de la gratuité sur la fréquentation mesurée consiste à rétablir, pour l'établissement de la facture annuelle de l'année N, les volumes de validations par catégories de titres au niveau moyen d'un jour type pour les lignes concernées par la mesure de gratuité.

Ces volumes de validations d'un jour moyen, qui varient selon le type de jour concerné par la mesure de gratuité, sont définis par la moyenne des validations par catégorie de titres constatées dans le SIDV l'année N pour chacun des types de jours suivants :

- Jour de semaine hors vacances scolaires
- Samedi hors vacances scolaires
- Dimanche ou jour férié hors vacances scolaires
- Jour de semaine de vacances scolaires

- Samedi de vacances scolaires
- Dimanche ou jour férié de vacances scolaires

Les jours de gratuité totale ou partielle et les éventuelles validations constatées ces jours-là sont exclus du calcul.

## **Article 54 Partage des gains de productivité**

Dans le cadre du rapport annuel indiqué à l'Article 86.3, le Concessionnaire fait parvenir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la décomposition du total des charges d'exploitation, d'administration et d'entretien de toute nature se rapportant à l'exercice N.

Dans l'hypothèse où le Concessionnaire obtiendrait, pour un exercice donné, de meilleurs résultats que ceux prévus dans ses comptes d'exploitation prévisionnels, un partage des gains de productivité sous forme de diminution de la part Fixe définie à l'Article 52.4 est mis en œuvre.

Cette diminution est toutefois conditionnée au fait que l'excédent brut d'exploitation des comptes du Concessionnaire soit positif et supérieur à celui prévu dans le compte d'exploitation prévisionnel de l'exercice concerné après application de la formule d'indexation de l'année correspondante.

Conformément aux dispositions de l'Article 86.3, le Concessionnaire devra renseigner annuellement le compte d'exploitation de la société dédiée selon le formalisme de l'Annexe E1. De ce compte d'exploitation sera tiré un  $EBE_n$ . Il est comparé à celui figurant dans le compte d'exploitation prévisionnel indexé afin de déterminer les gains de productivité réalisés. L'excédent brut d'exploitation (EBE) de l'année N est déterminé selon les modalités de calcul figurant dans l'onglet « Calcul de l'EBE » de l'Annexe E1. En particulier :

- Concernant les charges :
  - o Ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'EBE les frais d'assistance technique groupe,
  - o Dans le cas où l' $EBE_{n-1}$  est déficitaire, le déficit est reporté en charge pour le calcul de l' $EBE_n$
- Concernant les produits :
  - o N'est pas prise en compte dans le calcul de l'EBE la rémunération Investissements.
  - o Pour éviter une double limitation des rémunérations variables QS et Fréquentation, sont pris en compte dans le calcul :
    - Le minimum entre part variable QS de l'année et part variable QS prévisionnelle indexée,
    - Le minimum entre part variable Fréquentation de l'année et part variable Fréquentation prévisionnelle indexée.

Par ailleurs, les charges de GER prises en compte pour le calcul de l'EBE seront pour chaque année les charges prévisionnelles indexées de l'année correspondante et non la dépense réelle constatée au compte de GER mentionné à l'Article 68.4.1 du contrat. A la fin du contrat (dernier exercice) :

- Si les dépenses réelles de GER ont été supérieures aux dépenses prévisionnelles de GER indexées, le solde négatif du compte de GER est inclus dans l'EBE pour la détermination des gains de productivité de la dernière année du contrat.
- Si les dépenses réelles de GER ont été inférieures aux dépenses prévisionnelles de GER indexées, le reversement du solde du compte de GER à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES n'est pas inclus dans l'EBE pour la détermination des gains de productivité de la dernière année du contrat.

Les gains de productivité réalisés ainsi calculés seront imputés aux décomptes des sommes dues par les Parties lors de la facture annuelle en N+1 selon le barème ci-dessous :

- Si  $EBE_n \leq 120\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n$ , alors :
  - o Aucun reversement des gains à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Si  $150\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n \geq EBE_n > 120\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n$ , alors :
  - o Reversement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES =  $25\% \times (EBE_n - 120\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n)$  ;
- Si  $EBE_n > 150\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n$ , alors :
  - o Reversement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES =  $25\% \times (150\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n - 120\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n) + 75\% \times (EBE_n - 150\% \times EBE \text{ prévisionnel} \times K_n)$

Il est à noter que lors de la liquidation de ce partage des gains de productivité relatif à l'année N, la charge ainsi constatée dans les comptes du Concessionnaire en N+1 ne devra pas être incluse dans le calcul de l'EBEN de l'année N+1.

Il est également précisé que l'excédent brut d'exploitation tiendra compte des transferts de charges qui seront affectés par nature de charges (exemple : remboursements de frais de formation en atténuation des charges de personnel ; remboursements d'assurances en atténuation des charges externes). Le cas échéant, ces transferts de charges pourront être audités par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans les conditions indiquées à l'Article 88.1.

## Chapitre 4.2 Modalités de facturation et de règlement

### Article 55 Règlement des acomptes mensuels

Les acomptes mensuels sont établis sur la base de la rémunération prévisionnelle du Concessionnaire telle que définie à l'Annexe F4, à laquelle s'ajoute le cas échéant les rémunérations exceptionnelles décomposées dans l'annexe E6 - Suivi des contributions exceptionnelles.

Ils sont versés mensuellement, sur la base d'un échéancier annuel. L'échéancier est établi selon le modèle figurant en Annexe E5.

À la suite d'un avenant entraînant une évolution de la rémunération prévisionnelle due par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une modification de l'échéancier d'acompte sera effectuée dans les deux mois suivant la notification de l'avenant.

L'assiette de calcul des acomptes est actualisée par application de la formule suivante :

$$\text{Assiette de calcul des acomptes } n = (RF_{Vn0} + RQS_{n0} + RF_{n0}) \times K_{n-2} \times (1 + I_{n-1}) \times (1 + I_n) + RI_{n0}$$

Avec  $K_n$  : indexation définie à l'Article 56.1

$I_n$  : taux d'inflation prévisionnel retenu dans le projet de loi de finances pour l'année n.

$RF_{Vn0}$  : Rémunération Fréquentation prévisionnelle pour l'année n et stipulée à l'Annexe F4.

$RQS_{n0}$  : Rémunération Qualité de Service prévisionnelle pour l'année n et stipulée à l'Annexe F4.

$RF_{n0}$  : Rémunération Fixe prévisionnelle pour l'année n et stipulée à l'Annexe F4.

$RI_{n0}$  : Rémunération Investissements prévisionnelle pour l'année n et stipulée à l'Annexe F4.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES transmet au Concessionnaire un échéancier des versements mensuels de l'année N, le 15 du dernier mois avant le début de l'exercice N et après chaque avenant voté entraînant une modification de la rémunération. Cette transmission peut être faite par tous les moyens décidés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met en place un outil de traitement des échéanciers, le Concessionnaire devra l'utiliser.

Les versements interviennent le 26 de chaque mois (lorsque le 26 du mois se trouve être un jour non ouvré, les versements correspondants sont effectués le dernier jour ouvré qui précède).

Le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, selon les modalités de transmission des facturations détaillées à l'Article 57, la facture d'acompte correspondante le 20 du mois qui précède le mois de facturation.

En cas de non-respect du calendrier des versements mensuels des concours publics par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du taux EONIA connu à la date de facturation.

Tout retard dans la transmission de la facture par le Concessionnaire décale d'autant la date limite de versement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

### Article 56 Facturation annuelle

#### Article 56.1 Indexation

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales avec arrondi (sous le format 1, xxxxx).

Les différentes composantes de la rémunération définies à l'Article 52 (à l'exception de la Rémunération Investissement) sont indexées chaque année N en appliquant le coefficient d'actualisation suivant :

$$K_n = a \frac{S_n}{S_0} + b \left( c_d \frac{D_n}{D_0} + c_e \frac{E_n}{E_0} + c_g \frac{G_n}{G_0} \right) + c \frac{IPS_n}{IPS_0}$$

Avec  $a+b+c = 1$ ,  $c_d+c_e+c_g = 1$  et  $a, b, c, c_d, c_e, c_g$  positifs et déterminés à l'Annexe F4. Les coefficients non déterminés à l'Annexe F4 sont réputés nuls.

*S* : indice trimestriel Salaires, revenus et charges sociales - Salaires mensuels de base - Transports et entreposage (www.indices.insee.fr ; identifiant : 10562720)

*D* : indice mensuel - Indice des prix à la consommation - Gazole (www.indices.insee.fr ; identifiant : 1764283)

*E* : indice mensuel Électricité (www.indices.insee.fr ; identifiant : 1764003)

*G* : indice mensuel - Indice des prix à la consommation - Gaz (www.indices.insee.fr ; identifiant : 1763556)

*IPS* : indice mensuel des prix des services (www.indices.insee.fr ; identifiant : 1764296)

Les valeurs de  $S_0, D_0, E_0, G_0$  et  $IPS_0$  sont précisées en Annexe CP.

Les valeurs des indices prises en compte dans l'indexation annuelle sont les suivantes :

$S_n$  : moyenne arithmétique des indices entre le 4<sup>ème</sup> trimestre de l'exercice  $n-1$  (T4) et le 3<sup>ème</sup> trimestre de l'exercice  $n$  (T3).

$D_n$  : moyenne arithmétique des indices entre le 10<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n-1$  et le 9<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n$ .

$E_n$  : moyenne arithmétique des indices entre le 10<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n-1$  et le 9<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n$ .

$G_n$  : moyenne arithmétique des indices entre le 10<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n-1$  et le 9<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n$ .

$IPS_n$  : moyenne arithmétique des indices entre le 10<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n-1$  et le 9<sup>e</sup> mois de l'exercice  $n$ .

Dans le cas où un des indices ci-dessus venait à ne plus être publié, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire se rapprochent pour déterminer l'indice de remplacement, sur la base des recommandations éventuelles de l'INSEE. Le raccordement entre l'ancien et le nouvel indice est réalisé en utilisant la dernière valeur publiée de l'indice supprimé (et la valeur de l'indice de remplacement correspondant au mois / trimestre concerné).

## Article 56.2 Règlement de la facture annuelle

A la date indiquée en Annexe CP au plus tard, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES transmet une maquette de facture récapitulative au Concessionnaire et faisant apparaître pour l'ensemble des éléments constituant la rémunération définitive après actualisation de l'année N, les éléments suivants :

- le détail de la rémunération du Concessionnaire :
  - o la part Investissements de Rémunération ;
  - o la part Fixe de Rémunération indexée selon l'Article 56.1 ;
  - o la part variable Fréquentation détaillée en fonction des contributions unitaires indexées selon l'Article 56.1, du nombre de validations effectivement constaté, et de l'impact du mécanisme de partage de la part variable Fréquentation réelle prévu à l'Article 52.2 ;
  - o la part variable Qualité de Service détaillée en fonction des résultats constatés sur les différents indicateurs et des montants associés après indexation selon l'Article 56.1 ;
- l'impact financier du partage des gains de productivité mentionné à l'Article 54 ;
- l'impact financier des modifications d'offres et ses modalités de calcul (Chapitre 2.2) ;
- l'impact financier de la non réalisation d'offre (distinction grève et hors grève) déterminé selon les dispositions de l'Article 17 ;
- le bonus éventuel lié à la fréquentations des parcs à vélos (**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**) ;
- les coûts de développement éventuels liés aux modifications tarifaires exceptionnelles (tel que défini à l'Article 40.2) ;
- l'impact financier de l'affectation des biens à la réalisation de services hors ceux prévus au présent contrat (Article 65) ;

- les pénalités définies au Chapitre 6.3 ;
- les autres rémunérations éventuelles, dont les contributions exceptionnelles mentionnées à l'annexe E6 - Suivi des contributions exceptionnelles

Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met en place un outil de traitement de la maquette de la facture annuelle, le Concessionnaire devra l'utiliser.

Le Concessionnaire dispose d'un délai d'un (1) mois pour valider ou non la maquette de facture annuelle. Une fois la maquette de facture validée par les deux parties, le Concessionnaire transmet, selon les modalités décrites à l'Article 57 la facture annuelle et les pièces justificatives en un exemplaire dans un délai d'une (1) semaine maximum.

La facture reprend :

- le montant de la facture annuelle, avec un détail par catégorie de rémunération ;
- le montant des acomptes versés ;
- le solde à payer (ou le cas échéant les avoirs à récupérer).

La facture est accompagnée de la copie de l'intégralité de la maquette de facture, remplie, tamponnée et signée.

Un modèle de maquette de facture figure à l'Annexe E4.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES règle au Concessionnaire, après vérification, le solde de l'année N entre les acomptes mensuels d'une part et la facture annuelle d'autre part, selon les modalités prévues à l'Article 57 En cas de non-respect du calendrier de versement des concours publics par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et des dispositions du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 *relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique*.

En cas de désaccord, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES réserve le règlement du solde à hauteur du montant qu'elle juge litigieux, sans préjudice de la mise en œuvre de la procédure de conciliation prévue par l'Article 107 .

Dans l'hypothèse où le montant total des acomptes mensuels versés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est supérieur au montant de la facture annuelle, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES émet un titre de recette au plus tard dans les 90 jours suivant la réception par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de la facture annuelle. Ce titre de recette pourra, à la discrétion d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, faire l'objet d'une retenue sur le montant des prochains acomptes à verser par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, déduction faite des remboursements opérées par le Concessionnaire entre temps.

## **Article 57 Modalités de transmission des factures**

L'utilisation du portail Chorus Facture Pro est obligatoire pour toutes les factures adressées à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, selon le calendrier défini par la loi du 3 janvier 2014.

Pour adresser ses factures avec l'ensemble des pièces justificatives de la dépense (notamment la maquette de facture annuelle) de manière dématérialisée à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le titulaire devra reporter les informations suivantes sur le portail Chorus Facture Pro :

- Le numéro de SIRET, qui identifiera ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en tant que destinataire de la facture : 287 500 078 00020
- Le numéro d'engagement annuel qui permet d'attribuer la facture au service gestionnaire d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Ce numéro d'engagement sera communiqué au Concessionnaire à la signature du contrat.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES règle au Concessionnaire, après vérification, les factures qui lui sont adressées selon les conditions et modalités prévues à l'Article 56.2 au plus tard dans les trente (30) jours suivant leur réception par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (la date de dépôt de la facture sur Chorus Facture Pro faisant foi).

## **Chapitre 4.3 Recettes tarifaires et recettes annexes**

### **Article 58 Reversement des recettes tarifaires à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Conformément à la documentation administrative BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-10, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES a le statut d'exploitant du service au sens fiscal du terme. Il est le seul redevable de la TVA sur les recettes d'exploitation (hors recettes annexes), et il récupère la TVA grevant les dépenses d'investissement et de fonctionnement inscrites à son budget selon les dispositions du Code général des Impôts.

Le Concessionnaire collecte en son nom et pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les recettes tarifaires relatives à l'accès au réseau régional de transport dans le cadre du service concédé objet du présent contrat (ci-après désignées « recettes directes ») et les reverse à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Ces recettes sont encaissées sur un compte bancaire dédié par le Concessionnaire.

Ces recettes directes proviennent :

- Du produit des ventes de titres par le Concessionnaire,
- Du produit du partage des recettes entre opérateurs franciliens, en application de modalités de répartition définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ; ces modalités sont transmises au Concessionnaire avant le début de l'exploitation. À cette fin, le Concessionnaire déclare mensuellement, à l'instar des autres opérateurs et conformément à l'Article 41.3.1, ses données de vente. Sur cette base, est déterminé le montant de recettes directes relatif au service concédé. Le reversement de ces recettes par le concessionnaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES porte sur l'intégralité des recettes directes collectées durant toute la durée de validité du présent contrat.

Le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au plus tard le 25 du mois (m+1) la totalité des justificatifs des opérations de recettes du mois m correspondant aux montants encaissés, dont notamment :

- o Un état synthétisant les montants des titres de transports encaissés directement par le Concessionnaire au titre du mois m et qui sera versé comme pièce justificative à l'émission de l'avis des sommes à payer par IDFM.
- o Les extraits bancaires du compte dédié faisant apparaître le détail de ses encaissements (produits des ventes opérées directement par le Concessionnaire et versés au compte bancaire dédié après clôture du mois M, versement de recettes directes complémentaires par Comutitres) et permettant de justifier les montants et la périodicité des versements à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Annuellement et au terme du présent contrat, le Concessionnaire devra justifier l'écart entre le montant des titres vendus à partir de l'état des ventes RECIF et les montants encaissés reversés à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Au terme du présent contrat, le total des montants encaissés au titre du présent contrat doit être égal au total des ventes de titres relatifs au présent contrat déclarés dans l'état RECIF.

L'ensemble de ces pièces seront prises en compte dans le cadre du contrôle interne. Le Concessionnaire s'engage à répondre favorablement aux demandes de transmission d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITE de toutes les autres pièces relatives aux recettes citées ci-dessus.

ILE-DE-FRANCE MOBILITES adresse au Concessionnaire un avis des sommes à payer en conséquence 15 jours après la réception des pièces justificatives, soit le 10 du mois m+2. Le Concessionnaire acquitte le montant de l'avis des sommes à payer par virement bancaire auprès du comptable public d'ILE-DE-FRANCE MOBILITES au plus tard 5 jours plus tard, soit le 15 du mois m+2 sous réserve de la bonne réception de cet avis des sommes à payer en précisant la référence de l'avis des sommes à payer.

Il est précisé que les jours référencés sont des jours ouvrés.

En cas de non-respect de ces délais de versement, le Concessionnaire verse des intérêts de retard à ILE-DE-FRANCE MOBILITES, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro.

En cas de non-respect des délais de transmission du justificatif visé ci-avant au titre du mois (m), le Concessionnaire verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard dus à la transmission tardive (nombre de jours calendaires de retard de la transmission) et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%) appliqués au montant de l'avis des sommes à payer au titre du mois (m). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro.

Ces pénalités sont cumulatives et ne sont pas soumises à la TVA en application du BOI-TVA-BASE-10-10-30 (point 70).

## **Article 59 Recettes annexes**

### **Article 59.1 Produits des amendes**

Le Concessionnaire, en application des textes en vigueur, est autorisé à percevoir, des sommes dites indemnités forfaitaires ainsi que des frais de dossier des auteurs de certaines infractions à la police des transports.

Les sommes ainsi perçues, qui concernent les recettes d'amendes sur le réseau objet du présent contrat et les recettes d'amendes pour incivilités ainsi que les recettes liées aux frais de dossiers correspondants, sont des recettes annexes intégralement conservées par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire fixe le montant de l'indemnité forfaitaire au taux maximal du montant exigible par les textes en vigueur.

À des fins d'information, le Concessionnaire transmet chaque année à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES le volume d'infractions constatées et le montant des recettes d'amendes qui en découle, en distinguant les indemnités forfaitaires par motif et les frais de dossier. Ces données figurent au rapport annuel défini à l'Article 86.3.

### **Article 59.2 Recettes publicitaires**

Le Concessionnaire est autorisé à faire procéder à une publicité à l'extérieur du matériel roulant dans les conditions de l'Article 30.4.4. Les publicités ayant un caractère politique, électoral ou confessionnel ou encore de nature à troubler l'ordre public sont exclues.

Le Concessionnaire assurera le suivi opérationnel et la maintenance des cadres supports de la publicité commerciale.

Concernant l'affichage à l'extérieur des bus, les espaces devront être réservés aux actions de communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES durant 8 semaines par an à titre gracieux. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES fournira les supports imprimés et les fera livrer à la date et l'adresse précisées par le Concessionnaire, qui fera son affaire de la pose et dépose des dits supports. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve la possibilité de céder partie de ses droits à réservation des espaces à sa ou ses Collectivité(s) partenaire(s) sur le périmètre géographique (pour leur communication institutionnelle).

Le Concessionnaire s'engage à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES le projet de contrat avec une régie publicitaire avant sa signature. Ce contrat devra inclure une clause de résiliation sans frais 3 mois avant chaque date anniversaire du contrat. Une copie des contrats signés relatifs à cette publicité devra être mise à disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Dans le cas où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaiterait réaliser elle-même la vente d'espaces publicitaires sur le matériel roulant, un avenant sera conclu entre les parties pour en préciser les conditions financières et techniques. Cet avenant intégrera une augmentation de la Rémunération Fixe – Exploitation à due concurrence des recettes publicitaires inscrites pour chaque année dans l'Annexe E1.

### **Article 59.3 Recettes des parcs à vélos**

Dans les conditions de l'Article 37, le Concessionnaire perçoit des recettes liées aux accès du ou des parc(s) à vélos qui lui sont confiés. Ces recettes sont conservées par le Concessionnaire et sont inscrites dans son compte financier de l'exercice.

### **Article 59.4 Autres recettes annexes**

Dans les conditions de l'Article 65, le Concessionnaire peut tirer des recettes complémentaires pour la réutilisation des biens du présent contrat. Ces recettes ne sont pas intégrées dans le compte d'exploitation prévisionnel du contrat mais doivent être intégrées au compte financier de l'exercice N et sont prises en compte dans le calcul de l'EBE de l'exercice mentionné à l'Article 54.

Enfin, les recettes liées à la vente des supports Carte Navigo Easy sont définies en tant que recettes annexes et sont propriété du concessionnaire. Le Concessionnaire intègre ces recettes dans son compte d'exploitation prévisionnel.

## **Chapitre 4.4 Fiscalité**

### **Article 60 Fiscalité**

**Article 60.1 Généralités**

Le Concessionnaire 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.

Le montant des charges prévisionnelles couvert financièrement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est réputé tenir compte de l'ensemble des impôts et taxes.

En cas de changement de la doctrine ou de la législation fiscale concernant un ou plusieurs impôts et taxes, les Parties conviennent de se rapprocher dans le cadre de la procédure prévue à l'Article 105 .

Le Concessionnaire assume seul les conséquences des redressements fiscaux et des pénalités éventuelles concernant la gestion qui lui est concédée au titre du présent contrat.

**Article 60.2 Taxe sur la valeur ajoutée**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES a la qualité d'exploitant fiscal du service.

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

La rémunération versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'analyse fiscalement en prestation de service placée dans le champ d'application de la TVA.

Document confidentiel - non-modifiable

## TITRE 5 REGIME DES BIENS ET DES INVESTISSEMENTS

### Chapitre 5.1 Régime des biens

#### Article 61 Classification des biens

##### Article 61.1 Inventaire A - Biens de retour

###### 61.1.1. Définition de l'inventaire A

Constituent des biens de retour :

- Les biens incorporels et corporels mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en début ou en cours de contrat ;
- Les biens incorporels et corporels acquis, réalisés, aménagés, renouvelés ou mis à disposition par le Concessionnaire ou pour le Concessionnaire en début ou en cours de contrat et nécessaires à l'exécution du service ;
- Les stocks de pièces et consommables mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en début ou en cours de contrat ;
- Les informations, sous toute forme et sur tout support, nécessaires à l'exécution du service dont notamment les éléments des systèmes d'information listés dans l'Article 61.1.3 ci-dessous.

Les biens de retour appartiennent à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES *ab initio* ou dès leur acquisition, réalisation, aménagement, mise à disposition.

###### 61.1.2. Description de l'inventaire A

###### 61.1.2.A. Inventaire A1

Les biens mis à disposition du Concessionnaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES constituent l'inventaire A1.

L'inventaire A1 inclut notamment :

- Le matériel roulant, nécessaire à l'exploitation du service ;
- Les infrastructures et installations nécessaires à l'exploitation du service propriétés d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Le(s) Centre Opérationnel(s) Bus et le(s) terrain(s) mentionné(s) le cas échéant en Annexe CP, et les équipements, systèmes et outillages nécessaires à l'entretien, la maintenance des biens et à l'exploitation du service ;
- L'ensemble des plans et de la documentation technique en possession d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES relatifs à ces biens ;
- Tous documents ou autres biens meubles nécessaires à l'exécution du contrat en possession d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Les logiciels en possession d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES permettant :
  - o L'organisation et le suivi de la production et de l'exploitation ;
  - o Le suivi et la gestion du matériel roulant et de sa maintenance ;
  - o Le traitement et l'analyse a posteriori des données d'exploitation, relatives notamment à la fréquentation, aux données issues des SAE, et à la vitesse commerciale.

Le compte d'exploitation prévisionnel de l'Annexe E1 est établi sur la base de l'inventaire prévisionnel A1 détaillé en Annexe D1.1.

L'inventaire A1 de début de contrat est décrit en Annexe D1.2.

###### 61.1.2.B. Inventaire A2

Les biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Concessionnaire en début ou en cours de contrat et nécessaires à l'exécution du service constituent l'inventaire A2.

L'inventaire A2 inclut notamment :

- Les équipements, systèmes et outillages nécessaires à l'entretien et à l'exploitation du service ;

- L'ensemble des plans et de la documentation technique en possession du Concessionnaire relatifs à ces biens ;
- Le(s) Centre Opérationnel(s) Bus et le(s) terrain(s) mentionné(s) le cas échéant à l'Annexe CP.

Il est détaillé exhaustivement à l'Annexe D.1.1. L'inventaire A2 de début de contrat est décrit en Annexe D1.2.

#### 61.1.3. *Précisions relatives aux systèmes d'information (SI)*

Les données de l'ensemble des SI (y compris SAEIV) exploités par le Concessionnaire ou ses sous-concessionnaires pour l'exécution du présent contrat, nécessaires à l'exploitation du service, sont propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Sont également des biens de retour :

- Les applications informatiques développées par ou pour le compte du Concessionnaire, ou par ses sous-concessionnaires, principalement pour les besoins du service concédé ;
- Les licences d'utilisation de logiciels édités par des tiers et acquises par le Concessionnaire, ou par ses sous-concessionnaires, principalement pour les besoins du service concédé.

#### 61.1.4. *Précisions relatives à la documentation*

Les documents et données, sous toute forme et sur tout support, produits ou reçus par le Concessionnaire, ou ses sous-concessionnaires, dans le cadre du présent contrat constituent des biens de retour.

Le Concessionnaire ou ses sous-concessionnaires assure leur bonne gestion et leur conservation pendant toute la durée du présent contrat.

Les informations sont organisées selon un classement précisé à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre de l'établissement de l'inventaire A2.

Ils reviennent gratuitement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en fin de contrat.

### **Article 61.2 Inventaire B - Biens de reprise**

#### 61.2.1. *Définition de l'inventaire B*

Les biens meubles ou immeubles, corporels ou incorporels, qui ne sont pas remis au Concessionnaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et utiles sans être nécessaires au fonctionnement du service public, sont les biens de reprise. Ils comprennent notamment le matériel roulant apporté par le Concessionnaire et ses sous-concessionnaires.

Ils peuvent être repris par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou son prochain exploitant en fin de contrat. Le Concessionnaire ou ses sous-concessionnaires ne peuvent s'opposer à cette option de reprise.

Le Concessionnaire demeure propriétaire des biens de reprise tant qu'il n'est pas fait usage par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de cette option de reprise.

#### 61.2.2. *Description de l'inventaire B*

Il est détaillé à l'Annexe D1.1. L'inventaire B de début de contrat est décrit en Annexe D1.2.

### **Article 61.3 Inventaire C – Biens propres**

#### 61.3.1. *Définition de l'inventaire C*

Les biens non financés, même pour partie, par des ressources du présent contrat, et qui ne sont grevés d'aucune clause de retour obligatoire ou facultatif à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou au prochain exploitant, sont des biens propres du Concessionnaire.

Le Concessionnaire peut librement les affecter au présent contrat dans l'intérêt de l'exécution du service public et de ses usagers.

Les biens propres sont conservés par le Concessionnaire en fin de contrat.

Les données exploitées par ces outils constituent toutefois des biens de retour.

#### 61.3.2. *Description de l'inventaire C*

Il est détaillé exhaustivement à l'Annexe D1.1. L'inventaire C de début de contrat est décrit en Annexe D1.2.

La modification de cette annexe en cours de contrat est soumise à la validation expresse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les biens non déclarés dans l'inventaire C constituent des biens de reprise.

#### **Article 61.4 Nantissement des biens**

Tous projets de contrats relatifs au nantissement des biens de retour acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Concessionnaire et des biens de reprise sont soumis à l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire a l'obligation de purger les biens inscrits aux inventaires A2 et B des hypothèques et privilèges consentis avant l'expiration du présent contrat.

#### **Article 61.5 Locaux loués**

Dans le cas où le Concessionnaire bénéficie d'un contrat de location ou de sous-location d'un Centre Opérationnel Bus, les modalités d'inventaire, entretien, maintenance et renouvellement des biens loués sont définies par le contrat de location ou sous-location. Les modalités de gouvernance définies en Annexe D7 s'appliquent pour ces biens.

Le contrat de sous-location ou de location ainsi que ses annexes, notamment l'état des lieux initial, est annexé au présent contrat.

Les biens propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou du Concessionnaire localisé dans ces locaux loués suivent leur régime propre défini aux Article 61.1 à Article 61.3.

### **Article 62 Application des obligations en matière d'inventaires aux sous-concessionnaires**

Toutes les obligations du présent contrat en matière d'inventaires s'appliquent également aux entreprises auxquels le Concessionnaire sous-concède éventuellement une partie de ses missions.

En particulier, un inventaire A2 (biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le sous-concessionnaire) est constitué pour chaque sous-concessionnaire. Il comporte les mêmes informations et fait l'objet de la même mise à jour et transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES que les inventaires établis pour l'exploitation du service par le Concessionnaire.

Les informations des inventaires du Concessionnaire et des inventaires de ses sous-concessionnaires sont consolidées par le Concessionnaire dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 86.3.

Le Concessionnaire veille à prévoir dans les contrats de sous-concession les clauses nécessaires à l'obtention des informations relatives aux biens.

### **Article 63 Décomposition des inventaires – volets comptable et physique**

Les inventaires A1, A2, B et C comportent un volet comptable et un volet physique.

Ils sont mis à jour au fur et à mesure des ajouts, suppressions et remplacements des biens.

#### **Article 63.1 Inventaire comptable**

##### *63.1.1. Inventaire comptable des biens de l'inventaire A1*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est responsable de la tenue de l'inventaire comptable des biens de l'inventaire A1.

##### *63.1.2. Dispositions générales*

Le Concessionnaire est responsable de la tenue de l'inventaire comptable des biens des inventaires A2, B et C.

Ces documents sont actualisés à chaque acquisition, réalisation, renouvellement, aménagement, mise au rebut, destruction, cession ou transformation des biens mobiliers ou immobiliers, qu'ils relèvent de l'inventaire A2, B ou C.

Les plans d'amortissement comportent a minima :

- La méthode d'amortissement ;
- L'amortissement annuel de l'année n ;
- La valeur nette comptable (VNC) en fin d'année n ;
- La valeur nette comptable en fin de contrat ;
- Les modalités de financement du bien et notamment les subventions d'investissement et leur plan d'amortissement le cas échéant.

Le Concessionnaire précise dans son mémoire financier en Annexe F11 au présent contrat la méthode d'amortissement par catégorie de bien qu'il retient, qui doit être cohérente avec la méthode d'amortissement effective des biens en cours de contrat. En particulier, il précise le choix entre amortissement par composant ou non.

Dans le cas où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES impose une méthode d'amortissement, celle-ci est précisée en Annexe CP.

Il précise également le cas échéant la comptabilisation de production immobilisée ; celle-ci est chiffrée dans le plan d'amortissement et dans la VNC en fin d'année n et en fin de contrat de l'Annexe D2.

Le cas échéant, la constitution et les modalités de calcul de provisions pour démantèlement d'un matériel, dépollution d'un site ou encore enlèvement d'installations sont également précisées.

### **Article 63.2 Inventaire physique**

L'inventaire physique doit respecter pour chaque bien le formalisme, le contenu et le format indiqués en Annexe D1. A défaut, la pénalité prévue à l'Article 89.3.7 sera appliquée. Cette annexe pourra évoluer en cas de mise en place d'un système d'information dédié par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Dans ce cas, le Concessionnaire devra respecter les modalités de saisie, le formalisme, le contenu, et le format qui lui seront indiqués pour toutes les modifications de l'inventaire physique à compter de la date de mise en service de cet outil.

Chaque bien dispose d'une numérotation commune dans les inventaires physiques et comptables, permettant leur rapprochement immédiat.

## **Article 64 Missions d'assistance relatives au patrimoine**

### *64.1.1. Assistance générale*

Le Concessionnaire assure une mission de conseil et d'aide à la décision auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour l'ensemble des problématiques liées au service concédé.

En particulier, en matière patrimoniale, le Concessionnaire :

- Assure un suivi des projets d'acquisition de matériel, outils et logiciels dès la notification de son contrat et formule à tous les stades, de l'identification du besoin à la réception du bien, toute remarque permettant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de réaliser l'acquisition dans les meilleures conditions ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assure un suivi des projets d'investissements en cours dès la notification de son contrat et formule, en cours de chantier et de réception s'agissant de travaux, les constatations d'omissions ou de malfaçons qu'il est objectivement et raisonnablement en mesure d'identifier ; ce suivi permet également la préparation de l'exploitation dans des conditions optimales ;
- Assiste ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans la gestion des garanties.

### *64.1.2. Maintien des compétences et expertises*

Afin d'assurer ses missions d'assistance en matière patrimoniale, mais également les missions d'exploitation et de maintenance des biens, le Concessionnaire assure le maintien des compétences et expertises de ses collaborateurs.

## **Article 65 Affectation des biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Le Concessionnaire est autorisé à affecter certains biens à l'exécution de services hors ceux prévus dans le présent contrat dans les cas définis aux Article 65.1 et Article 65.2.

Le Concessionnaire s'engage à ce que l'affectation des biens à ces autres services soit sans impact sur l'exploitation de l'offre de référence. Le service contractualisé dans le présent contrat doit être en tout état de cause prioritaire.

Tout manquement aux obligations inscrites aux Article 65.1 et Article 65.2 donne lieu à l'application d'une pénalité conformément à l'Article 89.3.5 du contrat.

#### **Article 65.1 Réemploi du matériel roulant**

Le Concessionnaire est autorisé à affecter le matériel roulant mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à l'exécution de services de transport hors celui contractualisé dans le présent contrat. Le Concessionnaire n'est pas autorisé à réemployer le matériel roulant en dehors des limites géographiques de la région Ile-de-France.

Dans ce cas, afin d'indemniser ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, la rémunération du Concessionnaire est diminuée, pour chaque kilomètre réalisé, selon le montant défini en Annexe CP. Ce montant est actualisé chaque année avec la formule d'indexation de l'Article 56.1.

Le Concessionnaire intègre dans le rapport annuel défini à l'Article 86.3 les services effectués avec les moyens du présent contrat selon les modalités définis en Annexe A7.

#### **Article 65.2 Utilisation des installations d'un centre opérationnel bus**

L'utilisation des installations d'un centre opérationnel bus pour d'autres activités, sous réserve du respect de l'Article 71, est autorisée en contrepartie des recettes annexes forfaitisées dans le compte d'exploitation prévisionnel en Annexe E1.

### **Article 66 Remise des biens en début de contrat**

#### **Article 66.1 Remise des biens en début de contrat**

##### *66.1.1. Etablissement de l'inventaire contradictoire dans le cadre de protocoles de transfert*

Un inventaire contradictoire est réalisé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire et l'exploitant du précédent contrat dans les deux (2) mois précédant la date de début de l'exploitation des lignes objets du présent contrat pour les biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (inventaire A1).

Les modalités de réalisation de l'inventaire sont définies dans le cadre d'un protocole de transfert conclu entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire et l'exploitant du précédent contrat (les Parties). Le protocole définit notamment les dates de réalisation de l'inventaire, les personnes présentes et représentant chacune des Parties, la méthodologie<sup>1</sup> définie pour l'inventaire.

Le Concessionnaire participe aussi à la définition des travaux de remise en état à réaliser par l'exploitant du précédent contrat ainsi qu'à leur valorisation.

Les Parties au protocole mettent en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour établir les inventaires.

La liste des remises en état restant à effectuer à la date du début de l'exploitation des lignes objets du présent contrat est arrêtée et chiffrée par les Parties au protocole dans les 15 jours suivant le début de l'exploitation des lignes objets du présent contrat.

Le cas échéant, les défauts de maintenance à la charge de l'exploitant du précédent contrat sont mentionnés sur les états des lieux contradictoires. Ils font l'objet d'une remise en état avant la fin du contrat soit par l'exploitant du précédent contrat, soit par le Concessionnaire s'ils relèvent de son périmètre contractuel.

Le protocole prévoit les modalités d'indemnisation du Concessionnaire par l'exploitant précédent sur la base du montant des travaux évalués contradictoirement dans la période de 2 mois mentionnée au 1<sup>er</sup> alinéa.

Le protocole prévoit également les modalités de règlement de l'exploitant précédent par le Concessionnaire du prorata temporis des taxes et impôts (TASS et TABIF uniquement) relatifs aux Centres Opérationnels Bus et à la charge du Concessionnaire dans le cadre du Contrat ; dès lors que l'exploitant précédent s'est acquitté du paiement de ces taxes

Le 1er jour de la date de début de l'exploitation des lignes objets du présent contrat à 00h00 au plus tard, le Concessionnaire entre en possession de l'ensemble des biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

<sup>1</sup> Par exemple : inventaire exhaustif ou par échantillonnage selon les catégories de biens, le taux retenu pour l'échantillon et son application par catégorie de véhicules, les modalités de définition de la liste des biens entrant dans l'échantillon, le traitement des biens prévus pour la réforme, les supports de travail (fiches) et leur validation par les parties, les modalités de valorisation des remises à niveau éventuelles, etc.

A cette même date et à ce même horaire, le Concessionnaire entre en possession de l'ensemble des clefs et codes de l'ensemble des sites suivant les modalités précisées au protocole de transfert.

#### 66.1.2. *Etablissement de l'inventaire physique en début de contrat*

Le Concessionnaire a la charge d'établir, en coordination avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, l'inventaire physique de l'intégralité des biens inscrits aux inventaires A1, A2, B et C dans un délai maximum de quatre (4) mois à compter de la date de début de l'exploitation des lignes objets du présent contrat.

Le Concessionnaire s'appuie sur l'ensemble des documents remis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre de la consultation pour l'attribution du contrat et au début du contrat, notamment :

- Le cas échéant, l'inventaire de sortie établi par l'exploitant sortant et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et fourni dans le présent contrat,
- L'inventaire contradictoire réalisé dans le cadre du protocole de transfert (Article 66.1.1),
- Les rapports d'audits patrimoniaux réalisés le cas échéant,
- Les marchés pour les biens nouvellement acquis ou réalisés et l'ensemble de la documentation afférente à ces biens,
- Tous autres documents descriptifs de l'état des biens à la disposition du Concessionnaire.

Cet inventaire physique comprend a minima les éléments listés dans l'Article 63.2.

L'inventaire physique décrit dans l'Article 66.1 inclut pour les biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un contrôle physique de l'existence de la totalité des biens recensés dans les inventaires physiques antérieurs. L'affectation est vérifiée et une mise à jour éventuelle de la localisation et de l'affectation des biens mobiliers est réalisée.

En outre, une vérification de l'exhaustivité des biens inscrits sur l'inventaire comptable est menée.

Tout écart relevé fait l'objet d'une justification écrite.

L'inventaire physique établi dans ce cadre porte également sur les biens fournis par le Concessionnaire et les sous-concessionnaires.

Au terme du délai de quatre (4) mois précité, le Concessionnaire n'est plus fondé à émettre de contestation quant à l'inventaire prévisionnel des biens (Annexe D1.1) qui lui sont remis. En cas de différence qualitative ou quantitative relevée dans ce délai de 4 mois qui bouleverse l'économie du contrat, les parties conviennent de se revoir dans les conditions prévues par l'Article 105 pour en tirer toutes les conséquences. En outre, le Concessionnaire est exonéré du non-respect de ses obligations contractuelles qui seraient directement impactées par cette différence mais uniquement sur la période nécessaire à la rectification de l'inventaire.

L'inventaire physique de début de contrat est matérialisé par un document commun validé par les deux parties qui constitue l'Annexe D1.2 au contrat.

### **Article 66.2. Participation du Concessionnaire à la réception des biens acquis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et mis à disposition du Concessionnaire**

#### 66.2.1. *Réception d'un nouvel ouvrage (le cas échéant)*

Le Concessionnaire prend part au suivi du chantier dès la notification du présent contrat. Il est présent à toutes les réunions stratégiques du projet et aux opérations de réception.

Le Concessionnaire formule, en cours de chantier et de réception, les constatations d'omissions ou de malfaçons qu'il est objectivement et raisonnablement en mesure de contrôler.

Le Concessionnaire met en place un Groupe de mise en service de l'ouvrage composé d'un représentant de chaque entité fonctionnelle de la société dédiée pour le suivi du chantier, dès sa notification, jusqu'à sa réception.

Dans ce cadre, le Concessionnaire n'assume aucune mission de maître d'œuvre.

La réception de l'ouvrage par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES donne lieu à sa mise à disposition au Concessionnaire. Elle fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES fournit au Concessionnaire tous documents et données relatifs à l'ouvrage et notamment les plans de l'ouvrage et documents relatifs à l'entretien et la maintenance du bien dès qu'ils sont disponibles.

Dès la remise de l'ouvrage, le Concessionnaire assure son exploitation.

#### 66.2.2. Réception du matériel roulant

La mise à disposition des matériels roulants au Concessionnaire fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES fournit au Concessionnaire tous documents et données relatifs au matériel et notamment les plans et documents relatifs à l'entretien et la maintenance du bien.

Les conditions de mise à disposition sont détaillées dans l'Annexe D8.

Dès la remise du matériel, le Concessionnaire assure son exploitation.

### Article 66.3 Acceptation des biens

Sous réserve des stipulations de l'Article 66.2, le Concessionnaire s'engage à accepter tous les biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans l'état dans lequel ils se trouvent à la date de transfert, au début du contrat ou en cours de contrat.

Il renonce à toute contestation à l'égard d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES portant sur la consistance des biens mis à sa disposition :

- A compter de l'achèvement de l'inventaire contradictoire prévu par l'Article 66.1.1 pour tous les biens passés en revue dans le cadre de cet inventaire (biens inventoriés de manière systématique ou retenus selon la méthode d'échantillonnage) ;
- A compter de l'achèvement de l'inventaire de début de contrat sous réserve du délai de quatre (4) mois précité à l'Article 66.1.2 à l'issue duquel le Concessionnaire n'est plus fondé à émettre de contestation quant à l'inventaire des biens qui lui sont remis ;
- A l'expiration d'un délai de 4 mois après la mise à disposition en cours de contrat de biens dans les conditions prévues par l'Article 66.2.

## Article 67 Gestion des biens en cours de contrat

### Article 67.1 Modalités de mise à disposition de biens en cours de contrat

Chaque mise à disposition au Concessionnaire d'un bien mobilier ou immobilier en cours de contrat par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES donne lieu à l'émission d'un bordereau de mise à disposition des biens.

Toute opération induisant la revalorisation d'un bien donne également lieu à l'émission d'un bordereau de mise à disposition des biens et son annexe.

Les bordereaux sont :

- Etablis par le Concessionnaire
- Numérotés de manière chronologique
- Signés par un représentant d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et par un représentant du Concessionnaire lors de la remise du bien
- Conservés (version originale signée accompagnée du format Excel) par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une copie étant fournie au Concessionnaire.

L'inventaire A1 est mis à jour systématiquement sur la base de ces bordereaux.

### Article 67.2 Modalités de modification de la consistance du parc de bus en cours de contrat

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut modifier la consistance du parc de bus mis à disposition du Concessionnaire (inventaire A1) en cours de contrat. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES notifie toute modification envisagée de la consistance du parc de bus dans un délai de 4 semaines avant prise d'effet.

Le parc de bus mis à disposition comprend à la fois les véhicules nécessaires à l'exploitation (Annexe D5) et ceux mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mais non nécessaires à l'exploitation (Annexe D5bis).

Un avenant n'est pas nécessaire dans le cas de substitutions temporaires ou définitives de véhicules qui ne sont pas de nature à remettre en cause la consistance du parc prévue pour chaque exercice en Annexe D5. On entend ici par consistance du parc :

- le nombre de véhicules au parc demeure inchangé par rapport au nombre prévu en Annexe D5 pour chaque année, au global et par type de véhicule (autobus/autocars, gabarit et technologie de propulsion) ;

- l'âge et le kilométrage des véhicules substitués sont comparables (à concurrence d'un écart maximum de 150 000 km parcourus et 3 ans d'âge depuis la mise en service).

Toute substitution dans ce cadre fera l'objet d'un accord par échange de courrier entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire.

Les coûts afférents au démontage / remontage des équipements embarqués sont pris en charge par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à hauteur du forfait prévu en Annexe CP. Ce forfait par véhicule comprend l'ensemble des équipements embarqués hors girouettes, vidéosurveillance et cellules compteuses.

Des avenants visant à modifier la consistance du parc mis à disposition pourront être convenus dans les cas suivants :

- Renouvellement de tout ou partie du parc dans le cadre de la politique de transition énergétique d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (par des véhicules neufs ou non). Dans ce cas précis, l'impact financier sur la rémunération du Concessionnaire est le suivant :
  - o La rémunération totale du Concessionnaire en valeur du contrat est revue selon la formule suivante :
    - Retrait des coûts unitaires de roulage et d'entretien des véhicules remplacés par type, tels qu'inscrits en Annexe CP, multipliés par les kilomètres de référence des véhicules remplacés par type,
    - Ajout des coûts unitaires de roulage et d'entretien des nouveaux véhicules par type, tels qu'inscrits en Annexe CP, multipliés par les kilomètres de référence des nouveaux véhicules par type. S'il s'agit d'un nouveau type de véhicule, les coûts unitaires seront établis entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire dans l'avenant,
    - Ajout des coûts unitaires de démontage / remontage des équipements embarqués inscrits en Annexe CP, multipliés par le nombre de véhicules remplacés.
  - o L'évolution de la rémunération totale ainsi obtenue est répartie pour 10% dans la rémunération prévue à l'Article 52.3 et pour 90% dans la rémunération prévue à l'Article 52.4.
  - o Les coefficients  $c_g$ ,  $c_d$  et  $c_e$  de la formule d'indexation de l'Article 56.1 selon les poids des charges des différents types de carburant pendant le reste du contrat suite à la révision de la rémunération du Concessionnaire. Les coefficients a, b et c restent eux inchangés.
- Modification de la typologie des véhicules (autobus/autocar et/ou gabarit) pour adapter le parc à l'usage des lignes et/ou aux contraintes de voirie. Dans ce cas précis, la rémunération du Concessionnaire en valeur du contrat est revue selon la formule suivante :
  - o Retrait des coûts unitaires de roulage et d'entretien des véhicules remplacés par type, tels qu'inscrits en Annexe CP, multipliés par les kilomètres de référence des véhicules remplacés par type,
  - o Ajout des coûts unitaires de roulage et d'entretien des nouveaux véhicules par type, tels qu'inscrits en Annexe CP, multipliés par les kilomètres de référence des nouveaux véhicules par type. S'il s'agit d'un nouveau type de véhicule, les coûts unitaires seront établis entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire dans l'avenant,
  - o Ajout des coûts unitaires de démontage / remontage des équipements embarqués inscrits en Annexe CP, multipliés par le nombre de véhicules remplacée.
  - o L'évolution de la rémunération totale ainsi obtenue est répartie pour 10% dans la rémunération prévue à l'Article 52.3 et pour 90% dans la rémunération prévue à l'Article 52.4.
- Rénovation (mécanique et/ou carrosserie et/ou habitacle) et/ou adaptation (aménagement intérieur, équipements embarqués, adhésivage, etc.) des véhicules pour améliorer le service et/ou améliorer l'impact social et environnemental ;
- Mise à disposition et/ou retrait de véhicules de façon temporaire et/ou pérenne en cas de modification d'offre nécessitant de revoir le dimensionnement du parc et/ou la typologie des véhicules. Cette modification est traitée dans le cadre de l'Article 14 ;
- Retrait de véhicules mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mais non nécessaires à l'exploitation (Annexe D5bis). L'impact financier de cette modification sera calculé au pro-rata du coût annuel du type de véhicule concerné tel qu'inscrit dans l'Annexe D5bis. Le Concessionnaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation à ce titre.

Toute mise à disposition ou reprise de véhicule, avec ou sans avenant, fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition des biens selon le formalisme prévu à l'Article 67.1 ci-avant, signé par les deux parties. Le bordereau

est émis lors de la remise ou du retrait du bien pour constater la mise à disposition ou le retrait d'un ou plusieurs véhicules. L'inventaire physique A1 est mis à jour par le Concessionnaire sur la base de ces bordereaux.

### **Article 67.3 Gestion des garanties**

#### *67.3.1. Biens dont le Concessionnaire prend en charge l'acquisition*

Pour l'ensemble des biens de retour et de reprise qu'il acquiert, le Concessionnaire s'assure de bénéficier d'une garantie après réception (de parfait achèvement, biennale, décennale) dans tous les cas où ces garanties sont susceptibles de s'appliquer et même si la durée de ces garanties expire après l'échéance du présent contrat.

Le Concessionnaire tient en permanence à jour la liste de toutes les garanties concernant tous les biens dont il a assuré l'acquisition.

La liste des garanties est disponible sans délai sur un outil Extranet.

Elle est également fournie en annexe du rapport annuel du Concessionnaire et transmise en fin de contrat.

Le Concessionnaire appelle les garanties couvrant ces biens pendant toute la durée du présent contrat.

Il consigne tout signalement et réalise en temps réel le suivi du traitement de la demande initiale. Les tableaux de suivi des garanties sont accessibles à tout moment, à jour, sur un outil Extranet.

Le Concessionnaire doit obtenir l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, pour mettre en œuvre ces garanties lorsque celui-ci est le titulaire de la garantie.

Il ne peut formuler aucun recours envers ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, y compris passés les délais de garantie, concernant l'état de ces biens.

#### *67.3.2. Biens mis à disposition du Concessionnaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES assure le suivi des garanties attachées aux biens mis à disposition du Concessionnaire et les met en œuvre.

Afin de permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES d'actionner utilement ces garanties, le Concessionnaire tient celui-ci informé sans délai de tout désordre susceptible d'affecter le parfait état des biens dès constat de celui-ci.

Sans que cela ne donne lieu à une rémunération supplémentaire, le Concessionnaire assiste également ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, à sa demande, dans ses démarches de recours aux garanties.

A ce titre :

- Il assiste aux réunions où sa présence est requise ;
- Il fournit tous les documents sollicités par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à l'occasion notamment de toute expertise ou contentieux ;
- Il procède, plus généralement, à toute démarche pouvant s'avérer nécessaire à la protection des intérêts d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire dispose de toutes possibilités de recours contre les tiers pour autant que ces recours soient justifiés et se rapportent à l'exécution du contrat.

Afin de permettre au Concessionnaire d'exercer, le cas échéant, des recours à l'encontre des tiers intervenus sous la maîtrise d'ouvrage d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ce dernier peut accorder au cas par cas, mandat ou subrogation au Concessionnaire dans l'exercice des droits et obligations dont elle est titulaire à leur encontre, notamment sur le fondement d'une disposition contractuelle et/ou des garanties de parfait achèvement, biennale et/ou décennale. En cas de mandat ou de subrogation accordé au Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit d'engager la responsabilité du Concessionnaire en cas de faute ou de négligence par ce dernier dans l'exercice de ce mandat ou de cette subrogation.

La subrogation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par le Concessionnaire ne pourra être envisagée dans le cas où la responsabilité du Concessionnaire pourrait être engagée.

### **Article 67.4 Inventaires des biens – suivi annuel et transmission**

#### *67.4.1. Inventaires annuels*

#### 67.4.1.A. Inventaire comptable des biens

L'inventaire comptable à jour au dernier jour de l'exercice précédent est transmis annuellement par le Concessionnaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du rapport annuel (visé à l'Article 86.3) du Concessionnaire pour l'ensemble des biens des inventaires A2, B et C.

Les fichiers informatiques en format exploitable contenant l'état de l'inventaire à sa dernière date de mise à jour sont disponibles à tout moment sur l'outil Extranet.

En cas de mise en place d'un système d'information dédié par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, les informations relatives à l'inventaire comptable spécifiées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devront être mises à jour au fur et à mesure de leur évolution. La mise à jour porte sur la totalité des informations prévues à l'Article 63.1.2.

La mise à jour annuelle des inventaires est soumise à validation expresse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans un délai de deux (2) mois à compter de la remise du rapport annuel du Concessionnaire. L'absence de validation dans ce délai vaut acceptation.

#### 67.4.1.B. Inventaire physique des biens

Le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du rapport annuel (visé à l'Article 86.3) du Concessionnaire pour l'ensemble des biens des inventaires A, B et C son inventaire physique à jour au dernier jour de l'exercice précédent. Dans le cas d'un exercice finissant à une autre date qu'un 31 décembre, le Concessionnaire transmet par ailleurs son inventaire physique A, B et C à jour au 31 décembre de l'année précédente au plus tard le 30 avril de l'année.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut procéder ou faire procéder, par tout tiers mandaté par lui, à tout moment, aux opérations de contrôle de l'inventaire physique des biens mis à disposition du Concessionnaire ou fournis par celui-ci.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut également procéder ou faire procéder, par tout tiers mandaté par lui, à des audits de l'état des biens à tout moment.

Le Concessionnaire lui apporte dans ce cas toutes les informations et l'assistance qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES juge utile d'obtenir.

Tout retard du Concessionnaire dans la mise à jour des inventaires selon la procédure décrite au présent article fait l'objet d'une pénalité conformément à l'Article 89.3.1 du présent contrat.

La mise à jour porte sur la totalité des informations prévues à l'Article 63.2, ainsi que l'indication éventuelle des biens mobiliers ou immobiliers proposés à la réforme dans les conditions de l'Article 67.7.

Le rapport annuel du Concessionnaire précise en outre les biens concernés par :

- Un risque d'obsolescence ;
- Des mises aux normes réglementaires ;
- Des remises en bon état de fonctionnement.

La mise à jour annuelle des inventaires est soumise à validation expresse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans un délai de deux (2) mois à compter de la remise du rapport annuel du Concessionnaire. L'absence de validation dans ce délai vaut acceptation.

#### 67.4.1.C. Rapprochement des inventaires comptables et physiques

La parfaite concordance entre l'inventaire comptable et l'inventaire physique des biens doit être assurée.

Le Concessionnaire s'assure en continu de cette concordance pour les inventaires A2, B et C.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES effectue cette concordance pour l'inventaire A1.

Elle est contrôlée exhaustivement au minimum une fois par an à l'occasion de l'établissement des inventaires comptables et physiques pour le rapport annuel du Concessionnaire.

Toute discordance entre les deux inventaires fait l'objet :

- En cas d'écart en défaveur de l'inventaire physique, d'un remplacement sans délai du bien manquant aux seuls frais du Concessionnaire, dans un délai d'un (1) mois suivant la réalisation de l'inventaire ou de la constatation de la discordance. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est informé sans délai de l'écart constaté et du remplacement réalisé.
- En cas d'écart en faveur de l'inventaire physique, d'une mise à jour sans délai de l'inventaire comptable. S'agissant de l'inventaire comptable A1, le Concessionnaire informe sans délai ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de la correction à apporter à l'inventaire comptable le cas échéant. Un bordereau de mise à disposition est émis.

Le remplacement des biens manquants de l'inventaire physique, aux seuls frais du Concessionnaire, s'effectue à l'identique des biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, en nombre, marque et qualité. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau et de qualité que ceux du bien remplacé.

Tout retard du Concessionnaire dans le délai maximal fixé à un (1) mois pour procéder au remplacement fait l'objet d'une pénalité conformément à l'Article 89.3.5.

#### **Article 67.5 Traçabilité des biens**

Le Concessionnaire a l'obligation de mettre en place un dispositif assurant la parfaite traçabilité des biens mobiliers du contrat. Cette traçabilité s'effectue notamment au moyen d'une identification par code barre, ou d'un autre moyen d'identification type QR code ou puce RFID, affecté à chaque bien concerné lors de son intégration à l'inventaire, au début du contrat ou en cours de contrat conformément au référentiel joint en Annexe D1.

Le dispositif mis en place doit permettre de vérifier la présence physique des biens, leur localisation et leur affectation à tout moment, sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES notamment.

Il distingue également les biens selon leur appartenance respectivement à l'inventaire A1, A2, B ou C.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra préciser au Concessionnaire les modalités d'attribution (format, mode de génération...) d'un numéro d'identification des biens physiques, notamment en cas de mise en place d'un système d'information dédié au suivi des biens.

#### **Article 67.6 Destruction ou disparition d'un bien**

##### *67.6.1. Destruction ou disparition d'un bien hors matériel roulant bus*

En cas de destruction partielle, destruction totale ou disparition accidentelle d'un bien de retour de l'inventaire A1 ou A2, à l'exception des matériels roulants :

- Le Concessionnaire en informe sans délai ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dès qu'il en a connaissance ;
- Pour les biens de l'inventaire A2 :
  - o Le Concessionnaire procède au remplacement sans délai ; le remplacement s'effectue à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé.
- Pour les biens de l'inventaire A1 :
  - o Une information est réalisée pour les biens d'une valeur supérieure à 50 000 euros HT ; une solution de remplacement est formulée sans délai par le Concessionnaire et soumise à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Celui-ci peut retenir une solution alternative. Le remplacement du bien manquant est effectué aux frais du Concessionnaire ;
  - o Pour les biens d'une valeur inférieure à 50 000 euros HT, le Concessionnaire procède au remplacement sans délai ; le remplacement s'effectue à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau et de qualité que ceux du bien remplacé.

##### *67.6.2. Destruction ou disparition d'un bien matériel roulant*

En cas de destruction partielle, destruction totale ou disparition d'un véhicule de l'inventaire A1, le Concessionnaire en informe sans délai ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dès qu'il en a connaissance.

Le cas échéant, la remise en état du bien sera définie à dire d'expert. Celle-ci sera à la charge du Concessionnaire.

En l'absence de remise en état du bien, la valeur nette comptable du bien à la date de destruction sera reversée à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à titre d'indemnisation.

Afin de ne pas perturber l'exploitation du service concédé, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire conviendront si nécessaire d'une solution de remplacement temporaire ou définitive.

#### **Article 67.7 Réforme des biens**

La cession ou destruction/mise au rebut d'un bien se fait aux frais du Concessionnaire, qui ne peut prétendre à aucune indemnisation de la part d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

### 67.7.1. Réforme des biens de l'inventaire A

Concernant les biens de l'inventaire A :

- ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut décider de réformer des biens de l'inventaire devenus inutiles à l'exploitation du service ou obsolètes et de faire procéder à leur cession ou à leur destruction ;

Dans ce cas, lorsque la réforme n'était pas prévue contractuellement, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES informe le Concessionnaire de son intention de réforme d'un bien.

A compter de cette information, celui-ci dispose d'un délai maximal de deux (2) mois pour remettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une note d'évaluation des impacts de la réforme envisagée sur le plan notamment financier (investissements, charges, produits).

Sur cette base, les parties disposent d'un délai d'un (1) mois après la remise du rapport pour fixer les incidences financières du retrait envisagé. En l'absence d'accord sur les incidences financières, le bien n'est pas réformé.

- Le Concessionnaire peut également proposer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de réformer un bien, en complément des réformes éventuellement prévues initialement par le présent contrat.

Pour ce faire, le Concessionnaire propose une liste des biens à réformer dans le rapport annuel du Concessionnaire. Il joint une note justifiant cette proposition et évaluant l'impact sur le plan financier (investissements, charges, produits). La note précise la valeur nette comptable ainsi que la valeur vénale du bien proposé à la réforme, à la date de l'établissement du rapport ainsi qu'à la date proposée de la réforme.

A compter de la date de demande du Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dispose d'un délai d'un mois (1) pour notifier sa décision. L'absence de réponse dans ce délai constitue un refus.

A compter de l'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans le premier cas sur la base de l'accord des parties, le Concessionnaire procède à la réforme du bien :

- Destruction / mise au rebut : le Concessionnaire fait procéder à ses frais à l'enlèvement des biens et transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une copie du certificat de destruction afférent ;
- Cession : le Concessionnaire gère l'enlèvement ou l'expédition du bien, produit le bordereau de livraison à l'attention du destinataire et en transmet une copie à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Dès réception des pièces (certificat de destruction ou bordereau de livraison), ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES établit un bordereau de sortie d'inventaire.

Si la destruction ou mise au rebut fait suite à un sinistre induisant une indemnisation, le Concessionnaire conserve le montant de l'indemnisation pour les biens dont il a assuré l'acquisition dans la mesure où il supporte le remplacement automatique de ce bien.

En cas de cession onéreuse organisée par l'intermédiaire du Concessionnaire, celui-ci facture à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 20% du montant de la vente à l'issue de la réalisation de la vente.

### 67.7.2. Réforme des biens des inventaires B et C

Le Concessionnaire procède librement à la réforme des biens des inventaires B et C, après information préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sous réserve de la garantie de la continuité du service public et du respect de ses obligations contractuelles.

Il conserve le produit éventuel des cessions qui fait partie des recettes annexes du service.

### 67.7.3. Procédure de sortie d'inventaire

La réforme des biens mis à disposition du Concessionnaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qu'elle soit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, et qu'elle soit prévue contractuellement initialement ou non, donne lieu à l'émission d'un bordereau de sortie du bien de l'inventaire.

Les bordereaux de sortie sont :

- Etablis par le Concessionnaire
- Numérotés de manière chronologique
- Signés par un représentant d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et par un représentant du Concessionnaire lors de la sortie du bien

- Conservés (version originale signée accompagnée du format Excel) par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une copie étant fournie au Concessionnaire.

## **Article 67.8 Accès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES aux informations relatives aux biens**

### *67.8.1. Mise à disposition des informations*

Afin de faciliter les échanges de documents et données entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire, ce dernier met en place un portail collaboratif de type Extranet. Cet Extranet est réservé au Concessionnaire et à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Il permet un accès permanent et sécurisé aux données.

Les droits d'accès sont personnalisables en fonction des missions respectives de chaque utilisateur. Les droits d'accès sont administrés par un responsable désigné par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'agissant des utilisateurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire assure une formation collective des utilisateurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à cet outil une fois par an, sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

En cas de mise en place d'un système d'information dédié par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, les informations relatives aux biens spécifiées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devront être mises au jour au fur et à mesure de leur évolution.

### *67.8.2. Gestion documentaire par le Concessionnaire*

Dans le cadre de sa mission de gestionnaire des biens affectés au service et d'exploitant en charge de la maintenance de ces biens, le Concessionnaire conserve et maintient à jour la documentation associée nécessaire à ces missions.

Les documents mis à disposition sur l'outil Extranet incluent notamment :

- Les inventaires A1, A2, B, C, leurs volets technique et comptable (hors inventaire A1 pour le volet comptable) ;
- Une version synthétique de la documentation : plans et tableaux de synthèse des principaux biens ;
- Une version détaillée de la documentation afférente à chaque bien.

La version synthétique de la documentation présente notamment :

- Plans au format A3 des centres opérationnels bus, des ateliers et de l'ensemble des bâtiments et ouvrages utiles à l'exploitation du service ;
- Tableaux récapitulatifs rassemblant les informations permettant d'identifier les principales caractéristiques des bâtiments et équipements.

En outre, la totalité de la documentation technique relative aux biens est disponible sur l'outil Extranet, et notamment :

- Les plans de maintenance constructeurs des biens ;
- Tout document relatif au fonctionnement des systèmes et à leur sécurité ;
- Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE) ;
- Les Dossiers d'Intervention Ultime sur l'Ouvrage (DIUO) ;
- La liste des garanties des biens des inventaires.

### *67.8.3. Outil de gestion patrimoniale*

Le Concessionnaire définit et met en œuvre les outils adaptés pour une traçabilité complète des interventions sur les biens de la concession, y compris la maintenance courante et patrimoniale.

Le Concessionnaire réalise l'entretien et la maintenance des installations et équipements en s'appuyant sur un outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur qui permet :

- de rationaliser et d'optimiser la maintenance préventive ;
- de conserver l'historique des interventions ;
- de s'assurer que l'état moyen général des équipements ne se dégrade pas.

Le Concessionnaire se conformer aux outils de reporting éventuellement fournis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve la possibilité d'imposer un outil de gestion patrimoniale pour tout ou partie des biens en cours de contrat, auquel cas le Concessionnaire devra s'y conformer, sous un délai de prévenance convenu entre les Parties.

Cet outil de gestion patrimoniale pourra, dans sa dimension de suivi de la maintenance, être alimenté par des indicateurs généraux de suivi de la maintenance définis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ou par des données précises liées à certaines interventions de maintenance. Le Concessionnaire sera responsable de l'alimentation de cet outil, et devra respecter les modalités de saisie, le formalisme, le contenu et le délai maximum de remontée des données dans l'outil qui lui seront indiqué par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans une interface dédiée. A défaut, la pénalité prévue à l'Article 89.3.7 sera appliquée.

La remontée des données liées à la maintenance dans l'outil d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se fera soit par saisie manuelle réalisée par le Concessionnaire dans une interface dédiée, soit, par interfaçage entre l'outil de gestion de la maintenance du Concessionnaire et l'outil d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sous réserve de l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le cas échéant, un avenant au contrat pourra être conclu.

Préalablement à l'arbitrage d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire transmettra à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un dossier d'opportunité présentant les solutions techniques et fonctionnelles envisagées et leurs conséquences financières.

## **Chapitre 5.2 Régime de l'entretien, de la maintenance et des investissements**

### **Article 68 Dispositions communes**

#### **Article 68.1 Entretien et Maintenance des biens**

##### *68.1.1. Principes*

L'ensemble des biens de la concession sera surveillé, entretenu, maintenu, subira de grosses réparations selon des règles (normes, préconisations constructeurs, règles de l'art, ...) attachées à chaque type de bien ou d'équipement.

Le Concessionnaire est responsable de la surveillance, de l'entretien, de la maintenance et des grosses réparations (entretien et maintenance de niveau 1 à 4 de la norme AFNOR FD X 60 - 000) sur l'ensemble des biens de la concession ainsi que du maintien de l'état du stock de pièces et consommables qui lui est mis à disposition le cas échéant.

Le Concessionnaire devra effectuer toutes les réparations quelles qu'elles soient, dues à des pannes ou des accidents, dans des délais minimisant au maximum l'impact sur le service voyageur. Le Concessionnaire tiendra à jour un cahier d'entretien par catégories de types d'équipements sur l'ensemble des biens de la concession.

L'Annexe D7 détaille les obligations du Concessionnaire en termes d'entretien et de maintenance des bâtiments.

##### *68.1.2. Plan de maintenance*

Le Concessionnaire définit et met en œuvre, pendant toute la durée du contrat, un plan de maintenance garantissant la robustesse de l'offre de service, le bon niveau de service défini, le maintien en bon état du patrimoine sur l'ensemble de sa durée de vie, et l'atteinte des objectifs fixés dans le présent contrat. Ce plan de maintenance est établi sous la seule responsabilité du Concessionnaire en cohérence avec les garanties en cours. Il couvre l'ensemble des biens de la concession et porte sur l'ensemble des missions du Concessionnaire.

Le plan de maintenance est communiqué sur simple demande à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et si le Concessionnaire le juge nécessaire, aux gestionnaires de voirie concernés, notamment lors de l'élaboration des plans d'actions annuels prévisionnels. Ce plan de maintenance est transmis pour information annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et en aucun cas ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ne valide les moyens mis en œuvre par le Concessionnaire dans le plan de maintenance.

Le plan de maintenance général regroupe l'ensemble des plans de maintenance par famille d'équipement. Il précise, pour toute la durée du présent contrat, pour chaque équipement ou famille d'équipement, la nature des interventions et des modes de déclenchement (périodicités, critères, à la suite d'évènements...) nécessaires pour maintenir les biens de la concession en bon état.

Ce plan de maintenance tient compte de proposition d'optimisation des installations et des ateliers, avec des plans d'actions.

Le plan de maintenance prend en compte le volume des biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sans que le Concessionnaire ne puisse demander de matériel supplémentaire quel que soit le motif.

En cas de constatation d'un défaut de maintenance des biens, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES notifie au Concessionnaire le constat établi et lui demande de proposer des mesures de correction du plan de maintenance.

## **Article 68.2      Renouvellement et rénovation**

### *68.2.1.      Principes généraux*

Les travaux de renouvellement et de rénovation comprennent toutes les opérations (notamment la désinstallation des biens existants, leur recyclage, la réception, l'installation et l'intégration le cas échéant des nouveaux biens) 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 de 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 (maintenance de niveau 5 de la norme AFNOR FD X 60 - 000).

Le Concessionnaire est en charge du renouvellement et de la rénovation des biens de la concession, à l'exception du matériel roulant (hors équipements embarqués et composants) mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Pour les biens hors matériel roulant de l'inventaire A1 et A2, le Concessionnaire procède au renouvellement des biens concernés, à l'identique. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des fonctionnalités permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau et qualité que ceux du bien remplacé sans surcoût de fonctionnement, après accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Après un délai d'un mois, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est réputé avoir accepté le remplacement. En tout état de cause, les renouvellements sont réalisés dans le respect des prescriptions édictées dans le présent contrat et ses annexes.

Pour les équipements relatifs à l'information voyageurs et à l'exploitation, le Concessionnaire procède au renouvellement du bien avec l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les opérations de renouvellement ou de rénovation sont réalisées de façon à garantir les niveaux de performance des biens, et leur durée d'utilisation, compte tenu de l'évolution technique et technologique.

Dans le cas où un ou des biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une fois l'entretien et la maintenance courante et les grosses réparations réalisées, ne seraient plus compatibles avec les objectifs de sécurité, de la qualité de service et de l'exploitation du service concédé, le Concessionnaire alerte ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

S'agissant des infrastructures (centres opérationnels bus, sites propres, ouvrages d'art), le Concessionnaire établit un plan prévisionnel de renouvellement et rénovation dans les 6 premiers mois suivant le début d'exploitation des lignes objet du présent contrat. Sur la base de cette proposition, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire déterminent les opérations qui seront intégrées à l'économie du contrat dans le cadre d'un avenant au présent contrat. Les opérations d'un montant supérieure à 50 000 euros HT sont réputées être déjà comprises dans l'économie du contrat.

L'Annexe D7 détaille les obligations du Concessionnaire en termes de renouvellement et de rénovation des bâtiments.

### *68.2.2.      Gestion de l'obsolescence par le Concessionnaire*

En fonction du diagnostic établi sur le bien, en fonction de son âge, de la traçabilité des précédentes interventions d'entretien et du caractère accidentogène, le Concessionnaire sera responsable des mesures les plus adéquates à prendre.

#### 68.2.2.A. Définition de l'obsolescence

Est qualifié d'obsolescent tout bien ou composant dont la fabrication est devenue impossible ou est arrêtée définitivement et/ou pour lequel toute évolution, maintenance ou réparation est irréalisable en raison notamment de l'absence de pièces de substitution sur le marché.

La notion de vétusté implique la combinaison de l'obsolescence et de l'arrivée du bien au terme de son cycle de vie.

Le Concessionnaire apporte à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sur la demande de celui-ci et dans un délai défini dans la demande les justifications permettant d'établir que l'obsolescence ou la vétusté :

- d'une part, est réelle,
- d'autre part, ne relève pas de la responsabilité du Concessionnaire.

#### 68.2.2.B. Conséquences financières

Lorsque le remplacement d'un bien ou d'une pièce devenu obsolète est possible par une équivalence permettant d'assurer au moins les mêmes fonctionnalités, sans remise en cause de l'homologation du système ou équipement, et lorsque le remplacement peut être traité isolément, les conséquences financières sont à la charge du Concessionnaire.

Lorsque le remplacement d'un bien ou d'une pièce devenu obsolète n'est possible que par un bien ou une pièce présentant des fonctionnalités supérieures du fait d'une modification réglementaire, ou lorsque le changement remet en cause l'homologation du système ou emporte des conséquences sur d'autres composants du bien, les conséquences financières sont à la charge d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour le seul montant excédant la valeur initiale du bien devenu obsolète. Ces conséquences seront établies dans le cadre d'un avenant.

Le Concessionnaire a la charge de démontrer qu'il se trouve dans la 2<sup>e</sup> situation le cas échéant.

#### 68.2.3. Actes de vandalisme

En cas de dégradation consécutive à un acte de vandalisme, le Concessionnaire sera responsable de prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas dégrader le niveau de service de référence, décrit en Annexe A1 du contrat.

Pour tout acte de vandalisme et pour les réparations induites, le Concessionnaire établit une fiche de réparation mentionnant le lieu, la date et l'horaire d'occurrence, la nature des dégâts, l'impact sur l'immobilisation du bien ainsi que les coûts induits, directs et indirects.

Ces fiches sont tenues à disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sous format électronique.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut procéder à tout moment à leur contrôle.

Une synthèse est établie dans le cadre du rapport annuel du Concessionnaire.

La prise en charge des conséquences des actes de vandalisme relève du risque industriel du Concessionnaire et ne fait l'objet d'aucune indemnisation spécifique de la part d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

### **Article 68.3 Programmation des investissements**

#### 68.3.1. Présentation

Le programme d'investissements sur lequel s'engage le Concessionnaire est présenté dans l'Annexe D2.

#### 68.3.2. Ajustement de la programmation par le Concessionnaire ou ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

S'il estime que la programmation des investissements doit être ajustée ou modifiée, le Concessionnaire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les informations et documents requis pour la bonne compréhension de ces modifications :

- les raisons financières, techniques, réglementaires ou autres qui justifient la modification envisagée ;
- l'impact financier de la modification et les mesures à prendre, le cas échéant, pour financer le surcoût ou réaffecter les fonds ;
- l'évaluation de l'impact sur la qualité de service ;

- les conséquences de la modification envisagée sur les coûts d'investissement, la sécurité de l'usager et des tiers le cas échéant, les coûts d'exploitation, et les recettes prévisionnelles ;
- les mesures envisagées, le cas échéant, pour résorber le retard consécutif à la modification dans la réalisation du programme d'investissements.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit de solliciter la communication de documents ou d'informations supplémentaires, et de faire procéder à tout audit, notamment sur l'impact financier de la modification. Le Concessionnaire s'engage à transmettre ces documents ou informations dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés à compter de la demande.

En cas de modification demandée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire établit une étude d'impact dans les meilleurs délais.

En cas d'impact financier, cet ajustement fait l'objet d'un avenant.

### 68.3.3. *Traitement des opérations complémentaires*

Cette programmation peut faire l'objet, chaque année, d'opérations complémentaires, après instruction des dossiers techniques réalisés par le Concessionnaire, notamment pour tenir compte des besoins d'évolution de service.

Le Concessionnaire présente les conséquences de cet ajustement sur les coûts d'investissement, la sécurité de l'usager et des tiers le cas échéant, les coûts d'exploitation, les objectifs de qualité de service et les recettes prévisionnelles.

La programmation et le planning de traitement des opérations complémentaires devront être validés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

En cas d'impact financier, cet ajustement fait l'objet d'un avenant.

## **Article 68.4 Suivi de la réalisation des dépenses patrimoniales**

### 68.4.1. *Suivi du plan de GER*

Le Concessionnaire rendra compte, chaque année, dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 86.3 des dépenses réelles relatives à la rénovation et au renouvellement de composants réalisées selon les modalités prévues par l'Article 68.2.1. Ces dépenses ne comprennent pas le renouvellement de biens qui est inscrit au programme d'investissements.

La différence constatée en fin de contrat entre les dépenses prévues au titre du GER à l'Annexe E1bis et les dépenses réelles de GER sera reversée, s'il est positif, à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES selon les modalités de l'Article 103.

### 68.4.2. *Suivi de la réalisation du programme des investissements*

Le Concessionnaire rend compte annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans le cadre du rapport annuel (Article 86.3) et du comité de suivi (Article 87), de la réalisation du programme d'investissement.

Le Concessionnaire tient à jour annuellement un tableau de suivi du programme d'investissement qu'il transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES présentant :

- les dépenses d'investissement réalisées par famille/opération ;
- les coûts prévisionnels du programme d'investissement par famille/opération.

Le Concessionnaire adjoint à ce tableau un commentaire permettant d'expliquer les décalages entre les dépenses réalisées et les coûts prévisionnels.

Le traitement du solde entre les investissements prévisionnels et réels est traité à l'Article 103.2.

## **Article 69 Dispositions spécifiques au matériel roulant**

La gestion du parc de matériel roulant sera de la responsabilité du Concessionnaire, afin de garantir le maintien le plus proche possible de l'état initial lors de la mise à disposition et une efficacité des coûts d'exploitation.

Les cycles de maintenance patrimoniale dépendent du type de matériel roulant, et des process d'intervention préconisés par le constructeur. Le Concessionnaire devra échanger avec lui lorsque cela s'avérera nécessaire au bon état de fonctionnement du matériel roulant.

Le plan de maintenance est articulé selon deux types d'intervention sur le matériel roulant :

- la maintenance, dite « courante », qui traite de l'usure principalement des consommables (batteries, pneus, dispositifs de freinage,...) du matériel roulant, qui intervient à fréquence régulière ;
- la maintenance, dite « patrimoniale », qui concerne des interventions plus lourdes et donc plus rares, sur des aspects plus structurels des véhicules.

Le Concessionnaire respectera a minima les opérations de maintenance et les échéances prévues par le constructeur. Dans le cas contraire, il s'expose à la pénalité prévue à l'Article 89.3.5.

Les interventions les plus conséquentes, laissées à la libre appréciation du Concessionnaire, devront être présentées à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

## **Article 70 Dispositions spécifiques aux poteaux d'arrêt de lignes de bus et de car**

Les poteaux d'arrêt sont gérés par le Concessionnaire pour leur entretien et leur maintenance, ce qui comprend notamment :

- L'entretien courant de l'ensemble des pièces composant le poteau ;
- La maintenance (changement de joints, de la couverture du cadre ou d'autres pièces du poteau) ;
- La gestion des clés d'accès au support d'information voyageurs ;
- La conception du contenu et la mise à jour de l'information voyageurs statique, y compris l'affichage et la suppression des notes de perturbation, l'affichage des horaires, ainsi que la vérification de l'état et de la lisibilité de tous les éléments statiques.

Le Concessionnaire assure le renouvellement et l'acquisition des poteaux listés en Annexe CP uniquement, ce qui comprend le remplacement de l'existant (en cas de dégradation, vandalisme ou encore vétusté) ou l'implantation de nouveaux poteaux d'arrêt.

Les poteaux équipés d'un dispositif d'information voyageurs dynamique (afficheur) doivent faire l'objet d'un entretien et d'une maintenance spécifique :

- En cas de raccordement au réseau électrique, aucun compteur dédié n'est exigé. Sauf en cas de remplacement de ce dernier, où la pose de compteur électrique devra être prévue.
- En cas d'alimentation autonome, le Concessionnaire assure également l'ensemble des missions afférentes d'entretien et de maintenance des équipements connexes (par exemple, les panneaux photovoltaïques).

### **Article 70.1 Modèles de poteaux d'arrêt**

Les conditions d'entretien, de maintenance et de renouvellement décrites ci-dessus doivent s'adapter à la diversité des modèles de poteaux d'arrêt présents sur le territoire francilien.

Actuellement, les poteaux dans leur intégralité sont équipés sur la base des modèles établis par les différents opérateurs ou par les collectivités elles-mêmes. Le Concessionnaire adaptera donc son niveau d'intervention en fonction du modèle du poteau et de son niveau de vétusté. Dans le cas où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES imposerait de nouvelles prescriptions relatives aux poteaux d'arrêt en cours de contrat, un avenant sera conclu dans les conditions de l'Article 106 .

### **Article 70.2 Concertation avec les collectivités et modalités d'implantation des poteaux d'arrêt**

Cet article ne concerne que les poteaux d'arrêt listés en Annexe CP.

Les procédures d'implantation des poteaux d'arrêt décrites ci-dessous doivent être respectées par le Concessionnaire.

La formulation de demandes d'implantation du Concessionnaire doit être effectuée auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Pour ce faire, il devra tenir compte des contraintes spécifiques selon les gestionnaires de voirie

(arrêtés locaux et éventuelle autorisation pour l'occupation du domaine public) et les caractéristiques du site (les ouvrages d'assainissement et des réseaux divers).

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dispose d'un délai d'un mois pour répondre à la demande. L'absence de réponse indiquera sa validation. Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES présente des remarques, le Concessionnaire doit tenir compte des étapes suivantes :

- Formulation par le transporteur de la demande d'implantation d'un nouveau poteau à travers un formulaire DICT auprès du gestionnaire du domaine. Il peut s'agir de la mairie, de l'EPCI ou du département, selon l'emplacement prévu du poteau.
- Après réception de la demande par la collectivité, celle-ci fera l'objet d'une étude. Pour ce faire, un rendez-vous sera demandé au Concessionnaire pour une visite de terrain.
- L'objectif de la visite du site d'implantation est de définir le périmètre exact que devra occuper le poteau (longueur, largeur, hauteur), ainsi que de mettre en place un calendrier d'intervention.
- Le début des travaux d'implantation du poteau sera effectué par le Concessionnaire dans le cadre des contraintes définies par la collectivité locale.

Par ailleurs, toute modification d'implantation d'un poteau devra être fait en concertation avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES mais également avec le gestionnaire du domaine dans les mêmes règles que celles édictées ci-dessus. Ceci dans le but de veiller à leur bonne insertion urbaine, paysagère (dans le respect de l'avis des architectes des bâtiments de France) et respectant les règles d'accessibilité de la voirie.

### **Article 70.3 Mise en accessibilité des poteaux d'arrêt**

Dans le cas spécifique de mise aux normes accessibilité des bus et amélioration de la voirie, il arrive que les poteaux d'arrêts soient déplacés par le gestionnaire de voirie.

Le Concessionnaire devra formuler un avis sur le nouvel emplacement du poteau d'arrêt et informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en cas de désaccord avec le gestionnaire de voirie.

## **Chapitre 5.3 Dispositions spécifiques aux centres opérationnels bus (COB)**

**Les articles du présent chapitre sont applicables au(x) COB utilisé(s) dans le cadre du présent contrat selon leur régime de propriété et de mise à disposition, tel que défini à l'Annexe CP.**

### **Article 71 Mise à disposition d'un COB propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met à disposition du Concessionnaire le ou les COB listés en Annexe CP, dont elle est propriétaire et qui relève de son domaine public, afin de mener à bien l'exploitation du service concédé.

Pour sa durée, le présent contrat vaut autorisation d'occupation du domaine publique.

L'autorisation est constitutive de droits réels et permettra l'exécution des prestations définies au contrat.

Conformément à l'article L. 2125-1 du code général de la propriété des personnes publiques, cette mise à disposition s'effectue à titre gratuit dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Le COB constitue un bien de retour. A ce titre, il est classé dans l'inventaire A1 au sens de l'article 61.1.2.A. La location ou sous-location par le Concessionnaire, à titre gracieux ou onéreux, est strictement interdite, sauf accord express d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire ne peut concéder la jouissance des lieux occupés et ne peut céder son droit d'occupation prévu par le présent contrat.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et ses représentants peuvent accéder au COB à tout moment et sans délai de prévenance.

La taxe foncière et la taxe d'enlèvement des ordures ménagères sont à la charge d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. La Taxe sur les bureaux en Ile de France (TABIF) et la Taxe sur les surfaces de stationnement en Ile de France (TASS) sont à la charge du Concessionnaire.

## **Article 72      Mise à disposition d'un COB par sous-location**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, locataire principal en vertu d'un bail commercial ou d'un bail civil, met à disposition du Concessionnaire, en vertu du contrat de sous-location valant prêt à usage (articles 1875 et suivants du Code civil), annexé au contrat de concession, le ou les COB listés en Annexe CP. L'attribution de la concession emportera obligation pour le Concessionnaire d'accepter ledit contrat de sous-location.

Cette sous-location est uniquement consentie pour la durée du présent contrat de concession et n'est pas renouvelable.

Les Parties reconnaissent que la mise à disposition par sous-location du ou des COB listés en annexe CP est consentie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au Concessionnaire à titre gratuit, en contrepartie de l'exercice de l'activité économique de transports publics réguliers de personnes. Il est à ce titre rappelé que les présentes constituent un prêt à usage au sens de l'article 1875 du Code civil.

Les Parties conviennent que le contrat de sous-location n'est pas soumis au statut des baux commerciaux, régis par les articles L. 145-1 et suivants du code de commerce, des dispositions non abrogées du décret no 53-960 du 30 septembre 1953 modifié et les textes subséquents, au motif que l'occupation du COB par le Concessionnaire est liée à la durée du présent contrat de concession qui n'est pas compatible avec ledit statut.

Le Concessionnaire est par ailleurs informé du fait que la résiliation, la résolution ou le non-renouvellement du bail principal conclu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, pour quelque raison que ce soit, entraînera de plein droit la résiliation du contrat de sous-location, sans qu'il soit besoin d'aucune formalité et sans aucune indemnité de part et d'autre. Cette résiliation donnera lieu à un avenant.

Les Parties conviennent que les obligations ci-après sont considérées comme substantielles :

- le Concessionnaire supportera également l'intégralité des charges d'entretien, de la réparation et de l'administration du COB et, plus généralement, toute dépense effectuée dans l'intérêt du COB ;
- le Concessionnaire fera son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de la conclusion de tous contrats d'abonnement afférents à ses consommations personnelles dans le COB au titre des divers réseaux et fluides (électricité, eau, installations téléphoniques, internet, etc.) et de la souscription, le cas échéant, des contrats prestations de services particuliers (nettoyage, gardiennage, accueil, enlèvement des déchets et ordures, etc.) ;
- le Concessionnaire fera en particulier son affaire personnelle, à ses frais, de la souscription, dès la prise de possession du COB, des contrats pour la fourniture d'énergie électrique, de baies de télécomptage, etc. ;
  - o le Concessionnaire fera également son affaire personnelle de la résiliation desdits contrats à son départ et acquittera les frais et indemnités y afférents, de manière à ce qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ne puisse en aucun cas être recherché à ce titre ; sauf si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES souhaite poursuivre les contrats. Dans ce cas, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES informera le Concessionnaire suffisamment à l'avance pour organiser le maintien desdits contrats ;
  - o le Concessionnaire règlera directement aux services concernés tous les frais, redevances, taxes dus à leur mise en service, fonctionnement, équipements et entretien et acquittera directement ses consommations personnelles selon les indications de ses compteurs et relevés ;
- le Concessionnaire souscrira les polices d'assurances rappelées à l'article 14 du contrat de sous-location
  - o le Concessionnaire fera notamment garantir à neuf les meubles, objets mobiliers, matériels, marchandises entreposés ainsi que toutes les installations, équipements et embellissements exécutés ou non à ses frais dans le COB qu'il occupe, notamment contre les risques suivants : l'incendie, la foudre, les explosions, les dommages électriques, la chute et/ou chocs d'appareils de navigation aérienne, parties d'appareils ou objets tombant de ceux-ci, le choc de véhicules terrestres, les ouragans, tempêtes, trombes, tornades, cyclones, grêle, ainsi que le poids de la neige sur les toitures, les grèves, émeutes, mouvements populaires, les actes de vandalisme, malveillance, sabotage, les attentats, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les bris de glace, la privation de jouissance, le recours des voisins et des tiers, les frais de déblais, démolition, enlèvement, transport à la décharge, étaielements, échafaudage rendus nécessaires pour la remise en état des lieux, les honoraires d'experts à concurrence du barème de l'Union professionnelle des experts, et les pertes d'exploitation de son activité ;
  - o le Concessionnaire devra maintenir et renouveler les assurances pendant toute la durée du contrat de sous-location et acquitter régulièrement les primes et cotisations

- le Concessionnaire devra justifier de la validité de ses contrats, dans les cinq jours de toute demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par des attestations justifiant du paiement de ses primes. Notamment, les polices et attestations des assurances souscrites par le Concessionnaire tiendront lieu des polices et attestations qui doivent être communiquées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au Bailleur à sa demande ;

Le Concessionnaire devra remplir toutes les obligations mises à sa charge aux termes du contrat de sous-location annexé au présent contrat de concession.

Tout non-respect, défaut d'exécution ou inexécution par le Concessionnaire des obligations sus-rappelées mises à sa charge au titre du contrat de sous-location sera constitutif d'une faute grave dans l'accomplissement du présent contrat de concession pouvant justifier la résiliation pour faute du contrat conformément à l'Article 93 .

Le Concessionnaire ne peut concéder la jouissance des lieux occupés et ne peut céder son droit d'occupation prévu par le présent contrat.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et ses représentants peuvent accéder au COB à tout moment et sans délai de prévenance.

### **Article 73                    Mise à disposition d'un COB par cession de bail**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES met à disposition du Concessionnaire, en vertu du contrat de location annexé au contrat de concession, le ou les COB listés en Annexe CP. L'attribution de la concession emportera obligation pour le Concessionnaire d'accepter ledit contrat de location et de signer l'acte de cession.

À la date de début d'exploitation des lignes objet du présent contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES s'engage à ce que le preneur en titre actuel du COB cède son bail au Concessionnaire.

Cette cession de bail est uniquement consentie pour la durée du présent contrat de concession.

Tous les droits, charges et obligations du bail à la charge du preneur en titre actuel seront transférés à cette date au Concessionnaire, ce dernier en ayant une parfaite connaissance pour s'être vu remettre un exemplaire dudit bail.

Les Parties conviennent expressément que l'exécution des charges et obligations issues du bail cédé est considérée comme une condition essentielle de leurs engagements respectifs.

Le Concessionnaire est informé du fait que la résiliation du contrat de concession, pour quelque raison que ce soit, entraînera de plein droit la résiliation du bail qui lui aura été cédé, sans qu'il soit besoin d'aucun formalité et sans aucune indemnité de part et d'autre.

Tout non-respect, défaut d'exécution ou inexécution par le Concessionnaire des obligations mises à sa charge au titre du bail cédé sera constitutif d'une faute grave dans l'accomplissement du présent contrat de concession pouvant justifier la résiliation pour faute du contrat conformément à l'Article 93 .

Le Concessionnaire ne peut concéder la jouissance des lieux occupés et ne peut céder son droit d'occupation prévu par le présent contrat.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et ses représentants peuvent accéder au COB à tout moment et sans délai de prévenance.

Le Concessionnaire s'engage, au terme du présent contrat de concessionnaire, à céder au nouvel exploitant désigné par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le bail qui lui aura été cédé par le preneur en titre actuel et ce, sans indemnité.

Tous les droits, charges et obligations du bail à la charge du Concessionnaire seront transférés à cette date à l'exploitant nouvellement désigné. L'exploitant nouvellement désigné sera alors titulaire du bail.

### **Article 74                    Construction et exploitation d'un COB**

#### **Article 74.1            Principes**

Le Concessionnaire s'engage à réaliser, à ses risques et frais, un COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP afin de mener à bien l'exploitation du service concédé.

Le Concessionnaire assure le financement et la maîtrise d'ouvrage des travaux de construction du COB qui sera remis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à l'issue du présent contrat.

Le Concessionnaire assure la direction technique des actions de construction et exécute les travaux dans le respect des normes et de la réglementation en vigueur, des règles de l'art et aux spécifications du présent contrat et de ses annexes.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dispose d'un droit de regard et de contrôle sur les études et les travaux de réalisation du COB, nécessaire à l'exploitation du service public délégué. Dans le cadre de ce contrôle, le Concessionnaire doit transmettre l'ensemble des documents demandés ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

La mission du Concessionnaire comprend :

- la réalisation de l'ensemble des études nécessaires à l'aménagement du COB ;
- la conduite de toutes les procédures administratives requises par la réglementation jusqu'à obtention des autorisations (permis de construire, déclaration ICPE...), y compris, le cas échéant :
  - o la mise en œuvre des compensations environnementale ou agricole ;
  - o l'ensemble des procédures administratives attachées au(x) terrain(s) listé(s) en Annexe CP afin de permettre la construction du COB sur son (leur) assise.
- la construction et la mise en service du COB.

Le Concessionnaire procède à la construction du COB selon les modalités définies ci-après.

Dans l'hypothèse où le(s) terrain(s) listé(s) sont apportés par ILE DE France MOBILITES, alors le présent contrat vaut autorisation d'occupation du domaine publique pour sa durée. L'autorisation est constitutive de droits réels et permettra l'exécution des prestations définies au contrat.

#### **Article 74.2 Financement**

Le Concessionnaire ne saurait opter pour un mode de financement excluant le retour du COB dans le patrimoine d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en fin de contrat conformément à l'Article 101.2.1.

Le recours à un contrat de crédit-bail est interdit.

Les modalités de financement, le cas échéant du terrain, et des travaux, sont précisées en Annexe CP.

#### **Article 74.3 Modalités de remisage et de maintenance en attente de la livraison des ouvrages**

Le Concessionnaire fait son affaire du remisage et de la maintenance du matériel roulant en attente de la livraison des ouvrages, conformément à l'Annexe D6.

#### **Article 74.4 Organisation du pilotage**

##### *74.4.1. Rapports d'avancement et de suivi*

Le Concessionnaire est tenu d'informer régulièrement ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, et sur toute demande, de l'état d'avancement des demandes et de l'instruction des autorisations administratives, ainsi que de l'avancement des études et des travaux. A ce titre, il adresse, au minimum, à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un rapport d'avancement et de suivi administratif tous les deux (2) mois. Il informe sans délai ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES :

- de tout évènement susceptible d'engendrer un retard sur le calendrier prévisionnel ;
- en cas de connaissance ou de survenance d'évènement étant en mesure de créer un risque sur l'obtention des autorisations (administratives, adaptation des règles d'urbanismes, environnementales...) nécessaires à la réalisation du COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP ;
- de l'existence de toute contrainte, notamment de servitude publique ou privée, étant en mesure de créer une difficulté majeure pour la réalisation du COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP.

Le Concessionnaire s'engage à remettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sur sa demande, tous les documents relatifs à l'information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sur le suivi du projet, qu'ils soient à caractère organisationnel (maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre), techniques (dossier projet, marchés de travaux et contrôles techniques

divers) ou administratifs (dossiers d'autorisation administrative, avancement de l'instruction, arrêtés préfectoraux d'autorisation...).

Le Concessionnaire s'engage également à autoriser les agents d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou les experts missionnés par lui à assister sur leur demande à toute réunion organisée par le maître d'ouvrage permettant d'apporter un éclairage sur les évolutions techniques ou financières du projet.

Sur proposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire s'engage à permettre aux experts désignés ou missionnés par les demandeurs d'effectuer des visites des lieux, installations et travaux relevant de la présente opération. Ces visites se dérouleront sous la direction du maître d'ouvrage et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES devra s'engager à respecter les consignes de sécurité mises en place sur le chantier.

#### 74.4.2. Commission de suivi

La réalisation du COB sera présentée à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par le Concessionnaire en Commission de suivi. Placée sous la présidence d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, la Commission de suivi comprend, en plus de son président, des représentants d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et des représentants du Concessionnaire.

A l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, la commission de suivi se réunit, en cas de besoin.

Les membres sont convoqués avec un préavis minimum de quinze (15) jours et l'ordre du jour et les éléments nécessaires à la réunion sont envoyés au moins sept (7) jours au préalable à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Dans l'hypothèse où la réunion de la Commission de suivi porte sur des décisions impliquant l'avis conforme d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, les membres sont convoqués avec un préavis minimum de trente (30) jours et l'ordre du jour et les éléments nécessaires à la réunion sont envoyés au moins quinze (15) jours au préalable à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire informe ses membres de l'avancement des études et travaux relatifs à la réalisation du COB et recueille les avis et observations de ses membres sur les sujets portés à l'ordre du jour.

Les points nécessitant des prises de décision font l'objet d'analyses synthétiques argumentées et d'éléments d'évaluation sur les impacts significatifs potentiels (réglementaires, techniques, financiers, calendaires ...) qui doivent être transmis par le Concessionnaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en amont de la séance de la Commission.

Le suivi de l'opération s'organise principalement autour des trois thématiques suivantes :

1/ Le suivi technique et opérationnel, soit :

- l'organisation mise en place pour la réalisation de l'opération (maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre) ;
- le point sur l'avancement des études, des procédures et des travaux et sur le calendrier général de l'opération ;
- la liste des principaux marchés signés avec leur montant d'engagement et les marchés à venir ;

2/ Le suivi financier et administratif, soit :

- le point sur le traitement de problèmes éventuellement rencontrés qui engendreraient une modification des coûts et délais ;
- le point sur les recours contentieux introduits (troubles de voisinage, sinistres, nuisances de chantier, réclamations diverses) ;
- le point sur l'avancé des procédures (administratives, adaptation des règles d'urbanismes, environnementales...) nécessaires à la réalisation du COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP
- le point sur l'ensemble des problématiques liées aux contraintes juridiques existantes sur la réalisation du COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP.

3/ La communication autour du projet.

#### 74.4.3. Calendrier et retard

Le calendrier de réalisation des études et des travaux à la charge du Concessionnaire est défini en annexe du présent contrat.

Si un évènement est susceptible d'empêcher l'utilisation du COB à la date prévue tel que conçu par le Concessionnaire dans son offre, le Concessionnaire en avertit immédiatement ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et la commission de suivi prévue à l'article 74.4.2 des présentes.

A ce titre, le Concessionnaire proposera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et la commission de suivi une solution permettant d'assurer la continuité du service public.

Après avoir obtenu l'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire fera son affaire de mettre en œuvre la solution permettant d'assurer la continuité du service public et ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation.

En cas de défaillance du Concessionnaire dans le respect de ses obligations, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES applique la pénalité prévue à l'article 89.3.6.A du présent contrat.

## **Article 74.5 Programmation du COB**

### *74.5.1. Programme technique et fonctionnel*

La programmation du COB est définie dans le programme fonctionnel et technique annexé au présent contrat (Annexe D6).

Le Concessionnaire assure la conception et la réalisation du COB conformément à ce programme fonctionnel et technique, aux validations par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et aux éventuelles modifications prévues à l'Article 74.11.

### *74.5.2. Programme environnemental*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est engagée dans une démarche de qualité environnementale pour tous ses sites de maintenance.

En effet, la Haute Qualité Environnementale est une démarche qui vise à limiter les impacts environnementaux d'une opération de construction ou de réhabilitation, d'améliorer la qualité de vie des futurs utilisateurs et usagers et de réaliser des économies de coûts d'exploitation et de maintenance, durant toute la durée de vie du bâtiment.

Le Concessionnaire structure le programme environnemental au travers des engagements HQE INFRASTRUCTURES™ en prenant en compte à la fois la partie bâtie (la totalité des parties bâties) et les aménagements extérieurs, dans le respect du programme fonctionnel et technique (Annexe D6).

Le Concessionnaire doit obtenir la certification HQE INFRASTRUCTURES™ du COB au plus tard au moment de sa mise en service.

## **Article 74.6 Conduite des procédures réglementaires et administratives**

Le Concessionnaire aura pour charge la réalisation et l'établissement des dossiers et du suivi des procédures administratives réglementaires, incluant leur rédaction, présentation et instruction.

Les principales procédures à respecter par le Concessionnaire, ainsi que leurs références réglementaires, sont indiquées, de manière non exhaustive, en Annexe D6.

Le Concessionnaire aura l'entière responsabilité de lister, d'élaborer et d'obtenir toutes les autorisations administratives nécessaires au bon déroulement des études et des travaux, et ce conformément aux réglementations en vigueur et aux règles de l'art au moment de l'élaboration et du dépôt du dossier de procédure.

Cette mission s'entend pour l'ensemble des domaines techniques du projet.

Cette mission comprend notamment, pour chaque dossier réglementaire et administratif, dès que la réglementation l'exige :

- L'élaboration des études nécessaires (ex. inventaires écologiques, étude hydrogéologique, étude de pollution...),
- La constitution des dossiers de procédures requis par la réglementation,
- La concertation avec le public (le cas échéant, la conduite de l'enquête publique),
- La négociation avec les administrations concernées,
- L'ensemble des corrections et modifications du dossier réalisé, en particulier pour faire suite aux requêtes des services instructeurs,
- La conduite de la procédure, jusqu'à obtention de toutes les autorisations.

L'identification des procédures à mener, et la planification de l'ensemble des éléments de cette mission seront traduits dans une note de procédures, qui sera transmise et revue par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre des rapports d'avancement, et/ou des commissions de suivi.

## **Article 74.7 Mise en œuvre de la compensation environnementale ou agricole**

Dans le cas où un terrain sur lequel un COB est construit est situé en zone naturelle ou agricole, le Concessionnaire pourra être tenu d'engager le cas échéant une démarche de compensation environnementale ou agricole, conformément aux réglementations en vigueur et dans le cadre des autorisations administratives dédiées.

Les mesures compensatoires sont à prévoir au cas par cas, selon le caractère du site impacté et des compensations à mettre en place.

Le coût de la mise en œuvre des mesures compensatoires est donc à intégrer à l'offre du candidat lorsque des COB sont susceptibles d'impacter des milieux naturels ou agricoles.

Le Concessionnaire est responsable de définir les mesures compensatoires, de sécuriser le cas échéant les parcelles dédiées à la compensation environnementale, d'obtenir la validation des services de l'Etat sur ces mesures dans le cadre de l'instruction des diverses autorisations environnementales (dérogation à l'interdiction de destruction des espèces protégées, autorisation de défrichement, déclaration ou autorisation Loi sur l'eau, étude d'impact sur l'économie agricole, déclaration ou autorisation ICPE...).

Le Concessionnaire assure la mise en œuvre des mesures d'évitement, de réduction et de compensation sur toute la durée du présent contrat, conformément aux dispositions des arrêtés réglementaires obtenus.

Les biens incorporels et corporels acquis, réalisés, aménagés, renouvelés ou mis à disposition du Concessionnaire en début de contrat dans le cadre de ces compensations environnementales sont indissociables du COB. Ils constituent des biens de retours définis à l'article 57.1.1 et sont inscrits à l'inventaire A2 prévu à l'article 57.1.2.

#### 74.7.1. *Rappel des obligations du maître d'ouvrage en matière de compensation environnementale*

##### **Réalisation des études préalables :**

Le Concessionnaire devra mener toutes les expertises nécessaires (recherches bibliographiques, visite de terrain) permettant de quantifier la dette environnementale, mais également d'estimer les mesures d'évitement, de réduction et de compensation des impacts à mettre en place dans le cadre des procédures administratives dédiées.

**Définition des mesures, recherche et identification de sites éligibles à la compensation (le cas échéant).** Le Concessionnaire a l'entière responsabilité de définir des mesures d'évitement, de réduction et de compensation des impacts définis lors des études, respectant les contraintes posées par la réglementation et répondant aux exigences des services instructeurs délivrant les autorisations administratives liées.

En particulier, il faut rappeler ici que la surface du besoin de compensation, lorsque des milieux naturels sont détruits, inclut l'application des coefficients de compensation éventuels définis par les textes réglementaires.

Par ailleurs, la réglementation pose une obligation de mise en œuvre des mesures compensatoires in situ ou à proximité immédiate de l'impact :

*Art. L163-1 II CE « Les mesures de compensation sont mises en œuvre en priorité sur le site endommagé ou, en tout état de cause, à proximité de celui-ci afin de garantir ses fonctionnalités de manière pérenne ».*

Dans la mesure du possible, les mesures de compensation seront donc mises en œuvre sur le site du COB.

Les mesures d'évitement, de réduction et de compensation des impacts devront faire l'objet d'un plan de gestion.

##### **Validation par les services de l'Etat**

Les mesures d'évitement, de réduction et de compensation ainsi que le plan de gestion associé doivent faire l'objet d'une pré-validation par les services de l'Etat, préalablement à l'instruction de la procédure.

##### **Mise en œuvre des mesures**

Le Concessionnaire engage les travaux prescrits et le suivi des mesures conformément aux autorisations réglementaires obtenues et au plan de gestion.

La réception des travaux du site s'effectuera selon les modalités prévues à l'Article 74.10.1, avec les services instructeurs de l'Etat.

#### 74.7.2. *Contrôle et validation par Ile-de-France Mobilités.*

La définition du projet de compensation fera l'objet de présentations régulières dans le cadre des instances de suivi prévues à l'article 66.4.4 (rapports d'avancement et de suivi, commission de suivi), au même titre que le suivi des procédures administratives générales.

Le Concessionnaire transmettra le projet de compensation définitif à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avec le plan de gestion associé, préalablement à sa présentation aux services de l'Etat, pour validation.

Cette validation nécessite la transmission de l'ensemble des éléments qu'aura pu recueillir le Concessionnaire, en phase de faisabilité, de nature à étayer sa démarche (études préalables, diagnostic d'éligibilité du site de compensation, plan de gestion, estimation des coûts de gestion sur la durée de l'autorisation...).

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES procède à la validation du projet de mesures compensatoires dans le délai maximum de deux (2) mois à compter de la transmission du dossier complet.

Après la mise en œuvre de ces compensations, leurs suivis pendant la durée du contrat doit faire l'objet d'un point spécifique dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 86.3.

#### **Article 74.8 Validation du projet de permis de construire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Le Concessionnaire transmettra le projet de permis de construire avant son dépôt pour validation préalable par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Cette validation nécessite la transmission de l'ensemble des éléments qu'aura pu recueillir le Concessionnaire, en phase de faisabilité, de nature à étayer sa démarche. Il pourra s'agir de tout ou partie des documents suivants :

- le projet complet du dossier de demande de permis de construire,
- une note du respect du programme fonctionnel et technique présentant la comparaison entre le programme servant de base au projet de permis et celui annexé au présent contrat,
- en cas de modification du programme conformément à l'Article 74.11, le programme fonctionnel et technique modifié et une note présentant les différentes modifications.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES procède à la validation du projet de permis de construire dans le délai maximum de deux (2) mois à compter de la transmission du dossier complet.

#### **Article 74.9 Organisation des travaux**

Avant le commencement des travaux, le Concessionnaire porte à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES le plan d'organisation du chantier.

#### **Article 74.10 Opérations de réception**

##### *74.10.1. Réception des travaux*

Le Concessionnaire, en sa qualité de maître d'ouvrage, procède sous sa seule responsabilité à la réception des Travaux et fait son affaire de la levée des éventuelles réserves.

Le Concessionnaire invite ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à y assister, et à formuler des observations. Les parties reconnaissent expressément que l'intervention d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, au titre du présent article, n'a pas pour effet direct et indirect de lui conférer, d'une quelconque manière, la qualité de maître d'ouvrage.

Le Concessionnaire adresse à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une copie de tous les procès-verbaux et décisions relatifs à la réception (procès-verbaux relatifs aux opérations préalables à la réception, procès-verbaux de réception, procès-verbaux de levée de réserves, décisions de non-réception).

##### *74.10.2. Procédure d'acceptation de l'ouvrage*

#### **Opérations préalables à l'acceptation de l'ouvrage**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES procède avec le Concessionnaire, sept (7) jours avant la date prévisionnelle d'acceptation des ouvrages aux opérations préalables à leur acceptation.

A cette fin, le Concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES l'ensemble des documents de récolement nécessaires à la bonne connaissance des ouvrages et à la vérification de la qualité des travaux.

Les opérations préalables à l'acceptation des ouvrages par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES comportent :

- la reconnaissance de l'ouvrage,

- la constatation éventuelle d'imperfections ou malfaçons,
- la récapitulation des avis émis par les bureaux d'études et bureaux de contrôles,
- les constatations relatives à l'achèvement des travaux.

Ces opérations font l'objet d'un procès-verbal contradictoire dressé sur-le-champ par le Concessionnaire et signé par les Parties.

Dans le délai de deux (2) mois à compter de la date du procès-verbal, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES fait connaître au Concessionnaire sa décision quant à l'acceptation de l'ouvrage.

Les opérations préalables à l'acceptation ont pour objet de vérifier que le COB a été réalisé conformément aux stipulations du présent contrat, que les éléments d'équipements indispensables à ses différents usages ont été réalisés ou installés, et que toutes les autorisations administratives nécessaires à son exploitation ont été obtenues par le Concessionnaire.

### **Acceptation de l'ouvrage**

Dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du procès-verbal, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES rédige et notifie au Concessionnaire un procès-verbal qui mentionne :

- la décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES d'accepter l'achèvement des travaux ou de ne pas l'accepter s'il est constaté des non-conformités par rapport aux obligations contractuelles du Concessionnaire qui rendent impropres le COB à son utilisation,
- les éventuelles réserves,
- le délai de levée des réserves.

Le Concessionnaire dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de ce procès-verbal pour l'adresser signé avec ses éventuelles observations à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Au-delà de ce délai, le Concessionnaire n'est plus fondé à émettre des observations sur le procès-verbal et son silence vaut acceptation des observations formulées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le fait qu'un défaut de conformité entre les travaux exécutés et les obligations du Concessionnaire telles qu'elles résultent du présent contrat n'ait pas été relevé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ne pourra en aucun cas être invoqué par le Concessionnaire pour se dégager en tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où l'acceptation est assortie de réserves, le Concessionnaire doit réaliser ou faire réaliser les travaux nécessaires pour la levée des réserves dans un délai maximal de trois mois à compter de la notification du procès-verbal d'acceptation de l'ouvrage.

Si les réserves ne sont pas levées dans ce délai, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut faire application des pénalités prévues à l'article 89.3.7 du présent contrat.

La levée des réserves donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal de levée des réserves écrit, daté et signé par les parties.

Ce procès-verbal vaut acceptation des levées de réserve par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES du COB.

Dans l'hypothèse où des réserves ne peuvent faire l'objet d'une levée par le Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES applique au Concessionnaire une refaction par réserve dont le montant est fixé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES après concertation avec le Concessionnaire en fonction de l'importance quantitative et qualitative de la réserve.

### **Article 74.11 Ouvrages modificatifs ou supplémentaires**

Le Concessionnaire peut être amené à réaliser, à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ou à son initiative avec l'accord de cette dernière, des ouvrages modificatifs ou supplémentaires de nature à mieux répondre aux besoins du COB et à améliorer la qualité du service rendu.

Le Concessionnaire fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES tout document utile à l'instruction de cette modification notamment :

- une note justificative présentant les ouvrages modificatifs ou supplémentaires, leurs justifications et les impacts détaillés en terme de procédures, de planning et de coût, notamment s'il s'agit d'une demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- le programme technique et fonctionnel modifié, le cas échéant (Annexe D6 correspondante modifiée) ;
- le planning modifié, le cas échéant (Annexe D6 correspondante modifiée) ;

- les plans des ouvrages modifiés ou supplémentaires (tous les plans et les coupes nécessaires, aux échelles adaptées au niveau des études et à l'appréciation de l'opportunité) ;
- tout élément permettant d'apprécier l'opportunité des ouvrages modificatifs ou supplémentaires.

Les modifications substantielles, quel qu'en soit l'initiateur, donnent lieu à une validation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans un délai de deux (2) mois. Ces modifications peuvent donner lieu à un avenant si elles ont un impact sur la rémunération versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au Concessionnaire.

#### **Article 74.12 Informations**

Le Concessionnaire communique à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, au plus tard l'année qui suit la date de réception des travaux :

- les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO),
- les Documents d'Exploitation Maintenance (DEM),
- le registre de sécurité,
- le permis de construire modificatif (le cas échéant),
- la Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (DAACT),
- le certificat de conformité des travaux par rapport au permis de construire,
- le rapport final du contrôle technique,
- l'attestation d'assurance Dommage Ouvrage,
- le décompte général définitif des travaux (DGD).

En cas de retard du Concessionnaire dans le respect de ses obligations, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES applique la pénalité prévue à l'Article 89.3.1 du présent contrat.

#### **Article 74.13 Cas de l'apport du foncier par le Concessionnaire : non réalisation du COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP tel que conçu par le Concessionnaire en annexe D6**

Cet article s'applique uniquement dans le cas où le Concessionnaire apporte le foncier nécessaire à la réalisation du COB.

Si, en cours d'exécution de la concession, et pour tous raisons et motifs, le Concessionnaire ne peut réaliser le COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP tel que conçu dans son offre et annexé en Annexe D6, le Concessionnaire en avertit immédiatement ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et la commission de suivi prévue à l'article 74.4.2 des présentes.

A ce titre, le Concessionnaire proposera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et la commission de suivi une solution permettant d'assurer la continuité du service public.

Après avoir obtenu l'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire fera son affaire de mettre en œuvre la solution permettant d'assurer la continuité du service public. Le Concessionnaire fera également son affaire de proposer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une solution afin de réaliser, à ses risques et frais, un COB sur un ou des terrains afin de mener à bien l'exploitation du service concédé dans des délais convenus avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Cette solution devra respecter les conditions initiales de la mise en concurrence et les termes du présent contrat.

Le Concessionnaire ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation, y compris au titre de l'exploitation.

Dans une telle hypothèse d'impossibilité de réaliser le COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP tel que conçu dans l'offre du Concessionnaire :

- Le Concessionnaire remboursera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans les trois (3) mois de la constatation, par les Parties, de l'impossibilité de réalisation du COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP tel que conçu dans l'offre du Concessionnaire :
  - o *En cas d'acquisition du ou des terrain(s) par le Concessionnaire* : un avenant viendra acter les montants à reverser par le Concessionnaire et l'impact sur l'économie du contrat conformément aux dispositions de l'annexe CP. En outre, ce(s) terrain(s) perd(ent) la qualité de bien de retour.

- *En cas de location du ou des terrain(s) par le Concessionnaire* : un avenant viendra acter les montants à reverser par le Concessionnaire et l'impact sur l'économie du contrat conformément aux dispositions de l'annexe CP. A compter de la constatation mentionnée ci-avant, le Concessionnaire fera son affaire des échéances locatives attachées au(x) terrains en Annexe CP tel que conçu dans l'offre du Concessionnaire.
- ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES appliquera la pénalité prévue à l'Article 89 du présent contrat.
- Le cas échéant ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra soit :
  - résilier la Concession pour ces motifs sans indemnisation dans les conditions similaires à celle prévues à l'Article 93 du présent contrat ;
  - recourir à la procédure d'avenant prévue à l'Article 106.1 afin de procéder à l'ensemble des modifications du présent contrat et de ses annexes strictement rendues nécessaires pour permettre la réalisation du COB sur un ou des terrain(s) non initialement prévus dans les conditions décrites ci-avant.

#### **Article 74.14 Exploitation du COB**

Le COB constitue un bien de retour. A ce titre, il est classé dans l'inventaire A2 au sens de l'article 61.1.2.B. La location ou sous-location par le Concessionnaire, à titre gracieux ou onéreux, est strictement interdite, sauf accord express d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire ne peut concéder la jouissance des lieux occupés et ne peut céder son droit d'occupation prévu par le présent contrat.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et ses représentants peuvent accéder au COB à tout moment et sans délai de prévenance.

La Taxe sur les bureaux en Ile de France (TABIF) et la Taxe sur les surfaces de stationnement en Ile de France (TASS) sont à la charge du Concessionnaire.

### **Article 75 Réalisation de travaux de conversion énergétique d'un COB existant**

#### **Article 75.1 Principes**

Le Concessionnaire s'engage à réaliser, à ses risques et frais, la conversion énergétique des COB listés en Annexe CP, selon le programme prévu à l'Annexe D6.

Le Concessionnaire assure le financement et la maîtrise d'ouvrage des travaux de construction du COB qui sera remis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à l'issue du présent contrat.

Le Concessionnaire assure la direction technique des actions de construction et exécute les travaux dans le respect des normes et de la réglementation en vigueur, des règles de l'art et aux spécifications du présent contrat et de ses annexes.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dispose d'un droit de regard et de contrôle sur les études et les travaux de réalisation du COB, nécessaire à l'exploitation du service public délégué. Dans le cadre de ce contrôle, le Concessionnaire doit transmettre l'ensemble des documents demandés ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Cette mission comprend :

- la réalisation de l'ensemble des études nécessaires à la conversion du COB ;
- la conduite de toutes les procédures administratives requises par la réglementation jusqu'à obtention des autorisations (permis de construire, déclaration ICPE...) ;
- la conversion et la mise en service des nouvelles installations du COB.

Le Concessionnaire procède à la conversion du COB selon les modalités définies ci-après.

#### **Article 75.2 Financement**

Le Concessionnaire ne saurait opter pour un mode de financement excluant le retour du COB dans le patrimoine d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en fin de contrat conformément à l'Article 101.2.1.

Le recours à un contrat de crédit-bail est interdit.

Les modalités de financement des travaux, sont précisées en Annexe CP.

### **Article 75.3 Modalités de remisage et de maintenance pendant les travaux**

Le Concessionnaire fait son affaire du remisage et de la maintenance du matériel roulant pendant les travaux de conversion du COB, conformément à l'Annexe D6.

### **Article 75.4 Organisation du pilotage**

#### *75.4.1. Rapports d'avancement et suivi*

Les dispositions de l'Article 74.4.1 s'appliquent pour les travaux de conversion de COB.

#### *75.4.2. Commission de suivi*

Les dispositions de l'Article 74.4.2 s'appliquent pour les travaux de conversion de COB.

#### *75.4.3. Calendrier et retard*

Le calendrier de réalisation des études et des travaux à la charge du Concessionnaire est défini en Annexe D6 du présent contrat.

Si un évènement est susceptible d'empêcher l'utilisation du COB à la date prévue tel que conçu par le Concessionnaire dans son offre, le Concessionnaire en avertit immédiatement ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et la commission de suivi prévue à l'Article 75.4.2 des présentes.

A ce titre, le Concessionnaire proposera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et la commission de suivi une solution permettant d'assurer la continuité du service public.

Après avoir obtenu l'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire fera son affaire de mettre en œuvre la solution permettant d'assurer la continuité du service public et ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation.

En cas de défaillance du Concessionnaire dans le respect de ses obligations, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES applique la pénalité prévue à l'Article 89.3.6.C du présent contrat.

### **Article 75.5 Programmation du COB**

La programmation des travaux de conversion du COB est définie dans le programme fonctionnel et technique annexé au présent contrat (Annexe D6).

Le Concessionnaire assure la conception et la réalisation de ces travaux conformément à ce programme fonctionnel et technique, aux validations par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et aux éventuelles modifications prévues à l'Article 75.10.

### **Article 75.6 Conduite des procédures réglementaires et administratives**

Les dispositions de l'Article 74.6 s'appliquent pour les travaux de conversion de COB.

### **Article 75.7 Validation du projet de permis de construire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Les dispositions de l'Article 74.7 s'appliquent pour les travaux de conversion de COB.

### **Article 75.8 Organisation des travaux**

Avant le commencement des travaux, le Concessionnaire porte à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES le plan d'organisation du chantier.

### **Article 75.9 Opérations de réception**

Les dispositions de l'Article 74.10 s'appliquent pour les travaux de conversion de COB.

### **Article 75.10 Ouvrages modificatifs ou supplémentaires**

Les dispositions de l'Article 74.11 s'appliquent pour les travaux de conversion de COB.

#### **Article 75.11 Informations**

Le Concessionnaire communique à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, au plus tard l'année qui suit la date de réception des travaux :

- les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO),
- les Documents d'Exploitation Maintenance (DEM),
- le registre de sécurité,
- le permis de construire modificatif (le cas échéant),
- la Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (DAACT),
- le certificat de conformité des travaux par rapport au permis de construire,
- le rapport final du contrôle technique,
- l'attestation d'assurance Dommage Ouvrage,
- le décompte général définitif des travaux (DGD).

En cas de retard du Concessionnaire dans le respect de ses obligations, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES applique la pénalité prévue à l'Article 89.3.1 du présent contrat.

### **Chapitre 5.4 Dispositions spécifiques aux parcs à vélos**

#### **Article 76 Etudes d'implantation et de maîtrise d'œuvre pour les parcs à vélos**

Sur la base du dimensionnement mis à disposition en Annexe D9, le Concessionnaire s'engage à réaliser les études d'implantation et de maîtrise d'œuvre nécessaires pour les différents équipements de stationnement vélo pour les gares concernées par le présent contrat. Le périmètre technique des études d'implantation est défini dans l'Annexe D9, il comprend : une partie faisabilité, positionnement des différents espaces (recherche du propriétaire foncier notamment), mobiliers complémentaires (anti-stationnement par exemple), raccordement électrique, travaux d'implantation, diagnostic amiante en cas de présence d'enrobé, ...

L'implantation de ces équipements devra respecter le cahier de références techniques relatif au Schéma Directeur du Stationnement Vélo en gare et station (Annexe D9). Le cahier de référence pourra être actualisé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sans que le Concessionnaire ne puisse prétendre à une indemnisation financière.

Les équipements de stationnement vélo seront à implanter sur des emprises situées à proximité immédiate des accès aux gares ferrées (bâtiment voyageurs, accès direct aux quais...) listée en Annexe D9, et dans un périmètre maximal de 70 mètres. Ces emprises foncières appartiennent à la SNCF, à la RATP ou aux collectivités locales. Le Concessionnaire devra obtenir en amont les autorisations et droits d'occupation correspondants permettant la pose de ces équipements. Un modèle de convention d'occupation du domaine sera mis à disposition du Concessionnaire après la notification du contrat. Les conventions d'occupation du domaine seront signées entre le propriétaire foncier et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

La concertation sera menée avec les services d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et les collectivités locales concernées. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES prévoit de participer a minima à une réunion avec la commune et l'EPCI concernés par la gare étudiée. Les réunions de suivi d'avancement du projet avec la collectivité seront quant à elles pilotées directement par le Concessionnaire.

Une fois les implantations validées, le Concessionnaire réalisera les études de maîtrise d'œuvre nécessaires au bon déroulé des travaux.

Que ce soit sur la partie études d'implantation et / ou de maîtrise d'œuvre, le Concessionnaire prévoit un retour mensuel à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sous forme de compte rendu d'avancement ou de réunion en présentiel si nécessaire (points de blocage éventuels).

#### **Article 77 Fourniture des équipements de stationnement vélo**

Les équipements seront de différentes natures :

- des équipements abrités en libre-accès,
- des équipements fermés avec un accès par le passe Navigo ou un smartphone .

Le matériel proposé devra permettre le stockage collectif :

- de vélos personnels ou de vélos de location,
- de vélos mécaniques ou de vélos à assistance électrique,
- de vélos spéciaux (cargos, vélos adaptés aux personnes à mobilité réduite, ...) pour les espaces fermés supérieurs à 100/150 places.

Les équipements de stationnement devront permettre 3 points d'accroches du vélo au support. Les accroches vélos devront être compatibles avec tous les types de vélos, simples d'utilisation (quelle que soit la taille ou la condition physique de l'utilisateur), résistants dans le temps et demandant un minimum d'entretien.

Les équipements devront être de structure légère permettant une mise en œuvre rapide afin de limiter voire d'éviter les travaux de génie civil ou travaux préparatoires.

Les éléments suivants devront également être pris en compte :

- Résistance au vandalisme, aux chocs et aux tentatives d'effraction (pour les espaces fermés) ;
- Résistance dans le temps aux intempéries, aux variations climatiques et de luminosité et aux effets de soulèvement ;
- Bonne intégration dans l'environnement immédiat ;
- Durabilité et haute résistance face au vandalisme du dispositif d'ouverture/fermeture des portes pour les espaces fermés. L'ensemble bloc-porte intégrera les équipements électrotechniques nécessaires dont le système de verrouillage, le système de contrôle d'accès (lecteur de badge) par le pass Navigo et les équipements réglementaires associés à une IOP (Installation Ouverte au Public) ou ERP (Etablissement Recevant du Public) en fonction de la capacité d'accueil. En tout état de cause, toutes les dispositions seront prises pour permettre une sortie de la structure et inversement un accès aux abris, par un usager en toute situation y compris en cas de panne énergétique. Les blocs portes seront équipés en standard de barre anti-panique et d'un boîtier brise-glace. Chaque équipement devra répondre aux normes de sécurité exigées pour des infrastructures ouvertes au public en fonction du périmètre sur lequel il est installé ;
- Présence d'un espace d'affichage permettant de présenter le règlement intérieur et les éléments d'information voyageurs pour les espaces fermés ;
- Présence d'un éclairage :
  - o à l'intérieur des consignes,
  - o sous les abris si le lieux d'implantation n'est pas déjà éclairé par ailleurs,
- Possibilité de modularité pour des extensions futures, (notamment passage d'un étage et des doubles racks).

L'ensemble des matériels et équipements fournis répondra aux normes ou directives en vigueur notamment en matière de protections électriques vis-à-vis du public.

Les besoins étant variés d'une gare à une autre, les équipements proposés répondront aux différentes capacités.

Certains secteurs de gares en Île-de-France étant soumis à l'accord de l'Architecte des Bâtiments de France, les équipements proposés sur ces secteurs devront répondre aux exigences de celui-ci.

De plus, dans les espaces fermés, des capteurs à la place seront fournis permettant de pouvoir proposer des tarifs courte durée en lien avec l'occupation réelle de l'espace.

Par ailleurs, dans les espaces fermés, le Concessionnaire devra installer systématiquement des équipements de gonflage et des systèmes sécurisés de recharge de batteries (à hauteur de 5 à 10 % du nombre de places) de VAE. Dans les espaces fermés de très grande capacité (plus de 100 places), des équipements permettant les petites réparations devront être installés pour permettre à l'utilisateur de réparer rapidement son vélo.

## **Article 78      Pose des équipements de stationnements vélos et travaux**

Les missions suivantes sont à la charge du Concessionnaire dans le cadre du présent contrat :

- Rédiger, constituer et déposer les différents documents au nom d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, (déclaration préalable, dossier auprès de l'Architecte des Bâtiments de France le cas échéant, etc.) nécessaires au bon déroulé des travaux ;
- Réaliser, en cas de nécessité, l'instruction et le dépôt de toutes les autorisations visant le parfait déroulement de l'installation des équipements de stationnements vélos (Autorisation d'Occupation Temporaire, arrêtés de circulation, interdiction de stationnement, etc.) ;
- Garantir les conditions de mise en éclairage des consignes fermées (sur détection de présence) et d'ouverture des portes via un système énergétique autonome quand cela est possible ou par les raccordements électriques nécessaires le cas échéant ;
- Acheminer et assurer la manutention sur chacun des sites avec des moyens de levage et d'acheminement adaptés ;
- Identifier et signaler les zones d'installations correspondantes (pose des panneaux, information au public), la sécurisation de la zone d'installation durant la phase d'intervention ;
- Réaliser les travaux préparatoires de la zone d'implantation (dalle béton, travaux de voiries, ...) nécessaires à la bonne implantation des équipements ;
- Réaliser la pose et les raccordements nécessaires des différents équipements ainsi que le montage de l'ensemble des pièces modulaires associées (porte principale, de secours, toit, équipements électriques) permettant la bonne exploitation et la bonne tenue des équipements dans le temps. Les différents supports d'accroche des vélos, abris, et consignes seront ancrés au sol ;
- Assurer le nettoyage de chacun des sites après installation de chaque équipement, la récupération des déchets et emballages, le repli des installations.

Chacune des mises en service fera l'objet d'un contrôle indépendant d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Les réparations des défauts engendrés par une mauvaise installation des équipements devront être remises en conformité et sont à la charge du Concessionnaire.

Après réception, les équipements de stationnement vélo sont intégrés à l'inventaire A2.

## **Article 79      Planning de déploiement**

Le planning de déploiement contractuel du ou des parcs de stationnement à vélos est le suivant :

- Réalisation des études d'implantation dans un délai de trois (3) mois après la notification du contrat ;
- Finalisation des études de maîtrises d'œuvre avec un chiffrage précis et définitif dans un délai de 4 mois après la validation des études d'implantation ;
- Début des travaux dans les 3 mois après la notification du contrat ;
- Mise en service du parc à vélos dans les 2 mois qui suivent le démarrage des travaux.

En cas de non-respect du planning, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES appliquera les pénalités prévues à l'Article 89.3.6.D du contrat.

## **Article 80      Financement de la réalisation des parcs à vélo**

Les études d'implantation et de maîtrise d'œuvre prévues à l'Article 76 ainsi que les missions prévues à l'Article 37, concernant les parcs à vélo et le dimensionnement prévu à l'Annexe D9, sont incluses dans l'économie générale du contrat.

En revanche, le financement de la fourniture et de la pose des équipements des parcs à vélo prévues à l'Article 77 et à l'Article 78 sera établi dans le cadre d'un avenant conclu entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire, sur la base du chiffrage détaillé issu des études de maîtrise d'œuvre et du BPU pour la fourniture des équipements en Annexe D9 du présent contrat.

Les modalités de financement de la réalisation des parcs à vélo sont précisées en Annexe CP.

## TITRE 6 DISPOSITIONS PARTICULIERES

### Chapitre 6.1 Régime des personnels

#### Article 81 Généralités

L'exécution du contrat est assurée par le personnel du Concessionnaire, avec les effectifs suffisants et les qualifications nécessaires pour accomplir les missions confiées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, garantir la continuité du fonctionnement du service et le respect de l'ensemble des dispositions réglementaires applicables.

En cas de personnels absents, le Concessionnaire s'organise de manière à garantir l'exécution du service public et sa continuité dans le respect des dispositions de la présente convention.

Le Concessionnaire remet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, au début de l'exploitation des lignes objet du présent contrat, les statuts collectifs applicables au personnel du service concédé.

Le Concessionnaire 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 Concessionnaire est seul responsable de l'application des règles relatives à l'hygiène et à la sécurité du travail concernant son personnel, en particulier en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

#### Article 82 Qualification, habilitations et formation du personnel

##### Article 82.1 Plan de formation des agents du Concessionnaire

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

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

S'agissant des tâches de sécurité, et en particulier de la conduite des rames, le personnel doit en outre être habilité selon des modalités précisés dans le règlement de sécurité de l'exploitation, en application des articles 23 et 24 du décret Sécurité des Transports Publics Guidés.

##### Article 82.2 Plan de formation des agents du Concessionnaire

Le plan de formation devra permettre d'une part, de transmettre l'ensemble des instructions à l'ensemble des agents du Concessionnaire, et d'autre part, de définir le cadre des perspectives professionnelles d'évolution des agents.

Le plan de formation sera rédigé, mis en œuvre et suivi par le Concessionnaire, en collaboration avec les représentants du personnel élus.

Les mises à niveau progressives et les plans de formation (la durée et le contenu notamment) engagés pour tous les types de personnel sont tenus à la disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de même que les modules de formation.

#### Article 83 Respect de la législation du travail

Les conditions de travail et de rémunération des personnels du Concessionnaire doivent être conformes à la réglementation et à la législation en vigueur.

Il est garant de l'application de toutes les dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles en vigueur, en particulier de celles résultant du Code du Travail ou des recommandations formulées par tout organisme reconnu.

Le Concessionnaire veille à ce que l'ensemble des dispositions relatives à l'hygiène et la sécurité du travail soient portées à la connaissance de l'ensemble des agents intervenant sur le site, au moyen des affichages

réglementaires, et de sessions de formations régulières. Il veille également à ce que les données personnelles des salariés concernés soient protégées et sauvegardées, conformément aux dispositions du RGPD.

Le Concessionnaire devra indiquer et mettre à jour annuellement le nombre de personnes affectées exclusivement à l'exécution du contrat, en précisant leur affectation, leur qualification (et classification hiérarchique) et leur expérience professionnelle ; il devra préciser le statut de ce personnel (CDI, CDD, personnel intérimaire) et le pourcentage du temps de travail affecté à l'exécution du contrat. Ces informations seront à transmettre dans le cadre du rapport annuel prévu par l'Article 86.3 et font l'objet des mêmes dispositions que ce dernier en matière de contrôle par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou tout organisme mandaté par elle à cet effet.

## **Article 84      Personnel responsable du site**

Le Concessionnaire doit avoir, présent sur les lieux et dédié à temps plein à la direction de l'exploitation, un représentant responsable ayant pouvoir de décision sur tous les actes quotidiens de l'exploitation et à qui peuvent être notifiées toutes les décisions émanant d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Ce responsable doit avoir, à ses côtés, un adjoint suppléant pouvant le remplacer en cas d'indisponibilité temporaire. L'un comme l'autre devra pouvoir, en cas d'urgence, être joint en permanence et par un numéro unique, par les agents d'exploitation et par les agents d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Le Concessionnaire nomme le responsable d'exploitation des installations et son suppléant au plus tard deux mois avant le début de l'exploitation des lignes objet du présent du contrat et en informe ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (nom, coordonnées, CV, ...).

## **Article 85      Reprise du personnel de l'ancien exploitant**

### **Article 85.1      Obligation de reprise du personnel**

La continuité du service est un des objectifs principaux d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre du contrat objet de la présente consultation.

Lorsque les conditions de l'article L1224-1 du Code du travail sont remplies, cet article s'applique.

Lorsque les conditions de l'article L1224-1 du Code du travail ne sont pas remplies et que les conditions d'un transfert conventionnel sont réunies, l'accord de garantie de l'emploi de la convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport s'applique.

Conformément à l'article L3317-1 du Code des transports, lorsque survient un changement d'exploitant d'un service ou d'une partie de service de transport public routier de voyageurs, à défaut d'application de l'article L. 1224-1 du code du travail, tous les contrats de travail des salariés affectés exclusivement ou essentiellement au service ou à la partie de service transféré subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise dès lors qu'un accord de branche étendu est conclu.

En complément, pour les salariés non concernés par les situations susmentionnées, le Concessionnaire s'engage à faire une application volontaire des dispositions de l'article L. 1224-1 du Code du travail pour tous les contrats de travail des salariés précédemment affectés essentiellement à l'exploitation des lignes de bus du Lot et dont le transfert est indispensable au candidat pour assurer la continuité du service (naturellement le transfert conventionnel du contrat de travail en cours dépendra dans cette situation de l'accord des salariés concernés).

Le Concessionnaire est tenu de se rapprocher de l'employeur du personnel transférable dès la notification de l'attribution du présent contrat par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Nonobstant ces obligations de reprise, le Concessionnaire doit disposer de tous les moyens humains, en quantité et compétences, nécessaires à la parfaite gestion et continuité des services à la date de prise d'effet de la concession.

### **Article 85.2      Compte-rendu sur la reprise du personnel**

Le Concessionnaire remet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES deux comptes-rendus sur la reprise du personnel, afin d'apprécier le respect de son engagement de reprise dans les conditions définies à l'Article 85.1 de la présente convention, et le cas échéant, les manquements du Concessionnaire sortant.

Un mois après la date de notification du contrat, le Concessionnaire apporte la preuve par tout moyen qu'il a pris attache auprès de l'entreprise sortante et de ses salariés et entamé les démarches de reprises du personnel.

Un compte-rendu est remis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES six mois après le début de l'exploitation des lignes objet du présent contrat. Il précise le nombre de contrats repris, les caractéristiques des personnels maintenus dans leur emploi et toutes autres informations que le Concessionnaire ou ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES jugerait utiles.

### **Article 85.3 Sanction**

En cas de non-respect de l'obligation de reprise du personnel du fait du Concessionnaire, notamment faute pour ce dernier de se faire connaître auprès de l'exploitant sortant à la conclusion de la convention ou faute d'assurer le maintien des emplois des salariés ayant fait le choix de passer au service du Concessionnaire, la pénalité prévue à l'Article 89.3.7 est appliquée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, outre les conséquences juridiques et financières, qu'il pourrait supporter par ailleurs, au regard des dispositions du Code du travail ou de la Convention collective applicable.

## **Chapitre 6.2 Information, suivi et contrôle de l'exécution du contrat**

### **Article 86 Informations sur l'exécution du contrat**

#### **Article 86.1 Principes généraux**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire 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 les difficultés rencontrées.

A la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire transmet toute donnée, quelle qu'elle soit et en rapport avec l'exécution du contrat, dans un délai de quinze (15) jours, sauf si l'Article 86 prévoit d'autres délais, à compter de la demande par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par écrit ou par voie électronique. Le Concessionnaire ne saurait opposer la notion de secret industriel et commercial pour refuser d'accéder à la demande formulée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Cette durée peut être prolongée sur demande écrite dûment justifiée du Concessionnaire, lorsque sa réponse exige une étude longue et détaillée, à laquelle ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES doit expressément consentir par écrit ou par voie électronique. Le silence d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le délai de 7 jours calendaires suivant la demande vaut rejet de cette demande de prolongation.

Cette durée peut être réduite en cas d'urgence et/ou lorsque l'importance du sujet, pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, l'exige. A défaut une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1.

Pour tous les cas où un modèle-type est imposé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au Concessionnaire, ceux-ci doivent être utilisés pour la transmission des informations sur l'exécution du contrat. En cas de non-respect de ce principe, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit de ne pas valider les documents présentés, et ceux-ci seront considérés comme non-reçus, auquel cas une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1

Les informations communiquées par le Concessionnaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES doivent pouvoir contribuer à assurer la meilleure lisibilité possible des conditions d'exécution du présent contrat. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est garant vis-à-vis du Concessionnaire du respect de la confidentialité des informations correspondantes, dans les conditions prévues par la loi n°78-753 du 17 juillet 1978.

Dans le respect des engagements pris par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire partage certaines informations sur l'exécution du contrat avec les collectivités partenaires, notamment s'agissant de la qualité du service.

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

Le Concessionnaire désignera une personne de son encadrement, qui sera l'interlocuteur unique et privilégié d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et de ses conseils. Cet interlocuteur aura le pouvoir de prendre toutes les décisions utiles à la bonne exécution technique, administrative et financière du contrat.

#### **Article 86.2 Information trimestrielle et annuelle sur l'exécution du contrat**

##### *86.2.1. Information trimestrielle*

Le Concessionnaire fournit l'Annexe A11 (Tableau de bord - Suivi de la non-réalisation) au plus tard le dernier jour du mois suivant la fin du trimestre.

Par ailleurs, à des fins de suivi, le Concessionnaire fournit trimestriellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES :

- les déclarations mensuelles de ventes et de validations de titres de transport par ligne et agrégées;
- une déclaration mensuelle des ventes de forfaits, en nombre et en valeur (détail par type de forfait, durée de forfait et zonage), agrégée.

#### 86.2.2. Information semestrielle

Le Concessionnaire remet également deux fois par an (au plus tard le 31 mars et le 31 octobre de chaque année) un bilan complet (A7) par ligne de toutes les modifications mises en place sur la période précédente et de leurs effets sur le :

- Trafic
- Les temps de parcours et la qualité de service (ponctualité et régularité)
- Un état des lieux quantitatif et qualitatif du fonctionnement des lignes du Lot ; ce bilan est accompagné d'une analyse et de propositions en vue de résoudre les principaux dysfonctionnements observés.

#### 86.2.3. Information annuelle

Le Concessionnaire fournit annuellement les informations précisées au rapport annuel de l'Article 86.3.

Les résultats de qualité de service de l'année N décrits à l'annexe B1 (Système de qualité de service et indicateurs) doivent être fournis au plus tard le dernier jour du mois suivant la fin de l'exercice lorsque ceux-ci sont produits par le Concessionnaire.

A défaut, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1.

### **Article 86.3 Rapport annuel**

Conformément aux dispositions des articles L. 3131-5 et R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique, le Concessionnaire est tenu de fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES un rapport annuel d'information dans les délais indiqués en Annexe CP. A défaut, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1.

Le rapport annuel respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour son élaboration. Il comprendra l'ensemble des éléments listés en Annexe F2, de manière exhaustive et dans le formalisme imposé par cette annexe.

[Le cadre de rapport annuel - Annexe F2- sera fourni ultérieurement].

Toutes les pièces justificatives des éléments sont tenues à la disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre de son droit de contrôle. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra demander au Concessionnaire de rectifier dans le rapport annuel toute erreur qu'elle aurait détectée après contrôle ou audit.

Les collectivités partenaires d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sont destinataires du rapport annuel.

### **Article 87 Comités de suivi**

#### **Article 87.1 Comité de suivi général trimestriel**

Pour accompagner la vie du réseau et suivre l'exécution du contrat, les Parties se réunissent au sein d'un comité de suivi. Ce comité sera présidé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Le comité aura notamment pour mission de suivre l'exécution du contrat d'exploitation et de guider son évolution. Il examine toutes les questions relatives au service concédé.

L'ordre du jour du comité de suivi est établi conjointement entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES et le Concessionnaire. Chacune des Parties peut abonder l'ordre du jour de chaque réunion du comité de suivi sous réserve d'en avertir l'autre Partie au moins quinze (15) jours calendaires avant la session du comité. Le Concessionnaire prépare le support de présentation et les documents y afférant. Il transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Le comité se réunit dans les locaux d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Sauf urgence, les Parties sont averties trois semaines avant la date de la réunion du comité.

Les réunions donnent systématiquement lieu à l'établissement d'un compte rendu validé par l'ensemble des Parties.

Une fois par an, le Comité de suivi se réunit en présence de la ou des collectivités partenaires d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### **Article 87.2 Rencontres avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou du Concessionnaire, des rencontres spécifiques pourront être organisées.

### **Article 88 Contrôle de l'exécution du contrat**

#### **Article 88.1 Droit général de contrôle et d'audit par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Conformément à l'article L. 1611-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dispose d'un droit d'audit et de contrôle se rapportant à l'exécution par le Concessionnaire du présent contrat, qu'elle exerce soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'elle mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à assurer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de la bonne exécution par le Concessionnaire 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 du présent contrat.

Il vise également à permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de s'assurer de l'étanchéité entre les activités exercées par le Concessionnaire au titre du contrat et ses autres activités. A cette fin, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra également rechercher, pour tout ou partie de l'audit, auprès du Concessionnaire des éléments justificatifs de la facturation des prestations effectuées en interne du groupe auquel le Concessionnaire appartient ou son(s) sous-concessionnaire(s) (filiale du même groupe ou prestataire extérieur).

Le droit d'audit vise notamment à examiner tous les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement du compte du Concessionnaire et à évaluer les méthodes et outils qu'il emploie afin de recueillir, agréger et restituer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.

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

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou ses représentants, agents ou tiers accrédités, peuvent effectuer dans les services du Concessionnaire des contrôles sur pièces.

Les agents ou tiers accrédités peuvent visiter à tout moment l'ensemble des installations, équipements et matériels affectés au fonctionnement du service public.

Les frais et honoraires de l'intervention des organismes extérieurs restent à la seule charge d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### **Article 88.2 Modalités d'exercice des contrôles ou audits**

Tous les contrôles de terrain 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 Concessionnaire est informé de la décision d'audit d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, au minimum quinze (15) jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou les organismes extérieurs mandatés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peuvent demander au Concessionnaire, 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 Concessionnaire dans un délai d'un (1) mois sauf accord particulier entre les Parties.

L'entrave dans l'obtention d'un élément demandé dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle fait l'objet de la pénalité qui sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1. 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.

Par ailleurs, si un audit fait apparaître un manquement aux dispositions du présent contrat, le Concessionnaire s'expose à l'application des pénalités correspondantes. Il appartient à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, 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 est engagée par la Partie la plus diligente dans les conditions prévues à l'Article 107 du présent contrat.

## **Chapitre 6.3 Pénalités**

### **Article 89 Pénalités**

#### **Article 89.1 Modalités d'application des pénalités**

Dans les conditions prévues ci-dessous, et sauf en cas de force majeure, de faute imputable à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, de la survenance d'un cas exonérateur prévu au contrat, si le Concessionnaire ne remplit pas ses obligations qui lui sont imposées par le présent contrat, des pénalités pourront lui être appliquées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels le Concessionnaire pourrait être tenu par ailleurs.

Les pénalités ne sont pas exclusives des autres sanctions prévues par le présent contrat. Elles s'ajoutent aux conséquences financières des mesures intervenant dans le calcul de la rémunération liée à la qualité de service (cf Chapitre 2.5).

Le Concessionnaire devra apporter la preuve de la force majeure à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qui sera seule juge de la décision finale.

#### **Article 89.2 Procédure de mise en œuvre des sanctions financières**

Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES constate des faits pouvant entraîner l'application des pénalités prévues ci-dessous, elle en informe le Concessionnaire par courrier simple ou électronique. Le Concessionnaire peut présenter ses observations sur les faits qui lui sont reprochés dans un délai de 15 jours calendaires à compter de son information

Passé ce délai, les pénalités ne peuvent plus faire l'objet de contestation et sont notifiées au Concessionnaire, le cas échéant, par lettre recommandée avec avis de réception et seront déduites de la rémunération annuelle versée au Concessionnaire dans les conditions fixées par l'Article 56. Les pénalités sont applicables à compter du premier jour de manquement constaté.

Le montant des pénalités listées ci-après est fixé dans la même année de valeur que la Rémunération Fixe tel qu'indiqué à l'Annexe F4 sera actualisé par application de la formule d'indexation définie à l'Article 56.1 du présent contrat.

Les pénalités ne sont pas libératoires, ne sont pas plafonnées et sont cumulables sans limitation.

Le montant des pénalités ne peut en aucun cas être pris en compte au titre d'une éventuelle demande de révision des conditions financières du présent contrat.

#### **Article 89.3 Liste des pénalités**

##### **89.3.1. Pénalités liées à la transmission de documents ou informations (sans mise en demeure préalable)**

Une pénalité forfaitaire de 700 euros sera appliquée par document et par jour de retard :

- si le Concessionnaire ne transmet pas un document ou information dont la transmission est prévue par le présent contrat ou demandée expressément par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par courrier ou courrier électronique ;
- si le Concessionnaire transmet tout ou partie des documents ou informations mentionnés ci-avant avec un retard par rapport au délai contractuel ou au délai mentionné expressément dans une demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- si le Concessionnaire transmet un document ou information mentionné ci-avant de manière partielle, incomplète, ne respectant pas le formalisme imposé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ou falsifiée.

##### **89.3.2. Pénalités liées aux manquements aux prescriptions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES**

Les pénalités suivantes sont prévues :

- Si le Concessionnaire met en œuvre d'un nouveau canal de distribution ou service sans accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une pénalité de 100 000 euros par mois entamé est appliquée. Par exception aux dispositions de l'Article 89.2 cette pénalité est plafonnée à 5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation) par manquement ;
- Si le Concessionnaire ne respecte pas les règles d'expérimentation d'un nouveau canal de distribution ou service souhaité par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une pénalité de 100 000 euros par mois entamé est appliquée par manquement. Par exception aux dispositions de l'Article 89.2, cette pénalité est plafonnée à 5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation) par manquement ;
- Si le Concessionnaire ne met pas en œuvre des évolutions tarifaires ou billettiques à la date arrêtée entre les Parties, une pénalité de 10 000 euros est appliquée par semaine de retard ;
- Si le Concessionnaire diffuse des supports de communication non validés préalablement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une pénalité de 5 000 euros est appliquée par support de communication non validé, et le Concessionnaire devra dans les plus brefs délais récupérer les supports déjà diffusés et rééditer à ses frais le ou les supports une fois validé(s) par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Si le Concessionnaire ne respecte pas l'identité du service et de la charte graphique du réseau ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une pénalité de 500 euros par jour calendaire de retard et par support.

#### 89.3.3. Pénalités liées aux garanties de la société dédiée

Une pénalité forfaitaire de 0,1% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation) par mois de retard entamé sera appliquée au Concessionnaire, sans mise en demeure préalable :

- En cas de non-transmission à compter de la prise d'effet du contrat de la garantie relative à l'exécution du contrat prévue par l'Article 9.2 du contrat ;
- En cas de non-reconstitution de la garantie prévue par l'Article 9.2 du contrat.

En cas de modification de l'actionariat de la société dédiée sans accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre de la procédure de l'Article 6 du contrat :

- Une pénalité forfaitaire de 30 000 euros par manquement, sans mise en demeure préalable, sera appliquée au Concessionnaire ;
- Si, suite au refus d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de la modification de l'actionariat, la composition de l'actionariat n'est pas rectifiée par le Concessionnaire, une pénalité de 1 000 euros par jour calendaire de retard sera appliquée au Concessionnaire après mise en demeure d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES restée sans effet pendant 15 jours calendaires.

#### 89.3.4. Pénalités liées aux remontées de validation et à l'effort de contrôle

Les pénalités suivantes sont prévues, sans mise en demeure préalable :

- Si, conformément aux dispositions de l'Article 45 , l'indicateur est jugé « insuffisant », le Concessionnaire se voit appliquer une pénalité égale à 0,1% du chiffre d'affaires annuel de l'exercice considéré ;
- Par application des dispositions de l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, en cas de retard dans la remontée des données de validation vers le module CTU, les pénalités suivantes sont appliquées :
  - o Remontée de la donnée de validation à J+2 : 10 centimes d'euros de pénalité par validation
  - o Remontée de la donnée à J+3 : 20 centimes d'euros de pénalité par validation
  - o Remontée de la donnée à J+4 : 50 centimes d'euros de pénalité par validation et par jour supplémentaire ;
- En cas de non-respect du taux de contrôle minimal déterminé à l'Article 23 , le Concessionnaire se verra appliquer une pénalité de :

- 0,10% de son chiffre d'affaires sur l'exercice considéré si le non-respect du taux de contrôle minimal concerne une seule ligne du Lot ;
  - 0,20% de son chiffre d'affaires sur l'exercice considéré si le non-respect du taux de contrôle minimal concerne deux lignes du Lot ;
  - 0,50% de son chiffre d'affaires sur l'exercice considéré si le non-respect du taux de contrôle minimal concerne plus de deux lignes du Lot ;
- En cas de diminution du taux de fraude dure et tarifaire moindre que l'objectif fixé dans l'annexe B10-4, le Concessionnaire se verra appliquer une pénalité de 0,5% de son chiffre d'affaires sur l'exercice considéré. Cette pénalité n'est applicable que les années où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES effectue une enquête fraude, soit les exercices 2, 4, et le cas échéant 6 et 8 du contrat.

### 89.3.5. Pénalités relatives aux biens

Les pénalités suivantes sont prévues, sans mise en demeure préalable :

- Concernant les contrôles techniques réglementaires liés au bâtiment :
  - En cas de non-respect des délais liés aux bureaux de contrôles et tout contrôle réglementaire fixé dans un cadre légal, une pénalité de 50 euros par jour calendaire de retard pour chacun des contrôles techniques et documents en retard sera appliquée au Concessionnaire ;
  - En cas de non-respect des délais liés aux levées des réserves issues des contrôles techniques dans un délais de 3 mois, une pénalité de 50 euros par jour calendaire de retard pour chacun des rapports de bureaux de contrôles non levés sera appliquée au Concessionnaire ;
- Si le Concessionnaire ne réalise pas le niveau de maintenance préventive annuel minimum prévu dans le cadre de la notice de maintenance du constructeur, sauf en cas de modifications de ces dernières par le constructeur, une pénalité de 2 000 euros lui sera appliquée par opération programmée non réalisée.
- Si le Concessionnaire ne met pas en œuvre les dispositions de l'Article 67.4.1.C (remplacement des biens manquants de l'inventaire physique) dans le délai contractuel d'un mois, une pénalité correspondant à 20% de la valeur brute du bien manquant sera appliquée au Concessionnaire par bien et par mois de retard.
- Si une absence de passage au contrôle technique est constatée, une pénalité de 10 000 euros sera appliquée au Concessionnaire par constat et par véhicule ;
- En cas de retard ou absence de remplissage du logiciel de suivi de parc et de gestion de la maintenance, une pénalité de 1 000 euros sera appliquée au Concessionnaire par véhicule et par mois de retard.
- En cas d'absence d'une livrée conforme et validée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, une pénalité de 1 500 euros par mois calendaire et par véhicule sera appliquée ;
- En cas de dysfonctionnement d'un équipements billettique, un délai de latence de 48h est accordé au Concessionnaire pour intervenir après la détection de l'incident. Passé ce délai, le Concessionnaire s'expose à une pénalité de 1000 euros par jour d'indisponibilité de l'appareil ;
- Conformément à l'Article 65 les biens de retour doivent être affectés à la seule exécution du contrat, hors réemploi autorisé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre de cet article. Tout manquement à cette obligation donne lieu à l'application d'une pénalité de 10 euros par kilomètre effectué pour le compte d'un tiers.

### 89.3.6. Pénalités relatives aux travaux (sans mise en demeure préalable)

#### 89.3.6.A. Livraison du ou des centre(s) opérationnel(s) bus

En cas de retard dans la livraison du ou des centre(s) opérationnel(s) bus, tel(s) que prévu(s) à l'Article 74 , passé un délai de trois mois à compter de la date prévisionnelle de livraison, une pénalité de 0,5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation) par centre opérationnel bus et par mois de retard entamé sera appliquée au Concessionnaire. Par exception aux dispositions de l'Article 89.2, cette pénalité est plafonnée à 5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation).

La découverte archéologique non raisonnablement prévisible sur le site de réalisation d'un centre opérationnel bus, le recours contentieux à l'encontre du permis de construire du centre, ou le retard imputable aux collectivités dans

la délivrance des autorisations administratives sont des cas de non-application des pénalités pour les strictes périodes correspondantes. Les délais de livraison du dépôt concerné sont décalés d'autant.

Le Concessionnaire devra apporter la preuve de ces cas exonérateurs à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, qui sera seul juge de la décision finale en tant qu'autorité concédante en charge de l'intérêt général. Le Concessionnaire pourra éventuellement contester cette décision devant le juge.

#### 89.3.6.B. Livraison du ou des centre(s) opérationnel(s) bus

Si, en cours d'exécution de la concession, et pour quelque motif que ce soit, le Concessionnaire ne peut réaliser le COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP, tel(s) que prévu(s) à l'Article 74.13, à compter de la date prévisionnelle initiale de livraison, une pénalité de 0,5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation) par centre opérationnel bus et par mois de retard entamé sera appliquée au Concessionnaire et ceux soit :

- jusqu'à la livraison du COB en cas de solution alternative dans les conditions présentées à l'Article 74.13,
- jusqu'à la résiliation pour faute du présent contrat prévu dans les conditions de l'Article 74.13.

Par exception aux dispositions de l'Article 89.2, cette pénalité est plafonnée à 5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation).

La pénalité prévue au présent Article ne peut être cumulée avec celle mentionnée à l'Article 89.3.6.A.

#### 89.3.6.C. Travaux de transition énergétique

En cas de retard dans la livraison des travaux de transition énergétique du ou des centre(s) opérationnel(s) bus, passé un délai d'un mois à compter de la date prévisionnelle de livraison, une pénalité de 0,25% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation) par centre opérationnel bus et par mois de retard entamé sera appliquée au Concessionnaire. Par exception aux dispositions de l'Article 89.2, cette pénalité est plafonnée à 2,5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation).

#### 89.3.6.D. Livraison du ou des parc(s) à vélos

En cas de retard dans les études et la livraison du ou des parcs à vélos, tel(s) que prévu(s) à l'Article 5.4, des pénalités seront être appliquées au Concessionnaire :

- 50 euros par jour de retard en cas de retard dans les études d'implantations
- 50 euros par jour de retard en cas de retard dans les études de maîtrise d'œuvre
- 70 euros par jour de retard en cas de retard dans le démarrage des travaux
- 1 000 euros par local et par mois de retard entamé sera appliquée de mise en service.

#### 89.3.7. Pénalités en cas de manquements aux autres obligations contractuelles

Les pénalités suivantes sont prévues :

- En cas de non-déclaration d'accessibilité d'une ligne accessible conformément aux dispositions de l'Article 22 et à l'Annexe B9, une pénalité de 5 000 euros par ligne non déclarée dans les trois mois suivant la mise en demeure sera appliquée au Concessionnaire ;
- En cas de non-respect de l'obligation de reprise du personnel du fait du Concessionnaire, notamment faute pour ce dernier de se faire connaître auprès de l'exploitant sortant à la conclusion de la convention ou faute d'assurer le maintien des emplois des salariés ayant fait le choix de passer au service du Concessionnaire, une pénalité forfaitaire de 30 000 euros par salarié non repris sera appliquée après mise en demeure d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES resté sans effet pendant 15 jours. Par exception aux dispositions de l'Article 89.2, cette pénalité est plafonnée à 5% du chiffre d'affaires de l'année N-1 (ou du chiffre d'affaires prévisionnel de l'année s'il s'agit de la première année d'exploitation) ;
- En cas de non-respect des obligations en tant que sous-traitant des données personnelles (au sens du RGPD), jusqu'à rectification ou complétude de la gestion des données personnelles, une pénalité de 1 000 euros par jour calendaire de retard sera appliquée au Concessionnaire ;

- En cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou de mauvaise exécution de ce dernier, la pénalité prévue à l'Article 35.2 sera appliquée ;
- En cas de non-respect des modalités de gestion financière des recettes tarifaires perçues pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, conformément aux dispositions de l'Article 58 une pénalité sera appliquée au Concessionnaire. Cette pénalité est égale à 0,20% par mois et s'applique sur le montant des sommes indûment conservées par le régisseur ou dont le versement a été différé ou non justifiées ;
- En cas de non-respect du processus de contractualisation des développements d'offre prévu en Annexe A5, une pénalité de 2 000 euros par manquement sera appliquée ;

#### 89.3.8. Pénalités concernant les circuits spéciaux scolaires

Les pénalités applicables uniquement aux circuits spéciaux scolaires sont listés dans l'annexe A15 du présent contrat.

#### 89.3.9. Pénalités pour tout manquement aux obligations contractuelles

Plus généralement, en cas de manquement par le Concessionnaire à l'une des obligations contractuelles non listées aux Articles 89.3.1 à 89.3.7, ou au contenu de son offre finale remise dans le cadre de la procédure de publicité et de mise en concurrence, et suite à mise en demeure d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES restée sans effet pendant un mois, une pénalité de 700 euros par jour de manquement constaté est appliquée.

### Article 90 Pénalités pour situation inacceptable

Pour plusieurs des indicateurs de qualité de service décrits dans le Chapitre 2.3, le système de rémunération lié à la qualité de service est complété d'une pénalité pour situation inacceptable dans les cas suivants :

#### Régularité et gestion des correspondances

- 1) Passage en avance supérieur à 1 minute du fait du Concessionnaire ;
- 2) Retard supérieur à 12 minutes pour les lignes « haute fréquence » et Retard supérieur à 15 minutes pour les lignes « basse fréquence » du fait du Concessionnaire ;
- 3) Absence de prise en charge d'un usager du transport à la demande (TAD) du fait du Concessionnaire

#### Information écrite aux points d'arrêts

- 4) En cas d'absence de correction d'une non-conformité détectée l'année précédente

#### Information écrite aux points d'arrêts et à bord du véhicule en situations perturbées prévues ou imprévues

- 5) En cas de défaut d'affichage dans les 48h d'une situation perturbée prévue après détection
- 6) Non communication dans les 72 h des affichages réalisée à l'occasion d'une situation perturbée prévue après détection d'une non-conformité
- 7) En cas d'absence d'information sur la nature d'une situation perturbée imprévue et de ses impacts au point d'arrêt et à bord 1h après le début de la perturbation

#### Attitude du conducteur/confort de conduite

- 8) Si le conducteur renseigne mal l'usager et/ou ne réalisent pas les gestes commerciaux de base
- 9) Si le conducteur fume à bord du véhicule ;
- 10) Si le conducteur téléphone en conduisant ;
- 11) Si le conducteur n'est pas disponible pour renseigner un client hors raisons de service ;
- 12) Si le conducteur agresse verbalement ou physiquement un usager ou tout autre personne durant son service
- 13) Si le conducteur ne porte pas la tenue règlementaire

- 14) Si le conducteur refuse de prendre en charge un Usager en Fauteuil Roulant sur une ligne déclarée accessible à un arrêt déclaré accessible non lié à une impossibilité technique.
- 15) Si le conducteur ne s'arrête pas à un arrêt demandé
- 16) Si le conducteur ne s'arrête pas au trottoir à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf obstacle)
- 17) Si le conducteur commet une infraction au code de la route
- 18) Si le conducteur provoque la chute d'un usager par sa conduite
- 19) Les locaux accessibles ne sont pas propres ou sont en mauvais état.
- 20) Les équipements composants les parcs à vélos fermés et en libre-accès ne fonctionnent pas et sont indisponibles.

(1)	Passage en avance	Réseau sans SAE : 400 euros Réseau avec SAE : $P=30 \times \ln(TC) \times \exp(43 \times \text{taux de SI})$ . La formule est détaillée dans l'annexe B1.
(2)	Retard supérieur à 12 minutes pour les lignes à haute fréquence du fait du Concessionnaire	
(2')	Retard supérieur à 15 minutes pour les lignes à basse fréquence du fait du Concessionnaire.	
(3)	Absence de prise en charge d'un usager du transport à la demande (TAD) (sous réservation ou divergent) du fait du Concessionnaire	400 euros
(4)	Non correction d'une non-conformité à un point d'arrêt détectée l'année précédente	400 euros
(5)	Défaut d'affichage dans les 48h d'une situation perturbée prévue après détection	400 euros
(6)	Non communication dans les 72 h des affichages réalisée à l'occasion d'une situation perturbée prévue après détection d'une non-conformité.	400 euros
(7)	Absence, aux points d'arrêts ou à bord d'un véhicule d'une ligne impactée par une situation perturbée imprévue, d'information sur la nature et les impacts de cette perturbation.	400 euros
(8)	Le conducteur renseigne mal l'usager et/ou ne réalisent pas les gestes commerciaux de base	400 euros
(9)	Le conducteur fume à bord du véhicule.	400 euros
(10)	Le conducteur téléphone en conduisant.	400 euros
(11)	Le conducteur n'est pas disponible pour renseigner les clients car il discute avec un collègue ou un habitué ou refuse de renseigner les clients	300 euros
(12)	Le conducteur agresse verbalement ou physiquement un usager ou tout autre personne durant son service	1000 euros
(13)	Le conducteur ne porte pas la tenue règlementaire	200 euros
(14)	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.	1000 euros
(15)	Le conducteur ne s'arrête pas à un arrêt demandé	400 euros

(16)	Le conducteur ne s'arrête pas au trottoir à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf obstacle)	300 euros
(17)	Le conducteur commet une infraction au code de la route	400 euros
(18)	Une manœuvre du conducteur provoque la chute d'un usager	400 euros
(19)	Les locaux accessibles ne sont pas propres ou sont en mauvais état.	Parcs à vélos fermés : 50 € / place / an si le parc de stationnement est considéré comme sale 2 trimestres ou plus par an Parc à vélos en libre-accès : 1 000 € / parc / an si le parc de stationnement est considéré comme sale 2 trimestres ou plus par an
(20)	Les équipements composants les parcs à vélos fermés et en libre-accès ne fonctionnent pas et sont indisponibles.	Pour les parcs à vélos fermés : 70 € / place / an si le parc est considéré au moins 1 fois par an comme en mauvais état de fonctionnement Pour les parcs à vélos en libre-accès : 1 500 € / parc / an si le parc est considéré au moins 1 fois par an comme en mauvais état de fonctionnement

## Chapitre 6.4 Sanctions et cas de résiliation

### Article 91 Mesures d'urgence

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut, en cas de carence grave du Concessionnaire et/ou de mise en danger des personnes, prendre toutes mesures adaptées à la situation, y compris la fermeture temporaire du service, et ce sans préjudice d'éventuelles poursuites.

Les conséquences financières de ses décisions sont à la charge du Concessionnaire, sauf force majeure ou cause exonératoire de responsabilité. Le Concessionnaire devra apporter la preuve de la force majeure à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES qui sera seul juge de la décision finale.

### Article 92 Mise en régie provisoire

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut procéder à la mise en régie provisoire aux frais du Concessionnaire dans les hypothèses suivantes :

- la sécurité publique vient à être compromise.
- si le service n'est pas exécuté ou s'il n'est exécuté que partiellement, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut également prendre provisoirement, aux frais du Concessionnaire, toutes les mesures nécessaires à la continuité de l'exploitation du service.

La mise en régie est précédée d'une mise en demeure adressée au siège social de la société dédiée, par lettre recommandée avec avis de réception, et restée sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception. Ce délai sera réduit en cas d'urgence impérieuse selon les circonstances.

A l'expiration de ce délai, si le Concessionnaire ne peut assurer le fonctionnement normal du service concédé, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES y pourvoira aux frais et risques du Concessionnaire.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut alors prendre possession de l'ensemble des moyens nécessaires à l'exploitation (matériels, personnels, approvisionnements, etc.).

Pendant la mise en régie, le Concessionnaire n'a droit à aucune rémunération. Au cas où les dépenses induites par la mise en œuvre des mesures nécessaires à l'exécution du service et les dépenses d'exploitation en régie seraient supérieures au montant des rémunérations qui auraient été dues pendant cette période si l'exploitation normale du service avait été assurée par le Concessionnaire, les dépenses supplémentaires seraient à la charge de ce dernier.

En cas de reprise ultérieure du service par le Concessionnaire, ces dépenses supplémentaires mentionnées ci-dessus seront déduites dès les premières rémunérations mensuelles suivant cette reprise jusqu'au remboursement de ces dépenses supplémentaires.

La régie cesse dès que le Concessionnaire est de nouveau en mesure de remplir ses obligations. En cas d'incapacité ou d'impossibilité par le Concessionnaire de reprendre l'exploitation du service concédé, à l'expiration d'une période d'un mois de mise en régie, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut décider de prononcer la déchéance du contrat dans les conditions prévues à l'article 87 du présent contrat.

Les conséquences financières de ces décisions sont à la charge du Concessionnaire.

### **Article 93 Résiliation pour faute – déchéance**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut résilier la convention de plein droit et sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire en cas de faute d'une particulière gravité de la part du Concessionnaire, notamment dans les cas suivants :

- non-respect des stipulations de l'Article 6 relatives aux conditions de création et de substitution de la société dédiée au-delà d'un délai de six mois ;
- dissolution de la société dédiée ;
- absence de mise en œuvre des garanties prévues par l'Article 9 du présent contrat au-delà d'un délai de six mois.;
- cession du présent contrat à un tiers sans autorisation ;
- cas de fraude ou de malversation avérée du Concessionnaire ;
- cession des biens attachés au présent contrat sans autorisation ;
- cas de non présentation ou non reconstitution de la garantie bancaire ;
- radiation devenue définitive du Concessionnaire du registre des transports, valant interdiction pour ce dernier d'exercer l'activité de transport public ;
- abandon ou interruption non justifiée de plus de 30 jours consécutifs de l'exploitation de tout ou partie des services ;
- manquement grave ou répété des obligations contractuelles pesant sur le Concessionnaire, après une mise en demeure non suivie d'effet dans le délai d'un (1) mois ;
- refus de s'acquitter des obligations financières stipulées dans le contrat ;
- manquement grave ou répété en matière de sécurité après une mise en demeure non suivie des faits dans un délai d'un (1) mois, et notamment de défaut grave d'entretien des installations ou du matériel mettant en péril les usagers par le Concessionnaire ;
- cas de non reprise des activités après une mise en régie.

La déchéance doit être précédée d'une mise en demeure motivée, notifiée au Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si la mise en demeure n'est pas suivie d'effets dans un délai de 15 jours calendaires, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES procède à la résiliation du contrat.

Les conséquences financières de la déchéance sont à la charge du Concessionnaire, à l'exception :

- d'une part, du remboursement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de la valeur nette comptable des éventuels biens de retour financés par le Concessionnaire et non encore amortis ;
- et d'autre part, du rachat, si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES le souhaite, des biens de reprise, stocks et approvisionnements nécessaires à l'exploitation normale du service concédé, à leur valeur nette comptable, majorée de la TVA à reverser au trésor public.

Le montant de cette indemnité financière est fixée à l'amiable et, à défaut, après évaluation d'un expert. Ce dernier doit être désigné à l'amiable entre les parties. A défaut d'accord, il est désigné par le Tribunal administratif de Paris.

Sur le montant de l'indemnité due au Concessionnaire sont déduits les éventuels frais qui auraient dû être assumés par le Concessionnaire et qui ont été pris en charge par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en raison de la défaillance du Concessionnaire.

Les indemnités sont payées au Concessionnaire dans les six (6) mois qui suivent la date d'effet de la résiliation. Tout retard dans le versement des sommes dues ne donne lieu dans cette situation à aucun intérêt moratoire.

#### **Article 94 Redressement et liquidation judiciaire**

En cas de redressement judiciaire du Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut prononcer la résiliation de plein droit du présent contrat si l'administrateur judiciaire ne demande pas la poursuite de l'exécution dudit contrat dans le mois suivant la date du jugement correspondant.

En cas de liquidation judiciaire du Concessionnaire la résiliation intervient automatiquement de plein droit suivant le jugement correspondant.

Ces différentes mesures de résiliation pourront être appliquées sans que le Concessionnaire puisse prétendre à une quelconque indemnité, et sans préjudice d'éventuels dommages intérêts au profit d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

#### **Article 95 Force majeure et résiliation pour force majeure prolongée**

Aucune Partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli, ou avoir accompli avec retard une obligation contractuelle, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulte d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de la jurisprudence administrative.

La force majeure doit donc, conformément à la jurisprudence administrative, être irrésistible, imprévisible et avoir un caractère extérieur aux Parties.

Si le Concessionnaire vient à invoquer la survenance d'un événement de force majeure, il le notifie dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES par courriel et confirmé dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception.

Le Concessionnaire doit alors préciser la nature de l'événement, le ou les retard(s) en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures envisagées pour en atténuer les effets.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES notifie dans un délai d'un mois sa décision quant au bien-fondé de cette prétention et aux effets de l'événement de force majeure en cause.

Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES invoque la survenance d'un événement de force majeure, elle en informe le Concessionnaire par écrit. Ce dernier doit lui communiquer ses observations dans le délai d'un (1) mois, après quoi ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES lui notifie sa décision.

En tout état de cause, quelle que soit la Partie qui invoque la survenance d'un événement de force majeure, les Parties doivent se rapprocher pour convenir ensemble des mesures nécessaires pour maintenir l'exécution du présent Contrat.

La Partie qui invoque un événement de force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations.

La Partie qui, par action ou par omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

En dehors des cas de force majeure, aucune Partie n'est déliée de ses obligations à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance de circonstances ou événements qui échappent à son contrôle

Dans le cas où du fait de la survenance d'un cas de force majeure, l'exécution du présent contrat s'avère définitivement compromise ou se trouve suspendue pour une durée supérieure à deux (2) mois, la résiliation du contrat peut être prononcée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, à la demande du Concessionnaire ou non, ou par le juge administratif.

La résiliation prend effet à compter du 60<sup>ème</sup> jour de sa notification au Concessionnaire.

Trois mois à compter de la date d'effet de la résiliation, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES verse au Concessionnaire, pour solde de tout compte, une somme globale calculée de manière identique à l'indemnité versée pour résiliation pour motif d'intérêt général prévue au présent contrat.

#### **Article 96 Résiliation pour motif d'intérêt général**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut résilier unilatéralement le présent contrat à tout moment pour des motifs d'intérêt général.

Cette résiliation est notifiée au Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Du fait de cette résiliation, le Concessionnaire peut prétendre au versement d'une indemnité comprenant :

- Une somme correspondant à la valeur nette comptable des éventuels biens de retour financés par le Concessionnaire qui ne seraient pas amortis à la date de la résiliation, déduction faite du capital restant dû des prêts ou crédit-baux qui seraient transférés à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou au nouvel exploitant, telle que cette somme apparaît au bilan du Concessionnaire ou à la valeur résiduelle financière telle qu'elle ressort des tableaux d'amortissements ;
- Une somme correspondant à la valeur nette comptable des éventuels biens de reprise appartenant au Concessionnaire et repris par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ;
- Une somme, le cas échéant, représentant l'indemnité pour remboursement anticipé éventuellement due aux organismes financiers du fait de la résiliation de contrats de financements sans que cette indemnité puisse être supérieure à une indemnité actuarielle calculée conformément aux usages, sauf si cession des contrats à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou à un nouvel exploitant ;
- Une somme correspondant au manque à gagner calculé comme 15% des bénéfices raisonnables prévisionnels sur toute la durée restant à courir du contrat, estimée sur la base de la moyenne des résultats courants avant les impôts obtenus pendant les trois derniers exercices d'exploitation écoulés, après actualisation et neutralisation des éléments exceptionnels. Si le contrat est résilié avant la quatrième année, le manque à gagner s'apprécie au regard de la moyenne des résultats courants avant les impôts obtenus depuis le début du contrat.

Les sommes dues au Concessionnaire au titre du présent article sont versées dans les trois (3) mois suivant la date de résiliation.

## **Article 97 Annulation, résolution ou résiliation du contrat par le juge suite au recours d'un tiers**

En cas de recours administratif ou contentieux à l'encontre du contrat, ou ses actes détachables, ainsi qu'en cas de retrait, ILE-DE-FRANCE MOBILITES informe sans délai le Concessionnaire, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, de l'existence d'un tel recours ou d'un tel retrait. Les Parties se rencontrent à la demande de la Partie la plus diligente, dans les quinze (15) jours à compter de cette notification, pour évaluer les conséquences de la situation. Cette demande est faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

À l'issue de cette concertation, laquelle ne pourra excéder trente (30) jours, à compter de la première rencontre des Parties organisée dans les conditions précisées au précédent alinéa, ILE-DE-FRANCE MOBILITES informe le Concessionnaire de sa décision de poursuivre, de résilier ou de suspendre l'exécution du contrat par lettre recommandée avec avis de réception, décision entraînant les conséquences suivantes :

### **Article 97.1 Résiliation du contrat**

Dans l'hypothèse où, au terme de la période de concertation, ILE-DE-FRANCE MOBILITES aurait décidé de poursuivre l'exécution du contrat, et dès lors que le recours prospérerait et impliquerait in fine l'annulation du contrat, ou encore la résolution ou la résiliation du contrat, empêchant d'une manière définitive l'exécution du contrat, les parties en tireront toutes les conséquences, le Concessionnaire aura droit au versement d'une indemnité dans les mêmes conditions que celles définies à l'Article 96 du présent contrat relatif à la résiliation pour motif d'intérêt général sous réserve :

- d'une part, de la minoration qui résulterait de l'éventuelle part de responsabilité imputable au Concessionnaire, telle qu'elle ressortirait d'une interprétation raisonnable des motifs de la décision juridictionnelle d'annulation du contrat, ou de résolution ou de résiliation du contrat ;
- d'autre part, d'une limitation de 50 % du manque à gagner.

Le Concessionnaire aura en tout état de cause droit à l'indemnisation, dans les conditions définies par l'article L.3136-7 et suivants du code de la commande publique, des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à ILE-DE-FRANCE MOBILITES et qu'elles ne sont pas par ailleurs déjà couvertes au titre d'un autre poste d'indemnisation.

Parmi ces dépenses utiles figurent les frais liés au financement mis en place dans le cadre de l'exécution du contrat, tels qu'ils figurent en Annexe E1 du présent contrat, y compris, le cas échéant, les coûts pour le Concessionnaire

afférents aux instruments de financement et résultant de la fin anticipée du contrat. Cette prise en compte des frais liés au financement est subordonnée à la mention, dans les annexes du contrat, des principales caractéristiques des financements à mettre en place pour les besoins de l'exécution de la concession.

Conformément à l'article L.3136-9 du code de la commande publique, la présente clause est divisible des autres stipulations du contrat.

#### **Article 97.2 Suspension de l'exécution du contrat**

Les délais d'exécution sont prolongés d'une durée égale à celle durant laquelle l'événement considéré aura mis obstacle à l'exécution du contrat.

À tout moment, ILE-DE-FRANCE MOBILITES peut, unilatéralement ou après concertation avec le Concessionnaire, mettre fin à la suspension de l'exécution du contrat.

De même, dans la mesure où la suspension dure plus de six (6) mois, ILE-DE-FRANCE MOBILITES pourra prononcer la résiliation dans les conditions de Article 97.1 ci-avant du contrat ; à défaut de résiliation, les parties se rencontreront pour convenir des modalités de prise en compte des incidences financières d'une suspension d'exécution d'une durée supérieure à six (6) mois.

Conformément à l'article L.3136-9 du code de la commande publique, la présente clause est divisible des autres stipulations du contrat.

### **Chapitre 6.5 Fin de la convention**

Les dispositions suivantes (hors Article 99 ) s'appliquent qu'il s'agisse d'un terme normal ou anticipé de contrat.

#### **Article 98 Continuité du service en fin de contrat**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES aura la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, 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 Concessionnaire.

D'une manière générale, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif du présent contrat au nouveau régime d'exploitation ou au nouvel exploitant.

A la fin du présent contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou le nouvel exploitant sera subrogé aux droits du Concessionnaire.

Le Concessionnaire s'engage à apporter tout son concours au nouveau Concessionnaire pour lui permettre d'assurer une parfaite continuité du service public.

#### **Article 99 Terme normal du contrat**

Lorsque le présent contrat arrive à son échéance normale fixée à l'Annexe CP, le Concessionnaire ne peut prétendre à aucune indemnité, sauf si les biens de retour n'ont pas été amortis.

#### **Article 100 Sort du personnel en fin de contrat**

Un an avant la fin du présent contrat ou avant si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en fait la demande, le Concessionnaire communiquera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la liste des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service concédé et à reprendre conformément aux dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables (liste non exhaustive) :

- Age ;
- Niveau de qualification professionnelle ;
- Tache assurée ;
- Convention collective ou statut applicable ;
- Montant total de la rémunération pour l'année civile précédente, charges et détail des primes comprises ;

- Existence éventuelle, dans le contrat ou dans le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert de l'intéressé à un autre exploitant.

Cette liste et les informations qu'elle contient seront actualisées 6 mois avant la fin du contrat et à la date de fin du contrat. Tout autre renseignement nécessaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pour remplir ses obligations en termes de reprise du personnel en application de l'article L. 1224-1 du code du travail doit être communiqué par le Concessionnaire.

## **Article 101 Sort des biens en fin de contrat**

Le Concessionnaire transmettra à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES l'ensemble des documents liés aux biens comme les plans détaillés des terrains et ouvrages, les dossiers des ouvrages exécutés (DOE), ou encore les divers contrats dont ces biens ont fait l'objet (assurances, contrats de maintenance, etc.)

### **Article 101.1 Remise des biens en fin de contrat – Inventaire**

#### *101.1.1. Remise des biens en fin de contrat – audit préalable*

Le Concessionnaire garantit une restitution de l'installation et des équipements en état normal de fonctionnement et d'entretien compte tenu de leur âge et de leur usure normale

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut faire réaliser à ses frais un audit permettant la vérification de l'ensemble des garanties. Si les mesures réalisées ne permettent pas de vérifier le respect des performances garanties, le Concessionnaire réalise les travaux nécessaires et fait réaliser à ses frais, par un organisme tiers agréé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de nouveaux essais permettant de vérifier les performances après intervention.

En cas de défaut de performance persistant observé douze (12) mois avant l'échéance du contrat, le Concessionnaire procède à la consignation des sommes nécessaires à la réalisation des travaux. Au besoin, ces sommes sont prélevées sur la garantie à première demande mentionnée à l'Article 9.2 du contrat.

Douze (12) mois avant l'expiration du contrat et au maximum neuf mois (9) mois avant, les Parties arrêtent et estiment, s'il y a lieu après expertise organisée, les travaux à exécuter sur les ouvrages concédés qui ne seraient pas en état normal d'entretien et de fonctionnement ; le Concessionnaire doit exécuter les travaux correspondants avant l'expiration normale du contrat. A défaut, les frais de remise en état correspondants sont prélevés sur la garantie à première demande visée à l'Article 9.2 ou mis directement à la charge du Concessionnaire.

En cas de rupture anticipée du contrat, les biens de retour sont immédiatement remis, assortis de leur inventaire. Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES constate, dans les trois (3) mois qui suivent la rupture anticipée, que les biens ne sont pas en état normal de fonctionnement et d'entretien, un inventaire contradictoire est dressé et tous les frais de remise en état et les frais afférents sont imputés au Concessionnaire, au besoin sur la garantie à première demande.

#### *101.1.2. Remise des biens en fin de contrat – Inventaire contradictoire*

Un inventaire contradictoire est réalisé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire et l'exploitant du futur contrat dans les deux mois précédant la fin du présent contrat.

Les modalités de réalisation de l'inventaire sont définies dans le cadre d'un protocole de transfert conclu entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire et l'exploitant du futur contrat (les Parties). Le protocole définit notamment la liste des biens effectivement repris, les dates de réalisation de l'inventaire, les personnes présentes et représentant chacune des Parties, la méthodologie<sup>2</sup> définie pour l'inventaire. En cas de résiliation à la suite d'une annulation contentieuse par recours d'un tiers, les parties détermineront les modalités de réalisation de cet inventaire contradictoire.

Les Parties au protocole mettent en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour établir les inventaires.

Le cas échéant, les défauts de maintenance à la charge du Concessionnaire sont mentionnés sur les états des lieux contradictoires. Ils font l'objet d'une remise en état avant la fin du contrat ou donnent lieu à une indemnisation. La liste des remises en état restant à effectuer à la date de fin du contrat, telles qu'identifiées dans l'inventaire contradictoire entre les Parties, en application de la méthodologie définie conjointement, est arrêtée et chiffrée par

<sup>2</sup> Par exemple : inventaire exhaustif ou par échantillonnage selon les catégories de biens, le taux retenu pour l'échantillon et son application par catégorie de véhicules, les modalités de définition de la liste des biens entrant dans l'échantillon, le traitement des biens prévus pour la réforme, les supports de travail (fiches) et leur validation par les parties, les modalités de valorisation des remises à niveau éventuelles, etc.

les Parties au protocole dans les 15 jours calendaires suivant la fin du présent contrat. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve toutefois le droit de se retourner vers le Concessionnaire dans le cas où une anomalie manifestement liée à sa politique de maintenance ou de remisage serait identifiée sur un bien transféré dans les 4 mois suivant la fin de contrat.

Le 1er jour suivant la fin du présent contrat à 00h00 au plus tard, l'exploitant du futur contrat entre en possession de l'ensemble des biens de retour et des biens de reprise ayant fait l'objet de l'option de reprise.

Un procès-verbal de remise des installations sera établi par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES à la fin du contrat. En l'absence totale de réserves, main levée de la garantie à première demande sera donnée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES au Concessionnaire.

En cas de transmission de biens immobiliers entre exploitants : A cette même date et à cet horaire, l'exploitant du futur contrat entre en possession de l'ensemble des clefs et codes de l'ensemble des sites suivant les modalités précisées au protocole de transfert.

## **Article 101.2 Régime d'indemnisation du Concessionnaire pour les biens de retour et de reprise**

### *101.2.1. Sort des biens de retour*

En fin de contrat, qu'elle soit anticipée ou normale, les biens de retour (inventaire A) et toute la documentation qui s'y attache reviennent à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les biens sont remis en parfait état d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge et de leur usure normale

Ce retour est effectué :

- à titre gratuit pour les biens mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES d'une part, pour les biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Concessionnaire et totalement amortis comptablement d'autre part,
- dans le cas d'un amortissement partiel des biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Concessionnaire :
  - o contre paiement de la valeur nette comptable (VNC) ;
  - o à la plus petite des deux valeurs suivantes : valeur nette comptable réelle ou valeur nette contractuelle telle que résultant du plan d'investissement et d'amortissement du Concessionnaire tel qu'intégré au compte d'exploitation prévisionnel constituant l'Annexe F1 au contrat ;
  - o nette des subventions d'investissement restant à amortir (montant réel) ;
  - o minorée des travaux nécessaires à la remise en état des biens, lorsqu'ils ne sont pas réalisés par le Concessionnaire avant la fin du contrat, et tels que résultant de l'inventaire contradictoire mentionné à l'Article 101.1 et/ou des audits patrimoniaux menés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Tout bien de retour acquis, réalisé, aménagé ou renouvelé par le Concessionnaire en cours de contrat, n'ayant pas été intégré dans l'inventaire initial ou lors de la transmission annuelle de l'inventaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES après la mise en service du bien en cours de contrat, et identifié lors de l'inventaire de fin de contrat ou postérieurement ne donne lieu à aucune indemnisation de la part d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Il lui revient à titre gratuit.

Les biens obsolètes physiquement présents au terme du contrat sur l'un des sites mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, après inventaire contradictoire et autorisation préalable écrite d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sont évacués aux seuls frais du Concessionnaire.

Les sommes dues en application des dispositions du présent article sont versées en capital dans un délai de trois (3) mois suivant le terme du contrat.

### *101.2.2. Sort des biens de reprise*

Les biens de reprise tels que définis à l'Article 61.2 peuvent être repris par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou son prochain exploitant en fin de contrat, sans que le Concessionnaire ne puisse s'y opposer.

Les biens sont remis en parfait état d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge.

Cette reprise est effectuée :

- à titre gratuit pour les biens totalement amortis comptablement,
- dans le cas d'un amortissement partiel :
  - o contre paiement de la valeur nette comptable (VNC) ;
  - o à la plus petite des deux valeurs suivantes : valeur nette comptable réelle ou valeur nette contractuelle telle que résultant du plan d'investissement et d'amortissement du Concessionnaire tel qu'intégré au compte d'exploitation prévisionnel constituant l'Annexe F1 au contrat ;
  - o nette des subventions d'investissement restant à amortir (montant réel) ;
  - o minorée des travaux nécessaires à la remise en état des biens, lorsqu'ils ne sont pas réalisés par le Concessionnaire avant la fin du contrat, et tels que résultant de l'inventaire contradictoire mentionné à l'Article 101.1 et/ou des audits patrimoniaux menés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Tout bien de reprise n'ayant pas été intégré dans l'inventaire initial ou lors de la transmission annuelle à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES après la mise en service du bien en cours de contrat, et identifié lors de l'inventaire de fin de contrat ou postérieurement ne donne lieu à aucune indemnisation de la part d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Il lui revient à titre gratuit en cas d'activation de l'option de reprise.

Les biens obsolètes physiquement présents au terme du contrat sur l'un des sites du réseau d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, après inventaire contradictoire et autorisation préalable écrite d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, sont évacués aux seuls frais du Concessionnaire.

Les sommes dues en application des dispositions du présent article sont versées en capital dans un délai de trois (3) mois suivant le terme du contrat.

### **Article 102 Reprise des autres contrats et des engagements du Concessionnaire en fin de contrat**

Dans un délai d'un (1) an avant le terme du contrat, le Concessionnaire adresse à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 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.

Elle lui adresse le cas échéant les baux immobiliers conclus par le Concessionnaire pour les biens nécessaires à la réalisation du service de référence.

En cas de cessation du présent contrat, pour quelque cause que ce soit (échéance normale ou anticipée), ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES se réserve le droit de poursuivre ou de faire poursuivre les contrats passés avec les tiers pour l'exécution du service public par le tiers de son choix, à l'exception d'engagements anormalement pris par le Concessionnaire, sans que ni celui-ci, ni son cocontractant ne puissent en aucune manière s'y opposer.

Le contrat se poursuivra alors à des conditions au moins équivalentes à celles dont le Concessionnaire bénéficiait, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, ou le tiers qu'elle a désigné, pouvant toujours renégocier ces conditions.

La substitution n'emporte pas le transfert des dettes et créances nées de l'exécution antérieure des contrats conclus par le Concessionnaire.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES notifie sa décision au Concessionnaire et à son cocontractant dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de notification de la résiliation ou neuf (9) mois avant l'échéance du contrat.

Dans un délai de trois (3) mois à compter de la prise d'effet du présent contrat, le Concessionnaire fera ses meilleurs efforts pour mettre en conformité, si cela n'est pas le cas, les contrats passés avec des tiers. Les contrats conclus avant le présent contrat devront être mis en conformité avec les stipulations du présent article pour permettre son application.

En cas de méconnaissance par le Concessionnaire d'une des stipulations du présent article, et rendant notamment impossible la poursuite par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou tout tiers par elle désigné, de tel ou tel contrat ou engagement, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut, sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent, obtenir la poursuite de la prestation objet du contrat en cause ou d'une prestation de même nature, aux frais et risques du Concessionnaire.

Il est entendu que les stipulations du présent article ne concernent pas :

- les contrats passés par le Concessionnaire en application d'un contrat passé pour son compte par une société la contrôlant (au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce) ;
- les contrats passés par le Concessionnaire avec une société la contrôlant ou placée sous le même contrôle (notamment les contrats d'assistance technique).

- en cas de méconnaissance par le Concessionnaire d'une des stipulations du présent article qui rendrait notamment impossible la poursuite par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou tout tiers désigné par lui de l'un des contrats, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra obtenir une prestation de même nature, aux frais et risques du Concessionnaire (au besoin par utilisation de la garantie à première demande prévue à l'Article 9.2 du contrat).

### **Article 103 Engagements financiers au terme du contrat**

Les sommes dues en application des dispositions du présent article sont versées en capital dans un délai de trois (3) mois suivant le terme du contrat.

#### **Article 103.1 Dettes et créances relatives à l'exploitation du service**

Au terme du contrat, le Concessionnaire établit dans le délai d'un (1) mois, un état des créances et des dettes reprises par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou le nouvel exploitant et assumées par ces derniers.

Cet état détaillé fera notamment apparaître :

- les charges payées par le Concessionnaire et couvrant une période n'entrant pas dans le périmètre du contrat ;
- 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 en dehors de ses obligations inhérentes au présent contrat 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 ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou le nouvel exploitant 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 à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 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 qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 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 Concessionnaire.

Si cet état fait apparaître un solde en faveur du Concessionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou le nouvel exploitant verse ce solde au Concessionnaire, dès le début de son exploitation.

Si cet état fait apparaître un solde en faveur du successeur, le Concessionnaire verse ce solde à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dès la fin de son exploitation.

Cet état devra impérativement être validé par l'expert-comptable du Concessionnaire, ainsi que par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Un protocole transactionnel peut valider, le cas échéant, l'accord financier.

#### **Article 103.2 Soldes du programme d'investissement et de GER**

##### *103.2.1. Solde du programme d'investissement*

Dans le cas où le Concessionnaire ne réaliserait pas l'intégralité du plan d'investissement contractuel prévu à l'Annexe D2, il reverse à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la différence entre le montant des dépenses (dotation aux amortissements et frais financiers associés) prévues au programme d'investissement et le montant des dépenses (dotation aux amortissements et frais financiers associés) réalisées.

##### *103.2.2. Solde du programme de GER*

Dans le cas où le Concessionnaire ne réaliserait pas l'intégralité du programme de GER contractuel prévu à l'Annexe E1bis, il reverse à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la différence entre le montant des dépenses prévues, actualisé chaque année selon les modalités de l'Article 56.1, et le montant des dépenses réalisées.

## **Article 104 Remise des documents relatifs au terme du contrat**

### **Article 104.1 Généralités**

En cas de défaut de transmission des documents ou informations listés dans le présent article, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 89.3.1.

### **Article 104.2 Transmission des informations, données et documents à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en fin de contrat**

Les documents et données, sous toute forme et sur tout support, produits ou reçus par le Concessionnaire dans le cadre du présent contrat constituent des biens de retour.

Ils reviennent gratuitement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES en fin de contrat.

En particulier, un an au moins avant la date d'expiration du présent contrat, tous les plans des ouvrages, réseaux et installations du service détenus par le Concessionnaire, ainsi que les plans et l'ensemble de la documentation relative à la maintenance des biens, sont remis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sous forme d'une copie des données informatiques et sous forme papier.

Concernant les COB, le Concessionnaire remet notamment les documents suivants mis à jour :

- les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO),
- les Documents d'Exploitation Maintenance (DEM),
- le registre de sécurité,
- le permis de construire modificatif (le cas échéant),
- la Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (DAACT),
- le certificat de conformité des travaux par rapport au permis de construire,
- le rapport final du contrôle technique,
- l'attestation d'assurance Dommage Ouvrage.

Les plans sont remis notamment au format DWG.

Le Concessionnaire fournit un export de l'ensemble des données présentes dans ses systèmes d'information et ceux de ses sous-concessionnaires en lien avec l'exécution du présent contrat, sous un format exploitable défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. L'export est accompagné de l'information adéquate permettant son utilisation.

Toutes les bases de données nécessaires à l'exploitation du service public objet du présent contrat sont et demeurent la propriété d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, quel qu'en ait été le traitement par le Concessionnaire ou ses sous-concessionnaires pendant la durée du contrat.

Le Concessionnaire, comme ses sous-concessionnaires le cas échéant, dispose dans le cadre de l'exécution du présent contrat d'une licence non exclusive d'exploitation de ces bases de données et s'interdit, à l'expiration du présent contrat, de poursuivre l'exploitation, à quelque titre et de quelque manière que ce soient, des bases de données visées au présent article.

Un (1) an au moins avant la fin du contrat, les plans et les notices de la totalité des équipements et des réseaux seront remis sous format papier, et format informatique.

### **Article 104.3 Remise des données et outils développés par le Concessionnaire (réversibilité des données)**

Le Concessionnaire transmet, en fin normale ou anticipée du contrat, dans un format ouvert et librement réutilisable, l'ensemble des données, documents (fonctionnels, techniques, retraçant le développement des outils, etc.), ainsi que le cas échéant, les codes sources nécessaires pour la reprise de ses activités ainsi que les outils développés au cours de l'exécution du contrat.

Plus particulièrement, le Concessionnaire s'engage :

- à assurer une réversibilité des logiciels éventuellement développés et utilisés, ainsi que les bases de données, qui ont été exploités dans le cadre de la concession objet du présent contrat,
- à mettre en œuvre les moyens raisonnables permettant une reprise et une exploitation future par Concessionnaire éventuellement différent. Toutes les données transmises devront être fournies à un format utilisable par n'importe quel autre logiciel standard connu à ce jour ou qui le sera au terme du présent contrat.

Les objectifs sont :

- d'assurer le transfert de :
  - o l'ensemble des codes sources pour les logiciels spécifiques au présent contrat et les fournitures électroniques nécessaires à l'installation et à la reprise des développements des logiciels développés dans le cadre du présent contrat, dès lors que lesdits logiciels et fournitures électroniques sont repris par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou tout autre exploitant,
  - o les bases de données et les données traitées et/ou constituées dans le cadre de la concession,
  - o la description de la méthodologie,
  - o la description des outils et codes ayant permis les traitements, la description de l'ensemble des problèmes rencontrés et des solutions qui y ont été apportées à chaque fois,
  - o toutes les connaissances nouvelles propres développées par le Concessionnaire dans le cadre du présent contrat et telles que décrites à l'Article 112.2.
- de préparer et animer une présentation complète des outils développés. En accord avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire propose un plan de réversibilité décrivant les tâches applicatives à accomplir par les deux Parties pour permettre la prise en charge des outils développés par un futur Concessionnaire ainsi qu'un échéancier des dites tâches.

Dans le cas où le Concessionnaire a recours à un logiciel existant, il assure à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES les licences d'exploitation nécessaires à la continuité du service. En cas de développement ou paramétrage spécifique, le Concessionnaire s'engage à transmettre les droits d'exploitation nécessaires à la continuité du service.

Le Concessionnaire garantit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES la jouissance, entière et libre de toute servitude, des droits cédés. En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par les logiciels dont les droits de propriété intellectuelle sont cédés à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, d'un droit de propriété intellectuelle par un tiers, les Parties coopèrent pour la résolution du litige.

La responsabilité du Concessionnaire pourra être écartée dans les cas suivants :

- modification quelconque du logiciel concerné sans l'accord du Concessionnaire,
- utilisation d'une version du logiciel contrefaisant les droits d'un tiers alors que le Concessionnaire a mis à disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une version modifiée afin de faire cesser la contrefaçon,
- combinaison de la mise en œuvre ou l'utilisation du logiciel contrefaisant avec des programmes non fournis par le Concessionnaire.

## **Chapitre 6.6 Modifications du contrat et hypothèses de révision**

### **Article 105 Révision et sauvegarde**

Les Parties procèdent d'un commun accord au réexamen des conditions financières et/ou techniques, à la demande motivée de l'une d'entre elles, en cas de survenance d'événements ou de modifications législatives ou réglementaires qui présentent les caractéristiques cumulatives suivantes :

- non prévisibles avec suffisamment de certitude quant à leur occurrence à la date de signature du contrat,
- tendant à bouleverser l'équilibre économique et financier du contrat.

Les parties conviennent que le bouleversement de l'équilibre économique et financier s'entend comme une hausse ou une baisse d'au moins 5 % des recettes ou des charges prévisionnelles telles que définies dans l'Annexe E1. Cette évolution de plus ou moins 5% est appréciée sur la durée du contrat au regard du compte d'exploitation initial, y compris les années déjà exécutées le cas échéant. Les impacts des événements ou modifications législatives ou réglementaires sont appréciés en cumulé et non individuellement. Ce seuil ne constitue pas une franchise à la charge du Concessionnaire.

Pour apprécier l'impact de ces événements, les Parties s'appuient sur toutes données économiques et financières utiles et disponibles.

Dans le cadre de la procédure de révision, il est tenu compte notamment des éléments suivants :

- (i) les garanties d'assurance du Concessionnaire
- (ii) la possibilité pour le Concessionnaire de se retourner contre un tiers responsable notamment dans le cadre d'une subrogation accordée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES
- (iii) la part de responsabilité du Concessionnaire dans l'apparition ou l'aggravation des conséquences au regard de ses obligations contractuelles (notamment obligation de conseil et de suivi)
- (iv) des justificatifs apportés par le Concessionnaire

Sauf accord contraire des parties, la procédure de révision est mise en œuvre un an après le constat de l'évènement pour permettre d'avoir une mesure utile de ses incidences.

Dans tous ces cas où cela est nécessaire, un avenant est conclu pour prendre en compte les modifications.

## **Article 106 Recours à la procédure d'avenant**

### **Article 106.1 Cas général**

Le présent contrat et ses annexes autres que celles listées à l'Article 106.2 ne peuvent être modifiés que par voie d'avenant.

Il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations suivantes constituent des clauses de réexamen ou d'options claires, précises et sans équivoque au sens de l'article R. 3135-1 et suivants du code de la commande publique. Elles sont ainsi susceptibles d'entraîner une modification du contrat, sans considération du montant de la modification.

Un avenant intervient notamment dans les cas prévus par le contrat :

- création d'une nouvelle ligne qui viendrait concurrencer les lignes du Lot (Article 3.2) ;
- modification de la durée du contrat suite à une décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 4) ;
- cession du contrat autorisée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 5) ;
- modification de l'offre de référence si elle a un impact financier (Article 14) ;
- modification de l'offre de référence liée aux participations des Collectivités (Article 15) ;
- modification des moyens alloués à la prévention et à la sécurité (Article 24.2) ;
- modification de la gouvernance de la sûreté (Article 24.2) ;
- mise en œuvre d'une organisation régionale du traitement des réclamations voyageurs (Article 29.2) ;
- modification des modalités de gestion des Eco-stations Bus (Article 36) ;
- modification exceptionnelle des tarifs par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 40.2) ;
- mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires (Article 43)
- évolution exceptionnelle du système billettique (Article 46.5) ;
- modification de l'organisation communautaire de la billettique (Article 48.1) ;
- modification tarifaire exceptionnelle (Article 53.1) ;
- mise en place d'une régie publicitaire au niveau d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 59.2) ;
- modification de la consistance du parc mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 67.2) ;
- établissement du plan prévisionnel de renouvellement et de rénovation des infrastructures (Article 68.2.1) ;
- obsolescence d'un bien (Article 68.2.2) ;
- modification de la programmation des investissements si elle a un impact financier (Article 68.3.2) ;
- opérations complémentaires si elles ont un impact financier (Article 68.3.3) ;
- nouvelles prescriptions relatives aux poteaux d'arrêt imposées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 70.1) ;

- ouvrages modificatifs ou supplémentaires si ils ont un impact sur la rémunération versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 74.11) ;
- validation du projet de réalisation de parcs à vélo (Article 80) ;
- non réalisation du COB sur le(s) terrain(s) listé(s) en Annexe CP (Article 74.13) ;
- autre clause de réexamen prévue à l'Annexe CP.

#### **Article 106.2 Cas particuliers**

Dans certains cas particuliers, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES peut, par simple envoi d'un courrier recommandé, modifier le contrat, sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant :

- toute modification des cadres de reporting ;
- modification temporaire ou pérenne de l'offre de référence sans impact financier pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES (Article 12 et Article 13),
- modification des indices en cas de disparition d'un indice (Article 56.1) ;
- substitutions temporaires ou définitives de véhicules qui ne sont pas de nature à remettre en cause la consistance du parc (Article 67.2) ;
- modification de la programmation des investissements sans impact financier (68.3.2) ;
- option prévue à l'Annexe CP ;
- modification des annexes suivantes :
  - o Annexe B1.3 SAE

### **Chapitre 6.7 Dispositions diverses**

#### **Article 107 Différents et litiges**

Les parties s'engagent à se tenir mutuellement informées des difficultés qui pourraient naître de l'interprétation, de l'exécution ou de la cessation du présent contrat et prendront d'un commun accord toutes dispositions propres à les résoudre.

Tout différend ou litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat relèvera de la compétence du tribunal administratif de Paris.

Préalablement à l'introduction de toute action contentieuse, les parties s'engagent à privilégier la recherche d'un règlement amiable de leur désaccord.

#### **Article 108 Redressement, liquidation judiciaire et contrôle fiscal**

Le Concessionnaire porte sans délai à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES 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 109 Election de domicile**

Pour l'application du présent contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES fait élection de domicile en son siège administratif, 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris.

Le Concessionnaire fait élection de domicile au siège social de la société dédiée.

Les notifications ou mises en demeure faites entre les Parties au titre du présent contrat sont valablement effectuées par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à leur domicile respectif, sauf exceptions prévues dans les articles du contrat.

#### **Article 110 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 stipulations gardent toute leur force et leur portée sauf si la ou les stipulations invalides présentaient un caractère substantiel et qu'elles remettaient en cause l'équilibre contractuel.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour substituer à la disposition invalidée une disposition valide ayant un effet équivalent.

## **Article 111      Protection des données et Open Data**

### **Article 111.1      Open data**

#### *111.1.1.      Données essentielles du contrat*

Conformément aux exigences des articles L3131-2 à L 3131-4 du Code de la commande publique, le Concessionnaire fournit à l'Autorité organisatrice, sous format électronique, dans un standard ouvert librement réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, les données et les bases de données collectées ou produites à l'occasion de l'exploitation du service public faisant l'objet du contrat et qui sont indispensables à son exécution.

Le Concessionnaire doit permettre l'application de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif aux données essentielles dans la commande publique qui fixe les modalités de publication des données essentielles du présent contrat par autorité organisatrice.

Ainsi, les données essentielles relatives aux contrats de concession qui doivent être mises à disposition sur le profil d'acheteur sont :

Pour l'exécution du contrat et de manière annuelle :

- 1° les dépenses d'investissement réalisées par le Concessionnaire ;
- 2° les intitulés des principaux tarifs à la charge des usagers ;
- 3° les montants des principaux tarifs à la charge des usagers.

Pour les modifications apportées au contrat de concession :

- 1° La date de publication des données relatives aux modifications apportées au contrat ;
- 2° L'objet de la modification du contrat ;
- 3° La durée modifiée du contrat ;
- 4° La valeur globale modifiée en euros du contrat ;
- 5° La date de signature de la modification du contrat.

Les données relatives à l'exécution des contrats de concession doivent être mises à disposition de l'autorité organisatrice au plus tard 45 jours à compter de la fin de chaque année d'exécution du présent contrat.

Les données essentielles relatives aux modifications des contrats de concession doivent être mises à disposition de l'autorité organisatrice au plus tard un mois à compter de la date de signature de la modification du contrat de concession.

L'autorité organisatrice ou un tiers désigné par lui peut extraire et exploiter librement tout ou partie de ces données et bases de données, notamment en vue de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux. La mise à disposition se fait dans le respect des articles L311-5 à L311-7 du Codes des Relations du Public avec l'Administration.

L'autorité organisatrice peut, dès la conclusion du contrat ou au cours de son exécution, exempter le Concessionnaire de tout ou partie des obligations prévues au présent article par une décision motivée fondée sur des motifs d'intérêt général et rendue publique.

#### *111.1.2.      Les données nécessaires à l'information du voyageur*

Conformément à l'article L1115-1 du code des transports, l'autorité organisatrice est tenue de diffuser librement et gratuitement les données des services réguliers de transports publics de personnes et des services de mobilité « en vue d'informer les usagers et de fournir le meilleur service, notamment en permettant l'organisation optimale des services de mobilité et des modes de transport ».

Par conséquent, le Concessionnaire s'engage à fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, dans un format ouvert, librement utilisable et exploitable les données listées dans l'Annexe B8-10.

#### 111.1.2.A. Diffusion sur le site Via Navigo

Les données de susmentionnées au paragraphe seront intégrées au calculateur d'itinéraire Via Navigo et seront affichés dans les résultats de recherche d'itinéraire formulés par les voyageurs.

#### 111.1.2.B. Diffusion sur le portail de l'open data

Les données visées au susmentionnées à l'Article 111.1.2 seront mises à disposition des utilisateurs sur la plateforme open data de l'autorité organisatrice, sous forme de fichiers de données brutes, afin de permettre leurs réutilisations. Ces données seront mises à disposition et diffusées sous licence ODBL (<http://vvlibri.org/fr/licence/odbl-10/legalcode/unofficial>).

Les données seront mises à jour de manière régulière (au moins une fois par semaine) et automatique par le Concessionnaire.

### Article 111.2 Protection des données personnelles

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

#### 111.2.1. Obligations de l'Autorité organisatrice

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

Le Délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est Emmanuel Grandjean, directeur des ressources. L'adresse mail de contact du DPO est [dpo@iledefrance-mobilites.fr](mailto:dpo@iledefrance-mobilites.fr).

#### 111.2.2. Obligations du Concessionnaire

En sa qualité sous-traitant, le Concessionnaire s'engage à respecter ses obligations et notamment celles comprises dans la réglementation en vigueur. A ce titre, le Concessionnaire traite les données personnelles pour les seuls besoins de l'exécution et dans les conditions visées au présent contrat. Pour tout autre traitement, le Concessionnaire devra demander l'autorisation à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES avant sa mise en œuvre.

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

- Garantit que les outils et process de traitement respectent les principes de protection des données dès la conception et par défaut et les fera évoluer pour s'assurer de ce respect ;
- Met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Ces mesures peuvent notamment être (i) la pseudonymisation et le chiffrement lors de l'hébergement et du transit des données, (ii) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et services de traitement, (iii) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident, (iv) une procédure visant à tester, à analyser, et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- Procède régulièrement à des tests des mesures de protection mises en place selon les modalités conformes à la réglementation en vigueur relative à la protection des données, les met régulièrement à jour ou met en place des mesures complémentaires pour s'assurer qu'elles restent conformes aux meilleurs standards du marché et aux préconisations des autorités compétentes en matière de protection des données ;
- Tient un registre des traitements effectués pour le compte du responsable de traitement. La tenue du registre des traitements s'effectue selon le modèle figurant en Annexe F9 et devra être complété par le DPO du Concessionnaire. Une copie devra être transmise à l'Autorité organisatrice à chaque modification de la fiche de traitement et à minima 2 fois par an au mois de juin et décembre ;

- S'engage à ne pas extraire, dupliquer ou reproduire les données et informations du responsable de traitement notamment présentes dans son système d'information ;
- Communiquer au responsable de traitement l'identité et les coordonnées de son DPO au moment de l'entrée en vigueur du présent Contrat ;
- Met à la disposition du responsable de traitement l'ensemble de la documentation nécessaire pour démontrer le respect à ses obligations et pour faciliter la réalisation d'audits et d'inspection par le responsable de traitement ou son mandataire ;
- Permettre l'accès, à chaque fois que le responsable de traitement l'estimera nécessaire, le cas échéant sur place, à toutes informations relatives aux prestations objet du présent contrat, dans le respect des réglementations relatives à la communication des informations ;
- Répond aux demandes d'exercice de droit des personnes conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles. Le Concessionnaire est tenu de remplir le tableau de gestion des demandes d'exercice de droit figurant en Annexe F9bis qui devra être complété par le DPO du Concessionnaire. Une copie devra être transmise à l'Autorité organisatrice à chaque modification du tableau et à minima 2 fois par an au mois de juin et décembre.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 111.2.3. Finalités de traitement

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

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

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

## **Article 112 Propriété intellectuelle**

### **Article 112.1 Régime des connaissances antérieures**

Les « *connaissances antérieures* » désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui ne résultent pas de l'exécution des prestations objet du contrat, tels que notamment les œuvres, les logiciels, leurs mises à jour, leurs nouvelles versions ou leur documentation, les bases de données, les sites internet, les rapports, les études, les marques, les dessins et modèles, les inventions brevetées, brevetables ou non, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection tels que le savoir-faire, le secret des affaires, les noms de domaine, le droit à l'image des biens ou des personnes et qui appartiennent, au jour de la notification du contrat, au Concessionnaire, à un sous-contrat géré par le Concessionnaire ou à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Les connaissances antérieures de chacune des Parties figurent à l'Annexe F8 du présent contrat.

Chacune des Parties assure librement la protection de ses connaissances antérieures et décide seul de leur protection adéquate.

Chacune des Parties exploite librement, directement ou indirectement, ses connaissances antérieures. La conclusion du présent contrat n'emporte pas transfert des droits de propriété intellectuelle ou des droits de toute autre nature afférents aux connaissances antérieures. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, le Concessionnaire et les tiers désignés dans le contrat restent titulaires, chacun en ce qui le concerne, des droits de propriété intellectuelle ou des droits de toute autre nature portant sur leurs connaissances antérieures.

Toutefois, les Parties s'engagent à concéder, sur demande de l'autre Partie, sous réserve des droits des tiers et des droits dont il dispose, une licence d'utilisation gratuite, non cessible et personnelle de ses connaissances antérieures limitée aux seuls besoins de l'exploitation du réseau. La licence est accordée pour la durée de l'exploitation du réseau et limitée au territoire concerné par ladite exploitation du réseau.

### **Article 112.2 Régime des connaissances nouvelles propres**

#### *112.2.1. Propriété des connaissances nouvelles propres*

Une connaissance nouvelle désigne tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, élaborés ou obtenus par l'une ou plusieurs des Parties au cours de l'exécution du présent contrat, en lien avec l'exploitation des lignes du Lot, tels que, notamment, les œuvres, les logiciels, leurs mises à jour ou leurs nouvelles versions, les bases de données, les signes distinctifs, les noms de domaine, les informations, les sites internet, les rapports, les études, les marques, les dessins ou modèles, les procédés, méthodes, algorithmes, spécifications, les inventions brevetées ou non et/ou brevetables ou non au sens du Code de la propriété intellectuelle, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, les noms de domaine, le droit à l'image des biens ou des personnes.

Une connaissance nouvelle est considérée comme propre lorsqu'elle a été développée par une seule Partie au présent contrat.

La Partie ayant généré une connaissance nouvelle propre en est le propriétaire exclusif, y compris pour ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle afférents. L'ensemble des droits résultant des connaissances nouvelles propres développées par le Concessionnaire dans le cadre du présent contrat seront cédées ab initio et gracieusement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES. Les connaissances nouvelles propres développées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES seront mises à disposition du Concessionnaire qui pourra les utiliser uniquement dans le cadre des missions qui lui sont attribuées au regard du présent contrat.

Le Concessionnaire propriétaire de la connaissance nouvelle propre décide seule de l'opportunité et de la nature des mesures de protection à prendre. Il engage à ce titre, après en avoir informé l'Autorité organisatrice, les procédures au nom et pour le compte de l'Autorité organisatrice et assume à ses frais ces dépôts.

La propriété des connaissances nouvelles propres protégeables par aucun titre de propriété industrielle mais protégeable par des droits d'auteur seront automatiquement dévolues à l'Autorité organisatrice à la fin du présent contrat. Cette cession sera effectuée à titre gratuit, pour le monde entier et pour la durée légale des droits de propriété intellectuelle.

#### 112.2.2. Utilisation/Exploitation des connaissances nouvelles propres

La Partie propriétaire d'une connaissance nouvelle propre l'exploite librement.

Si la connaissance nouvelle propre appartient à l'Autorité organisatrice, celle-ci autorise le Concessionnaire à exploiter gratuitement ladite connaissance nouvelle dans le cadre de la mise en œuvre et de l'exploitation du réseau, sur le territoire et pour la durée de d'exploitation du réseau.

### Article 113 Confidentialité

#### Article 113.1 Définition

L'expression « *Informations Confidentielles* » désigne toutes les informations techniques, financières, fiscales, juridiques, commerciales ou de quelque nature que ce soit contenues dans les documents (ou tout autre support tangible tel que logiciel, fichier, produit ou équipement) relatifs à l'objet portées à la connaissance du personnel de la Partie bénéficiaire sous quelque forme que ce soit, et notamment :

- toute information remise par la partie émettrice à la partie bénéficiaire, directement ou indirectement, par voie écrite ou orale, ne revêtant pas un caractère public avéré et ne tombant pas dans le domaine public pendant la durée du présent article ;
- tout document, prototype, spécification technique ou plan, savoir-faire ;
- tout matériel décrivant ou faisant référence aux affaires, aux politiques ou aux procédures de la partie émettrice, de ses adhérents ou d'un tiers à qui la partie émettrice devrait la confidentialité ;
- toute formule, stratégie, méthode ou processus de la partie émettrice ou d'un tiers auquel elle devrait la confidentialité ;
- les codes source et objet de logiciels, les programmes, les dossiers, listings ainsi que tout autre matériel informatique, quel que soit son support, auquel la partie bénéficiaire aura accès.

L'absence de mention du caractère confidentiel sur un document n'entraîne pas l'exclusion du document de la définition d'Information Confidentielle.

#### Article 113.2 Etendue de l'obligation

Chaque Partie assure et garantit qu'elle a le droit et la capacité de divulguer les Informations Confidentielles à l'autre Partie. Chacune des Parties s'engage à ne revendiquer aucun droit de propriété sur les Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie et par conséquent, à ce que lesdites Informations Confidentielles :

- soient traitées par la Partie destinataire avec la même précaution qu'elle porte à la préservation de ses propres Informations Confidentielles que ce soit vis-à-vis de son personnel, ses instances décisionnaires ou ses prestataires.
- ne soient divulguées à des tiers, de quelque manière que ce soit, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit, par courrier, de la Partie Emettrice.

La communication des documents contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques ne peut être refusée par la Partie Emettrice que si elle justifie le préjudice qu'elle est susceptible de subir.

Conformément à l'article 1204 du Code civil, chaque Partie se porte fort pour tout leur personnel (salariés et collaborateurs, intervenants) et de ses prestataires, du respect de cette obligation de confidentialité.

Par exception, les parties pourront communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à un prestataire, sans obtenir l'accord préalable de la Partie Emettrice, dans le cadre de l'application du contrat, à la condition que ce prestataire soit lui-même tenu par une clause de confidentialité conforme aux dispositions du présent contrat. En cas de recours à un prestataire, à la demande de la Partie Emettrice, une copie dudit accord, ou de l'article de confidentialité inséré dans le marché conclu avec le prestataire lui sera transmis.

Chacune des Parties s'engage à ne faire aucun usage des Informations Confidentielles de l'autre Partie dans un autre but que pour l'exécution du présent contrat ainsi pour les besoins de ses missions d'autorité organisatrice d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

Par ailleurs, les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui :

- ont été divulguées au public par la Partie Emettrice ;
- appartenaient au domaine public avant leur communication par la Partie transmetteur ou sont, postérieurement à la date de la signature du présent contrat, tombées dans le domaine public et ce, sans violation des termes de contrat ;
- sont licitement acquises d'un tiers, autorisé à les divulguer, sans engagement de secret.

En revanche, une Partie ne sera pas dégagée de ses obligations au titre du présent article concernant une Information Confidentielle de l'autre Partie, du seul fait que celle-ci est contenue dans un ensemble d'informations générales.

Enfin, les Parties ne sont pas soumises à l'obligation de confidentialité prévue au présent article :

- dans le cas d'une injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle de fournir des Informations Confidentielles de l'autre Partie,
- en application d'une obligation légale ou réglementaire qui imposerait à la Partie destinataire de publier des Informations Confidentielles de l'autre Partie. Dans cette hypothèse, la Partie concernée informera le cas échéant l'autre Partie de la requête, de l'injonction ou de la demande de communiquer qui lui aura été notifiée.

A l'issue du contrat, la Partie Réceptrice s'engage à :

- restituer à la Partie Emettrice et à détruire des documents ou autres supports contenant des éléments des Informations Confidentielles qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support,
- le cas échéant, demander à ses prestataires extérieurs de restituer à la Partie Emettrice, ou de détruire, tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.

Par exception, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES conservera les données qu'il juge strictement nécessaires pour remplir ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité.

Nonobstant la durée du contrat, les obligations nées du présent article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une quelconque desdites obligations, dans la limite d'une durée de cinq (5) ans après la fin du présent contrat.

Fait à Paris, en trois (3) exemplaires,

Pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES :

Pour le Concessionnaire :

Document confidentiel - non-modifiable